

دور الحكومة في دعم وحماية العاملين في قطاع الضيافة وأثر ذلك على بقاءهم في العمل خلال جائحة كورونا

رانيا محمد منيسي

قسم الدراسات الفندقية ، معهد كنج مريوط ، الإسكندرية

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الحكومة في دعم وحماية العاملين في قطاع الضيافة وتأثيرها على بقاءهم في العمل خلال أزمة جائحة كورونا وبعدها. ركزت الدراسة على ظاهرة الاستغناء التي تعرض لها العاملين وكيف واجهت الدولة هذا الأمر. تم توزيع عدد 201 استبيان على العاملين في قطاع الضيافة وكانت أهم النتائج أن الكثير من العاملين قد تعرض للاستغناء خلال الأزمات والكثير منهم غير مجال العمل وتم عمل مقابلات شخصية مع مديريين مكاتب العمل في عدد من المحافظات. وأوضحت النتائج حرص الحكومة منذ بداية أزمة كورونا على حماية حقوق العاملين في قطاع الضيافة واتخاذ التدابير اللازمة لحماية العمال وتوفير الاشتراطات السلامة الصحية والمهنية داخل أماكن العمل. وأوصت الدراسة بعمل حزمة من الإجراءات التي تحمي حقوق العاملين أثناء الأزمات مثل إنشاء صندوق لصالح العاملين في قطاع الضيافة والسياحة، توفير الرعاية الصحية والاجتماعية للعاملين وإنشاء خط ساخن للعاملين في قطاع الضيافة لتلقي مشاكلهم وحلها على الفور ووضع عقوبات لحالات الفصل التعسفي للعاملين خلال الأزمات.

الكلمات الدالة: الاستغناء عن العاملين ، الدعم الحكومي خلال أزمة كورونا ، ثقة العاملين وولاءهم

مقدمة

تعتبر صناعة الضيافة واحدة من أكثر القطاعات تضرراً من عواقب جائحة كورونا وهناك قلق مستمر بشأن القدرة على التعافي من الآثار السلبية لهذا الوباء بسبب التوقعات باستمراره لمدة غير محددة. لذا هناك حاجة ملحة لضمان كفاية أنظمة الرعاية الصحية من قبل الحكومات اتجاه العاملين في قطاع الضيافة وحماية حقوقهم وقت الأزمات (Wieczorek and Kosmala, 2021). تسببت جائحة كورونا في حدوث تغييرات مفاجئة غير متوقعة في صناعة الضيافة ولا سيما تأثير تبني التكنولوجيا وتقليص حجم العمالة ومن المحتمل أن تنتسار مخاطر ومخاوف العاملين لأنه غالباً ما يحدث الاستغناء السريع عن العاملين وقت الأزمات (Huang et al., 2021).

مشكلة الدراسة

تنتشر إدارة الأزمات في أبحاث السياحة والضيافة حيث إنها عامل مهم لاستدامة واستمرار الفنادق حيث ترتبط استجابة الفندق للأزمة ارتباطاً مباشراً بصورته وبقائه وازدهاره لذا يعد تعلم وإدارة الأزمات وتطوير استراتيجيات التعافي أمراً ضرورياً لأصحاب الفنادق جائحة كوفيد-19 التي دمرت صناعة الضيافة (Herédia-Colaço and Rodrigues, 2021). أوضح Choi & Choi, 2021 أنه على الرغم من أن جائحة COVID-19 قد أثرت على مجموعة واسعة من الصناعات إلا أن الضرر الذي لحق صناعة الضيافة أثر سلبياً بشكل خاص على العاملين وحقوقهم توقع مجلس السفر والسياحة خسارة 180 مليون وظيفة في جميع أنحاء العالم الصناعة من بين الاستغناء والتسريح للعاملين. أثناء جائحة كورونا وتوقف النشاط في مجال صناعة الضيافة في عام 2020 حدث تم تسرب وتسريح واستغناء عن العديد من العاملين في قطاع الفنادق بسبب توقف النشاط. وقد أدى التسريح بسبب فيروس كورونا اضطراب العلاقات الاجتماعية للعاملين وأصابتهم بالقلق وهدد أمنهم الوظيفي وتزيد سياسات الاستغناء عن العاملين من العبء والضغط عليهم وورغبتهم في الاستمرار في العمل والرجوع للعمل في مجال صناعة الضيافة كما أن وتسريح العاملين يزيد من عبء العمل ومسؤوليات البقاء على قيد الحياة بدون عمل في ظل تحملهم للأعباء الاقتصادية الملزمة لكل منهم (Tu et al., 2021 ; Salem, 2021). من هنا تكمن مشكلة البحث في معرفة دور الحكومة في الحفاظ على العاملين ودعمهم خلال تلك الفترة الحرجة وقت الأزمة واستيعابهم وتأهيلهم للعمل مرة أخرى في مجال صناعة الضيافة .

أهداف الدراسة

1. تقييم دور الحكومة تجاه العاملين في مجال قطاع الضيافة ودعمهم لهم وحمايتهم وقت الأزمات.
2. التعرف على نيات العاملين للعودة للعمل في مجال صناعة الضيافة .

الإطار النظري

في 11 مارس 2020 أعلنت منظمة الصحة العالمية (WHO) تعرض قطاع الضيافة لجائحة عالمية نتيجة لتفشي فيروس كورونا المستجد، والذي أدى إلى حالة غير مسبوقة من الخسائر في جميع الدول على مستوى العالم (Pilla et al., 2021; Sanabria-Díaz et al., 2021) وقد ألفت جائحة COVID-19 بظلالها وفرضت مجموعة من القيود الشديدة على السفر التي أثرت تأثيراً سلبياً على صناعة الضيافة متمثلاً في مستويات الإشغال المنخفضة بشكل مذهل. كانت صناعة الفنادق هي الأولى من نوعها التي تأثرت سلباً بالوباء مع فقدان ما يقرب من 3.9 مليون وظيفة. وهو ما يعتبر اضطراب غير مسبوق يهدد الصحة النفسية للعاملين في قطاع الضيافة مع زيادة المخاوف بشأن الصحة والاستمرار بالعمل داخل الفنادق (Alonso et al., 2020، Filimonau, 2020). كان لوباء COVID-19 آثار بعيدة المدى على العالم في الاقتصاد وحياة العاملين ولذلك واجهت صناعة الضيافة صعوبات مع خسائر فادحة في المبيعات وارتفاع معدل البطالة بسبب التباعد الاجتماعي والحجر الصحي المنزلي (CHA, 2020). فقد ملايين الموظفين وظائفهم في قطاع صناعة الضيافة في جميع أنحاء العالم (Blustein et al., 2020) حيث تعتمد صناعة الضيافة اعتماداً كبيراً على الاتصال البشري، وقد مر مجلس السياحة أن ما يقرب من 50 مليون وظيفة في جميع أنحاء العالم في صناعة الضيافة مهددة بشدة من قبل COVID-19.

أصبح التسريح الناجم عن COVID-19 أحد أهم المشكلات الاجتماعية والاقتصادية الخطيرة التي تؤثر على رفاهية الموظف وبقاء المنظمة (Nicola et al., 2020). تسبب جائحة COVID-19 في حدوث تغييرات مفاجئة غير متوقعة في صناعة الضيافة، وتسليط الضوء على نقاط ضعف القوة العاملة المحددة. من المرجح أن يتم تسريع تأثير اعتماد التكنولوجيا، وتقلص تجمعات العمالة، ومخاطر مكان العمل بسبب أزمة COVID-19. تشير التوقعات إلى أن 24٪ من عمليات التسريح التي يسببها فيروس كورونا قد تكون دائمة (Barrero et al., 2020).

تواجه صناعة الضيافة في مجال العمل مجموعة من التحديات التي تحولت إلى مفاهيم جديدة على سبيل المثال التقنيات الجديدة المعتمدة مثل الدفع بدون تلامس مهيأة للبقاء على المدى الطويل ومع ذلك فإن التكيف يعني عددًا أقل من الوظائف المتاحة أو المهام المشتركة أو الطلب على مهارات عالية المستوى. قد تشهد صناعة الضيافة في مجال العمل تغيير في تركيبة ونمط العمالة الذين يشكلون جزءاً كبيراً من صناعة الضيافة لخطر متزايد من المرض والإصابة والتعرض أو تقلص أو اختفاء ادوراهم ومهامهم. وفيما يخص دور الحكومة أكد (Salem et al, 2021) أن العلاقة بين الدعم الحكومي والاحتفاظ بالموظفين علاقته وثيقه وان دور الحكومات باعتبارها هي المسؤولة عن الحفاظ علي جميع العاملين في قطاع الضيافة والحفاظ عليهم وتجنب تسريح الموظفين خلال جائحة كورونا فقد الكثير من الناس وظائفهم في جميع أنحاء العالم نفذت الفنادق تسريح الموظفين من قبل بسبب الأوضاع المالية السيئة أثناء الأزمات فعلي سبيل المثال خلال المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس) جائحة عام 2003 الفنادق أنهت عقود الموظفين وتنفيذها إجازة غير مدفوعة الأجر ورواتب مخفضة وان ممارسة إدارة الأزمات المرغوب فيها لمديري الضيافة هي استبدال الموظفين والأهم من ذلك وجد أن دور الحكومة في رسم سياسة حكومية تمثل حزمة من الإجراءات مثل الإعانات وخفض الضرائب للسياحة وقطاع الضيافة أمر بالغ الأهمية للحفاظ على الوظائف أثناء الأزمات. أورد (Alonso et al., 2020) خلال جائحة السارس على سبيل المثال، كان الدعم المالي الحكومي أساسياً لمديري المطاعم وخفض التكاليف دون تسريح الموظفين ومساعدتهم في البقاء في عملهم وتضمن أمثلة أنشطة المسؤولية الاجتماعية للفنادق كما حددها (Park & Hai, 2021) تحسين مزايا الموظفين مثل التبرع والخدمات، المنح، الرعاية الصحية والاجتماعية، تقديم منح وقروض دون فوائد للعاملين في قطاع الضيافة وتقديم الرعاية الصحية الشاملة لهم ولأسرهم للحفاظ على كيانهم وذلك يحقق مفهوم المسؤولية الاجتماعية .

بناء على دراسة شملت العديد من العاملين في المطبخ أكدوا على أن هيكل العمل يحتاج الي تغيير نظام البوفيه الشامل والمفتوح يحتاج الي التغيير بعد تفشي COVID-19. يجب إجراء الطلبات الشخصية عن

طريق التبديل إلى "نظام حسب الطلب". لأن نظام البوفيه الشامل يجعل الضيوف أكثر تلامساً، سيتمكن الضيوف من تقليل قلقهم عندما يعرفون ذلك الطعام الذي يريدونه مُعد خصيصاً لهم. يمكن أن تكون تقنيات المطبخ والروبوتات ذكية لتوظيف القليل موظف خلال تفشي COVID-19 لكن سيزيد البطالة يمثل إجهاد الموظفين والصحة العقلية مخاوف مهمة في صناعة الضيافة (Teoh et al, 2019). وقد لاحظ الباحثين ذلك غالباً ما يعاني عمال الضيافة من ضائقة عاطفية بسبب الاهتمام بعملهم وسلوكيات العملاء المسيئة وأسرّة الموظفين وغالباً ما يتعرض عمال الضيافة للتوتر والضغط بسبب إحساسهم المؤلم بإمكانية الاستغناء عنهم في أي وقت وأن ظروف العمل أصبحت غير آمنة وهي تتمثل في الإصابة في أي وقت بالعدوى (Cheng and Yi, 2018). أوضح (Wang and Xie, 2020) أن العاملين في قطاع الضيافة يعانون من مستوى عالٍ من انعدام الأمن الوظيفي وقد تسببت جائحة Covid 19 بأنهم أصبحوا فقراء مما يصيبهم باكتئاب. على الرغم من أن معظم العاملين في مجال صناعة الفنادق وموظفي المكاتب الأمامية يعانون من مشاكل نفسية (مثل القلق والخوف والقلق الناجم عن جائحة COVID-19، والتي قد تؤثر بشدة على سلوكهم في العمل وادّتهم في العمل. ولذلك كان لازماً الحفاظ على موظفي الفنادق ولتحفيهم وتسهيل سلوكيات العمل الإيجابية، يجب على مؤسسات الضيافة البحث عن طرق محددة للتخفيف من أثار COVID-19 على الموظفين والقلق المرتبط بالاستغناء والفصل يمكن لمديري الضيافة بناء وتوفير بيئة آمنة يتحقق فيها الرعاية الصحية للعاملين فحص درجة حرارة الجسم لجميع العاملين والضيوف والغسيل وتعقيم الأواني وأسطح العمل التي يحتمل أن تكون ملوثة كل يوم تركيب أنظمة تنقية الهواء وتوفيرها (مثل الأقنعة وأغطية الوجه والقفازات) للموظفين لارتدائها في مكان العمل (Lai & Wong, 2021). ومن أهم الطرق لحماية العاملين هي توفير الرعاية الاجتماعية والنفسية عن طريق الجهات المختصة بتقديم الدعم من الجهات المعنية سواء كان دعم مادياً أو مالياً أو اجتماعياً أو نفسياً أوقات الأزمات يمكن استخدام التكنولوجيا المبتكرة مثل التسجيل الإلكتروني فور الوصول الذاتي وأنظمة الدفع غير التلامسية لتقليل الاتصال المباشر وغير المباشر بين الموظفين والعملاء (Chen & Eyoun, 2021). أشار (Jia et al., 2019) الثقة العاملين حول قدرات المنظمة وإحسانها وإمكانية البقاء عليهم والحفاظ عليهم بكافة الطرق هي التي تجعل الموظفين على استعداد للثقة في مؤسسة عندما يكون لديهم إيمان أو ثقة في قدراتها وإحسانها والاعتقاد بأن المنظمة لن تضر بمصالحهم أو تحجب المزايا الممنوحة لهم. لذلك تلعب الثقة التنظيمية دوراً مهماً في العمليات الاجتماعية والنفسية عندما تؤثر على مخاوف الموظف من التهديدات الخارجية. تحول المسؤولية التنظيمية والإحسان والقدرات التي تعزز الثقة التنظيمية وتقلل من المخاوف من التهديدات الخارجية (Jie et al, 2021).

منهجية الدراسة

الدراسات النظرية

تم اعتماد الباحثة في تكوين الإطار النظري للدراسة على المجالات العلمية والدوريات والأبحاث العلمية المتخصصة المنشورة وغير المنشورة والكتب العربية والأجنبية والتي تناولت موضوع الدراسة أو أي جانب من جوانبه.

الدراسة الميدانية

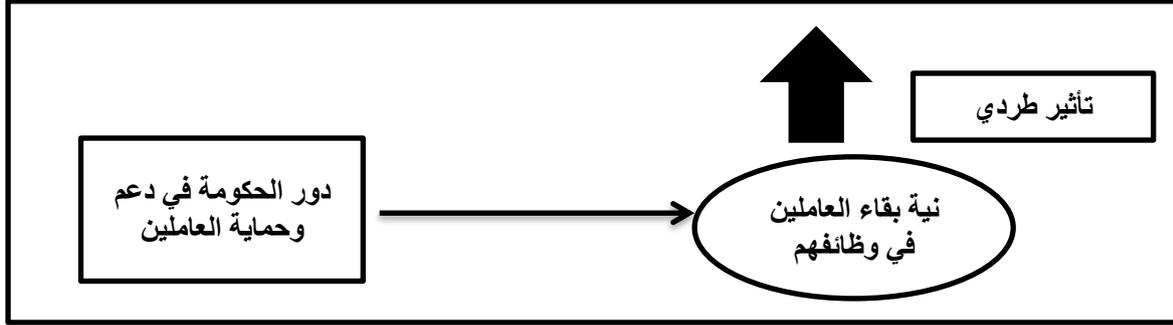
قامت الباحثة بتصميم استمارة الاستبيان لدراسة متغيرات الدراسة، في خلال أربعة أشهر بداية من شهر سبتمبر 2020 حتى شهر يناير 2021 على عينة عشوائية من العاملين في قطاع الضيافة بمحافظة (الغردقة، شرم الشيخ، الجيزة) وقد تكونت عينة الدراسة من 201 من العاملين بفنادق المحافظات السابقة باعتبارها من المدن السياحية الهامة. وأيضاً تم من خلال المقابلة الشخصية مع مديري مكاتب العمل لقطاع الضيافة بمحافظة البحر الأحمر والجيزة حول حقوق العاملين المفترضة من قبل أصحاب الفنادق السياحية أثناء الأزمة منذ بداية الجائحة وحتى شهر سبتمبر 2020 وتعتمد منهجية الدراسة على قبول أو رفض مجموعة من الفرضيات التي تخدم أهداف الدراسة، حيث تعتمد الدراسة على القياس الكمي لتأثير المتغير المستقل للدراسة (دور الحكومة في دعم وحماية العاملين) على المتغير التابع للدراسة (نية بقاء العاملين في وظائفهم في قطاع الضيافة)، قامت الباحثة بتصميم استبيان لدراسة متغيرات الدراسة، وقد تكونت عينة الدراسة من 201 من العاملين بالفنادق في المدن التالية (الغردقة، شرم الشيخ، الجيزة)

باعتبارها من المدن السياحية الهامة والتي تشمل السياحة الترفيهية والتاريخية، وقد اعتمدت الباحثة في تحديد حجم العينة على معادلة كوكرانز كما يلي:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2}{e^2}$$

النموذج الأولي للدراسة

من خلال الدراسات السابقة تم وضع نموذج أولي للدراسة (شكل رقم 1) والذي يوضح تأثير نية بقاء العاملين في وظائفهم في قطاع الضيافة بالمتغير المستقل للدراسة " دور الحكومة في دعم وحماية العاملين".



شكل رقم (1): نموذج الدراسة

فرضيات الدراسة

1. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى أداء الحكومة لدعم وحماية العاملين في قطاع الضيافة خلال جائحة كورونا والمستوي المعنوي 0.05.
2. هناك فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث من حيث نيتهم على البقاء في وظائفهم في قطاع الضيافة خلال جائحة كورونا عند مستوى دلالة 0.05.
3. هناك فروق دالة إحصائية بين المؤهلات العلمية العليا والوسطى للعاملين من حيث نيتهم على البقاء في وظائفهم في قطاع الضيافة خلال جائحة كورونا عند مستوى دلالة 0.05.
4. هناك فروق دالة إحصائية بين فئات الدخل المختلفة للعاملين من حيث نيتهم على البقاء في وظائفهم في قطاع الضيافة خلال جائحة كورونا عند مستوى دلالة 0.05.
5. هناك تأثير دال إحصائياً لدور الحكومة في دعم وحماية العاملين في قطاع الضيافة على نيتهم على البقاء في وظائفهم في قطاع الضيافة خلال جائحة كورونا عند مستوى دلالة 0.05.

الأساليب الإحصائية:

وظفت الباحثة الأساليب الإحصائية الآتية:

اختبارات للمجموعات المستقلة (Independent Samples T Test) لاختبار الفرق بين متوسطات عيني الدراسة، اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفرق بين متوسطات أكثر من مجموعتين، اختبارات الأحادي (One Sample T Test) لاختبار الفرق بين متوسطات متغيرات الدراسة وبين المستوى القياسي، معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لقياس الارتباط بين متغيرات الدراسة، معامل التحديد (R^2) لتحديد مدى مساهمة المتغير المستقل في إحداث التغيير في المتغير التابع، النسب والتكرارات والأشكال البيانية لوصف وتلخيص بيانات الدراسة.

ثبات المقياس Reliability Analysis

تم استخدام معامل ألفا لقياس مدى ثبات المقياس المستخدم في الدراسة كالتالي:

جدول رقم (1): ثبات المقياس

المتغير	عدد العبارات	معامل الفا
دور الحكومة في دعم وحماية العاملين	9	0.76
نية بقاء العاملين في وظائفهم في قطاع الضيافة	8	0.82

من الجدول السابق يتضح أن كل متغيرات الدراسة تتسم بالثبات حيث يزيد معامل الفا لها عن 0.7، وبالتالي فان جميع جمل الاستبيان صالحة للاستخدام الإحصائي (Henson, 2001). لقياس صدق المقياس تم استخدام التحليل العاملي factor analysis لقياس مدى صدق المقياس المستخدم في الدراسة كالتالي:

جدول رقم (2): صدق المقياس

المتغير	أكواد العبارات	العبارات	معامل التشبع
دور الحكومة في دعم وحماية العاملين	G1	إرجاء تحصيل الضرائب على الدخل من العاملين في مجال السياحة.	.819
	G2	إرجاء تحصيل المصروفات الأساسية من العاملين في مجال الضيافة.	.723
	G3	تقديم منح للعاملين في قطاع الفنادق من وزارة التضامن الاجتماعي.	.61
	G4	تقديم قروض للعاملين في قطاع الفنادق مخفضة جدا	.602
	G5	إنشاء خط ساخن لتلقي شكاوى العاملين بخصوص الفصل التعسفي.	.609
	G6	إنشاء صندوق لرعاية العاملين بمجال صناعة الضيافة لشمولهم بالرعاية الصحية.	.63
	G7	تقدم الحكومة تسهيلات عامة تخص العاملين في صناعة الضيافة.	.65
	G8	تحمي الحكومة حقوق العاملين في قطاع الضيافة.	.690
	G9	تتبنى الحكومة مطالب العاملين في قطاع الضيافة وتعمل على تنفيذها.	.449
نية بقاء العاملين في وظائفهم في قطاع الضيافة	R1	السياسات المطبقة في العمل الفندقي تشجعني على البقاء في العمل.	.626
	R2	العوامل الاقتصادية العامة للدولة تشجعني على البقاء في العمل.	.706
	R3	التسهيلات المقدمة للعاملين في القطاع الفندقي تشجعني على البقاء في العمل.	.694
	R4	النواحي التأمينية المقدمة للعاملين في القطاع الفندقي تشجعني على البقاء في العمل.	.507
	R5	إجراءات الرعاية الصحية المقدمة للعاملين في القطاع الفندقي تشجعني على البقاء في العمل.	.567
	R6	الاجازات وأوقات الراحة المقدمة للعاملين في القطاع الفندقي تشجعني على البقاء في العمل.	.775
	R7	المرتبات والمكافآت المقدمة للعاملين في القطاع الفندقي تشجعني على البقاء في العمل.	.870
	R8	النواحي الاجتماعية المطبقة في الفندق تشجعني على البقاء في العمل.	.819

تراوحت جميع درجات تشبع العبارات في الاستبيان بين 0.602 و 0.870 ما عدا العبارة (G9) "تتبنى الحكومة مطالب العاملين في قطاع الضيافة وتعمل على تنفيذها" والتي تم حذفها من التحليل الإحصائي حيث أن درجة تشبع العبارات في الأدوات الإحصائية طبقاً للتحليل العاملي لا بد أن تزيد عن 0.6 وبالتالي فان باقي العبارات تساهم في تحقق المتغيرات الرئيسية للدراسة بدرجات مقبولة إحصائياً (بشير، 2003).

النتائج والمناقشة

خصائص عينة الدراسة

يتضح من الجدول رقم (3) أن عدد الذكور في عينة الدراسة 79 بنسبة 39.3% بينما عدد الإناث 122 بنسبة 60.7%، وكانت النسبة الأعلى للعاملين الحاصلين على مؤهل عالي بنسبة 79.6%، في حين كان حجم الأسرة للعاملين والذي يتراوح بين 4 و 5 أفراد يمثل أغلب العينة (90%)، وكان اعلى متوسط دخل للعاملين هو فئة " 2000 - أقل من 5000" بنسبة 43.8%.

جدول رقم (3) : خصائص عينة الدراسة

الحجم		العينة	المتغير
النسبة المئوية	التكرار		
39.3	79	ذكور	النوع
60.7	122	إناث	
100	201	المجموع	
79.6	160	مؤهل عالي	المؤهل
20.4	41	مؤهل متوسط	
100	201	المجموع	
0	0	فردين	عدد الأسرة
44.2	89	3 أفراد	
45.8	92	4 أفراد	
10	20	أكثر من أربعة أفراد	
100	201	المجموع	
0	0	أقل من 2000	متوسط الدخل
43.8	88	2000 - أقل من 5000	
18.4	37	5000- 9000	
37.8	76	أكثر من 9000	
100	201	المجموع	

يتضح من الجدول (4) أن قيمة متوسطات متغيرات الدراسة تتراوح بين 1.8 و 1.91 وهي درجات ضعيفة، ولمعرفة الفروق الإحصائية بين متوسطي عينتين للتعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بينهما لذلك قامت الباحثة بتطبيق اختبار t أحادي (one sample t-test) مع تحديد القيمة 4 كقيمة معيارية تشير إلى مستوى "موافق" في مقياس ليكرت الخماسي، ويلاحظ أن قيمة p-value دالة إحصائياً (0.000) عند مستوى دلالة 0.05 مما يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل. أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى دور الحكومة في دعم وحماية العاملين في قطاع الضيافة وبين المستوى القياسي وأيضاً هناك فروق دالة إحصائياً بين نية العاملين للبقاء في وظائفهم وبين المستوى القياسي. وهذا يعني تدني مستوى الدور الذي تقوم به الحكومة وهذا يتنافى تماماً مع ما أشار إليه (Salem et al., 2021) من حيث دور الدعم الحكومي والإجراءات التي يمكن أن تتخذ للحفاظ على حقوق العاملين في قطاع صناعة الضيافة وأيضاً ضعف نية العاملين للبقاء في قطاع الضيافة ويؤكد على هذه النتيجة قيم متوسط الفروق بين المتوسطات الفعلية لمتغيرات الدراسة وبين المتوسط القياسي (-1.09، -2.2) وهذه الفروق لصالح المتوسط القياسي (4). وتؤكد هذه النتيجة على صحة الفرضية الأولى للدراسة.

جدول رقم (4): متوسط آراء العاملين حول متغيرات الدراسة

المتغير	المتوسط (M)	الانحراف المعياري	اختبار t أحادي p-value	متوسط الفروق
دور الحكومة في دعم وحماية العاملين	1.91	0.25	0.000	- 2.09
نية بقاء العاملين في وظائفهم في قطاع الضيافة	1.8	0.24	0.000	- 2.2

تحليل متغيرات الدراسة

دور الحكومة في دعم وحماية العاملين

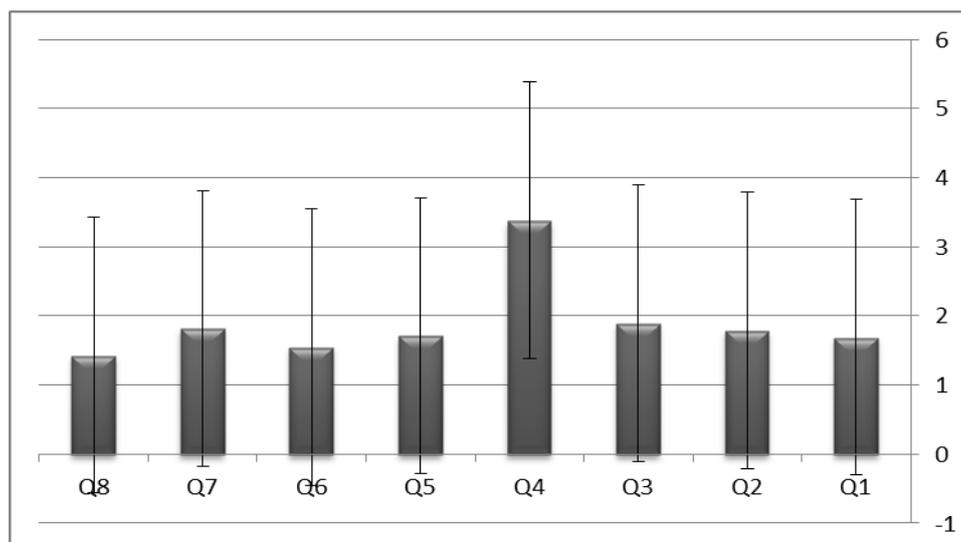
يتضح من الجدول رقم 5 أن أكثر الممارسات الحكومية لدعم العاملين في قطاع الضيافة خلال جائحة كورونا هي Q4 " تقدم الحكومة قروض للعاملين في قطاع الفنادق مع تقديم تسهيلات في السداد" بمتوسط حسابي (3.3831) وانحراف معياري (1.59296)، يليها في الترتيب Q3 " تقدم الحكومة منح للعاملين في قطاع الفنادق من وزارة التضامن الاجتماعي" بمتوسط حسابي (1.8955)، وانحراف معياري (0.83906)، وعلى الجانب الآخر جاء في المرتبة الأخيرة " Q8" و " Q6" و " Q1"

بمتوسطات (1.4328)، (1.5522) و (1.6915) على الترتيب، وهذه النتيجة تشير الى القصور الشديد من قبل الحكومة في دعم العاملين في قطاع الضيافة خلال جائحة كورونا. ويوضح الشكل التالي مدى مساهمة الحكومة في دعم العاملين في قطاع الضيافة مقارنة بالمستوى القياسي (4) وهذا يتعارض تماماً ما مع ذكر (Park & Hai , 2021).

جدول رقم (5): دور الحكومة في دعم وحماية العاملين

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	دور الحكومة في دعم وحماية العاملين	
			العبارات	الكود
6	.71720	1.6915	إرجاء تحصيل الضرائب على الدخل للعاملين في مجال السياحة	Q1
4	.73900	1.7910	إرجاء تحصيل المصروفات الأساسية من العاملين في مجال الضيافة	Q2
2	.83906	1.8955	تقدم الحكومة منح للعاملين في قطاع الفنادق من وزارة التضامن الاجتماعي	Q3
1	1.59296	3.3831	تقدم الحكومة قروض للعاملين في قطاع الفنادق مع تقديم تسهيلات في السداد	Q4
5	.85809	1.7114	تنشئ الحكومة خط ساخن لتلقي شكاوى العاملين بخصوص الفصل التعسفي	Q5
7	.63127	1.5522	تنشئ الحكومة صندوق لرعاية العاملين بمجال صناعة الضيافة لشمولهم بالرعاية الصحية	Q6
3	.38852	1.8159	تقدم الحكومة تسهيلات عامة تخص العاملين في صناعة الضيافة	Q7
8	.78531	1.4328	تحمي الحكومة حقوق العاملين في قطاع الضيافة	Q8

كما يتضح من الشكل رقم (2) ضعف مساهمة الحكومة في جميع الممارسات وانخفاض المستوى عن المستويات القياسية. وتؤكد هذه النتيجة قبول الفرضية الأولى للدراسة بأن هناك فروق دالة إحصائية بين مستوى أداء الحكومة لدعم وحماية العاملين في قطاع الضيافة خلال جائحة كورونا وبين المستويات القياسية عند مستوى دلالة 0.05.



شكل رقم (2): مساهمة الحكومة في دعم العاملين في قطاع الضيافة مقارنة بالمستوى القياسي (4)

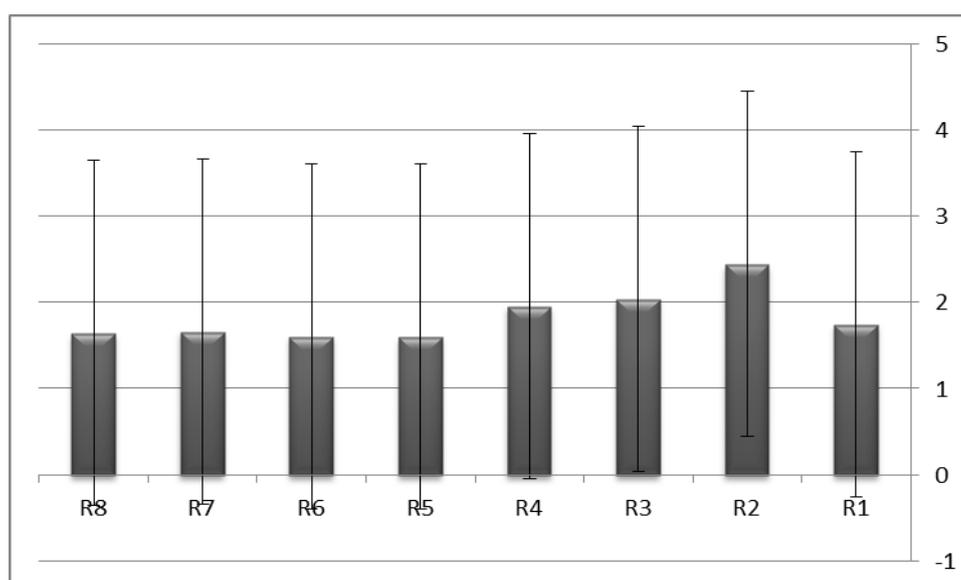
نية بقاء العاملين في وظائفهم في قطاع الضيافة

يتضح من الجدول رقم 6 أن أكثر العوامل التي تشجع العاملين على البقاء في وظائفهم خلال أزمة فيروس كورونا هي R2 "العوامل الاقتصادية العامة للدولة تشجعني على البقاء في العمل" بمتوسط حسابي (2.4428) وانحراف معياري (0.59830)، يليها في الترتيب R3 "التسهيلات المقدمة للعاملين في القطاع الفندقي تشجعني على البقاء في العمل" بمتوسط حسابي (2.0398)، وانحراف معياري (1.03846)، وعلى الجانب الآخر جاء في المرتبة الأخيرة "R5" و "R6" و "R8" بمتوسطات (1.6020)، (1.6070) و (1.64) على الترتيب، وهذه النتيجة تشير إلى ضعف نية العاملين في البقاء في وظائفهم خلال أزمة فيروس كورونا. ويوضح الشكل التالي مستوى نية العاملين في البقاء في وظائفهم خلال أزمة فيروس كورونا مقارنة بالمستوى القياسي (4). وهذا يتماشى مع ما أدلى به Jia et al (2019).

جدول رقم (6): نية بقاء العاملين في وظائفهم في قطاع الضيافة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	نية بقاء العاملين في وظائفهم في قطاع الضيافة	
			العبارات	الكود
4	.89459	1.7463	السياسات المطبقة في العمل الفندقي تشجع على البقاء في العمل	R1
1	.59830	2.4428	العوامل الاقتصادية العامة للدولة تشجع على البقاء في العمل	R2
2	1.03846	2.0398	التسهيلات المقدمة للعاملين في القطاع الفندقي تشجع على البقاء في العمل	R3
3	.77006	1.9552	النواحي التأمينية المقدمة للعاملين في القطاع الفندقي تشجعني على البقاء في العمل	R4
8	.58378	1.6020	إجراءات الرعاية الصحية المقدمة للعاملين في القطاع الفندقي تشجعني على البقاء في العمل	R5
7	.62430	1.6070	الاجازات وأوقات الراحة المقدمة للعاملين في القطاع الفندقي تشجعني على البقاء في العمل	R6
5	.63638	1.6617	المرتبات والمكافآت المقدمة للعاملين في القطاع الفندقي تشجعني على البقاء في العمل	R7
6	.642	1.64	النواحي الاجتماعية المطبقة في الفندق تشجعني على البقاء في العمل	R8

يتضح من الشكل رقم 3 الانخفاض الشديد في مستوى نية العاملين في البقاء في وظائفهم خلال أزمة فيروس كورونا مقارنة بالمستوى القياسي (4).



شكل رقم (3): نية العاملين في البقاء في وظائفهم مقارنة بالمستوى القياسي (4)

اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار الفرضية الثانية للدراسة والتي تنص على " هناك فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث من حيث نيتهم على البقاء في وظائفهم في قطاع الضيافة خلال جائحة كورونا عند مستوى دلالة 0.05" تم استخدام اختبار ت للمجموعات المستقلة لاختبار الفرق بين المجموعتين وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (7): الفرق بين الذكور والإناث من حيث نيتهم على البقاء في وظائفهم

المتغير	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	T	الدلالة Sig.
نية بقاء العاملين في وظائفهم في قطاع الضيافة	الذكور	1.8029	.22332	2.225	0.027
	الإناث	1.8794	.22332		

يتضح من الجدول السابق أن قيمة T (2.225) وقيمة Sig. (0.027) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي يمكن قبول الفرضية الثانية للدراسة . وبعبارة أخرى فإنه توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث من حيث نيتهم في البقاء في وظائفهم في قطاع الضيافة خلال جائحة كورونا عند مستوى دلالة 0.05 ، وهذه الفروق لصالح الإناث (المتوسط = 1.8794) وهذا يعني أن متوسط استقرار الإناث وبقائهم في وظائفهم أعلى من متوسط استقرار الذكور. ولاختبار الفرضية الثالثة للدراسة والتي تنص على " هناك فروق دالة إحصائية بين المؤهلات العلمية العليا والوسطى للعاملين من حيث نيتهم على البقاء في وظائفهم في قطاع الضيافة خلال جائحة كورونا عند مستوى دلالة 0.05" تم استخدام اختبار ت للمجموعات المستقلة (Independent Samples T Test) لاختبار الفرق بين المجموعتين وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (8): الفرق بين المؤهلات العلمية العليا والوسطى للعاملين من حيث نيتهم على البقاء

المتغير	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	T	الدلالة Sig.
نية بقاء العاملين في وظائفهم في قطاع الضيافة	المؤهلات العليا	1.8491	.24678	0.025	0.98
	المؤهلات المتوسطة	1.8502	.21654		

يتضح من الجدول السابق أن قيمة T (0.025) وقيمة Sig. (0.98) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي يمكن رفض الفرضية الثالثة للدراسة . وبعبارة أخرى فإنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين المؤهلات العلمية العليا والوسطى للعاملين من حيث نيتهم على البقاء في وظائفهم في قطاع الضيافة خلال جائحة كورونا عند مستوى دلالة 0.05. ولاختبار الفرضية الرابعة للدراسة والتي تنص على "هناك فروق دالة إحصائية بين فئات الدخل المختلفة للعاملين من حيث نيتهم على البقاء في وظائفهم في قطاع الضيافة خلال جائحة كورونا عند مستوى دلالة 0.05" تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (9): الفرق بين فئات الدخل المختلفة للعاملين من حيث نيتهم على البقاء في وظائفهم

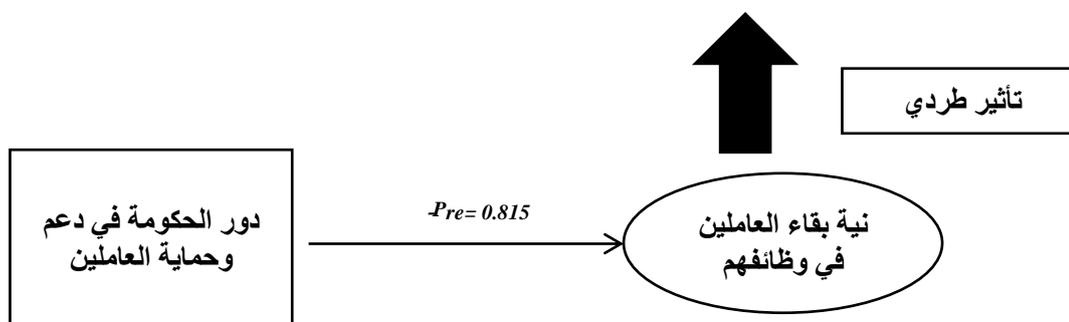
المتغير	العينة	مجموع المربعات	درجات الحرية	F	الدلالة Sig.
نية بقاء العاملين في وظائفهم في قطاع الضيافة	بين المجموعات	.058	2	0.499	0.608
	خلال المجموعات	11.501	198		
	المجموع	11.559	200		

يتضح من الجدول السابق أن قيمة F (0.499) وقيمة Sig. (0.608) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي يمكن رفض الفرضية الرابعة للدراسة . وبعبارة أخرى فإنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين فئات الدخل المختلفة للعاملين من حيث نيتهم على البقاء في وظائفهم في قطاع الضيافة خلال جائحة كورونا عند مستوى دلالة 0.05. ولاختبار الفرضية الخامسة للدراسة تم عمل اختبار الانحدار البسيط لقياس مدى تأثير المتغير المستقل (دور الحكومة في دعم وحماية العاملين) على المتغير التابع (نية بقاء العاملين في وظائفهم في قطاع الضيافة) وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (10): التأثير المستقل لدور الحكومة في دعم وحماية العاملين على نية بقاء العاملين

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	بيتا B	الثابت Constant	الدلالة Sig.
دور الحكومة في دعم وحماية العاملين	0.643	0.413	0.815	0.435-	0.000

يوضح الجدول رقم 10 أن الارتباط بين المتغيرين ارتباط طردي قوي حيث قيمة معامل الارتباط R (0.643). وكذلك فإن معامل التحديد R² (0.413) والذي يعني أن المتغير المستقل (دور الحكومة في دعم وحماية العاملين) يساهم بنسبة 41.3% من التغير الكلي في المتغير التابع (نية بقاء العاملين في وظائفهم في قطاع الضيافة)، وكذلك نجد أن قيمة Sig. (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يعني رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل أي أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لدور الحكومة في دعم وحماية العاملين " على "نية بقاء العاملين في وظائفهم في قطاع الضيافة". وهذا يؤكد قبول الفرضية الخامسة للدراسة، ويمكن استنباط معادلة الانحدار التي تفسر العلاقة بين المتغيرين كالتالي: نية بقاء العاملين في وظائفهم في قطاع الضيافة = (0.815 * دور الحكومة في دعم وحماية العاملين) - 0.413. ومن هذه النتيجة يمكن عرض النموذج النهائي للدراسة كالتالي:



شكل رقم (4): النموذج النهائي للدراسة

ومن خلال المقابلة الشخصية مع مديرين مكاتب العمل بقطاع الضيافة بمحافظة البحر الأحمر والجزيرة حول حقوق العاملين المفترضة من قبل أصحاب الفنادق السياحية أثناء الأزمة منذ بداية الجائحة وحتى 2020/9/15 وكان عددهم ثلاثة مديرين (مدير مكتب العمل شرم الشيخ ومدير مكتب العمل الغردقة ومدير مكتب العمل الجزيرة) وكان أسلوب العرض أسئلة مفتوحة مثل ما هي الشكاوي العاملين المقدمة ضد مؤسسات صناعة الضيافة وأنواعها وهل يتم خصم من الرواتب أو التسريح العاملين أو خصم من الحوافز أو عدم إعطاء حوافز تشجيعية للعاملين وقت الجائحة أو الأزمة كما وجد أن يوجد ارتباط وثيق بين هدف الدراسة الأول وبين فرضية الدراسة الأخيرة حيث وجد عديد من المشاكل للعاملين بقطاع الضيافة خلال جائحة كورونا والتعرف على أنواع مشاكل العاملين ويأتي تحليل نتائج المقابلة الشخصية مع مديرين مكاتب العمل :

الإجازات المفتوحة والاستغناء الجماعي

اتخذت إدارة مجموعة شركة جاس المملوكة لرجل الأعمال حامد الشيتي قرارًا في منتصف شهر مارس 2020 بمنح ما يقارب 600 عامل إجازات مفتوحة دون أجر. كما اتخذت إدارة شركة الجودة للتنمية السياحية قرارات إجازات مفتوحة منذ منتصف مارس 2020 وإنهاء عقود عمل وتوقيع استمارات فصل لما يقارب 700 عامل من العاملين لديها. واتخذت إدارة مجموعة جراند بالغرندقة قرارات في آخر مارس 2020 بإجازات مفتوحة دون أجر للعمال أصحاب العقود الدائمة ولم يتسن التحقق من أعداد العمال الذين اتخذت الإدارة قرارات بشأنهم لتعدد المنشآت السياحية التابعة للمجموعة بمناطق الغردقة وشرم الشيخ. والأمر نفسه الذي اتبعته إدارة مجموعة صن رايز للفنادق والقرى السياحية، حيث اتخذت إجراءات بإجازات مفتوحة وإنهاء لعقود العمل المؤقتة لما يقارب 500 عامل وفي التوقيت نفسه تقريبًا في أواخر شهر مارس 2020. في أول أبريل أغلقت شركة انترناسيونال سيرفيس للخدمات السياحية لأجل غير مسمى دون صرف أية تعويضات للعاملين، والذين تقدر أعدادهم بخمسين موظفًا وعاملًا تقريبًا. شركة

ترافكو للسياحة والإنشاءات هي الأخرى قامت بتخفيض رواتب جميع موظفي الشركة 25%، وخفض رواتب جميع العاملين الإداريين ومهندسي الإنشاءات بنسبة 50 % وإعطاء إجازات من دون راتب لعشرات العاملين.

شكوى من العاملين بفندق جولدن فايف بالگردقة، حيث قامت الإدارة بتصفية للعمال، كما تم إجبار من ليس لديه رصيد إجازات على أخذ إجازة من دون مرتب، صرف 75% فقط من راتب شهر مارس لكل عامل من الشهور المستحقة له، وفي غضون شهر أبريل الماضي ونتيجة لتعنت الإدارة في عدم صرف رواتب العاملين به منذ ثلاثة أشهر، وهو ما دفع العاملين إلى تحرير محضر بقسم الشرطة لعدم دفع رواتبهم فقد تم إلغاء ترخيص الفندق. شكوى من العاملين والموظفين بمجموعة فنادق "لابراند" السياحية بمنطقة خليج مكادي جنوب مدينة الغردقة بالبحر الأحمر بسبب تسريح الموظفين بقرار من إدارة الفندق، كما نظم العاملون بالفندق وقفة احتجاجية سلمية في غضون شهر مارس 2020 مطالبين الإدارة بعدد من المطالب التي تحفظ حقوقهم خلال الأزمة، التي يمر بها القطاع السياحي، نتيجة انتشار فيروس كورونا المستجد. شكوى من العاملين بفندق هوتليكس (مارينا بيتش) الغردقة إلى محافظ البحر الأحمر، حيث قامت إدارة الفندق خلال شهر أبريل بإجبار العاملين على تقديم استقالاتهم، وقاموا بتقديم شكوى إلى محافظ البحر الأحمر. شكوى من العاملين بفندق لونغ بيتش التابع لشركة اديت للسياحة، تم منح إجازة للعاملين 3 شهور، مع إجبار الموظفين على إمضاء العقد السنوي شهر واحد فقط، كما قامت إدارة الفندق بتخفيض رواتب شهر أبريل إلى 50% دون إخطار مسبق، بالإضافة إلى خصم التأمينات على المرتب كاملاً. تقدم العاملون بفندق سميراميس انتركونتننتال بالقاهرة بشكوى لوزير السياحة والآثار ضد إدارة الفندق لمخالفتهم قرار رئيس الجمهورية بشأن الأزمة الحالية، وهو عدم المساس برواتب العاملين، حيث قامت إدارة الفندق بتخفيض رواتب العاملين في شهر أبريل 2020 حيث تم تسريح جميع العاملين بفندق أمارينا أبوسوما سفاجا بتاريخ 5 مايو، وباقي العاملين بالإدارة تم منحهم إجازة من دون راتب، ولم يتم دفع مستحقات العاملين لشهر أبريل، وكان رد الإدارة بأنه سوف يتم منحهم رواتبهم عندما يتم صرف الإعانة من الصندوق.

بلاغ جماعي إلى قسم شرطة الأهرام قيد تحت رقم 5930 لسنة 2020 إداري الهرم، من عدد 25 عاملاً بفندق ميركيور الهرم، أفادوا فيه من قيام إدارة الفندق بتسريحهم من العمل على أثر أزمة فيروس كورونا وفصلهم تعسفاً من دون وجه حق. موظفو فندق الفورسيزونز بالجيزة قاموا بعمل وقفة احتجاجية الخميس 14 مايو 2020 بعد استقطاع 12 % من رواتبهم وإجبارهم على العمل دون وقاية، حيث قام عدد من موظفي الفندق بعد استقطاع نحو 12 % من رواتبهم، وطلبت الإدارة من جميع الموظفين الحضور إلى الفندق لعودة العمل بشكل كامل دون مراعاة للإجراءات الاحترازية المتبعة لمواجهة فيروس كورونا، وقد قامت إدارة الفندق بالعدول عن قرارها بعودة العاملين بعد الوقفة التي تمت ومنحوا الموظفين إجازة حتى عيد الفطر المبارك.

تخفيض عدد أيام العمل والامتناع عن صرف أو تخفيض الراتب الشهري :

شكوى من جميع العاملين في مجموعة جراند أوتيل وجراند مكادي بعدم صرف رواتب العاملين. شكوى من العاملين بفندق نوبيا أكوا بيتش طريق الجونة " الغردقة "، قامت الإدارة بصرف ربع راتب شهر مارس فقط للعاملين، كما قامت بإجبار العاملين على إجازات من دون راتب، وقامت إدارة الفندق بالرد: أن العاملين قاموا بالانقطاع عن العمل. 3 شكوى من العاملين بفندق سمرا باي الغردقة، وذلك لعدم صرف رواتب العاملين عن شهر مارس. شكوى من العاملين بفندق جراند سيز هوستمارك الغردقة، بعدم صرف الراتب الخاص بهم خلال شهر أبريل. شكوى من العاملين بفندق بانوراما الغردقة، والمملوك لرجل الأعمال دكتور رضا رزيق، حيث إن عددًا كبيرًا من العاملين لم يصرفوا رواتبهم شهر مارس، وشهر أبريل. قيام مجموعة صن رايز لصاحبها حسام الشاعر، بتخفيض الأجور حيث صرفت راتب شهر أبريل بقيمة 500 جنيه فقط لا غير وتأخر صرف ثلاثة شهور أخرى.

الشكاوى والاستغاثات من قبل العاملين في قطاع الضيافة

استغاثة 800 أسرة من العاملين باللنشآت السياحية بالبحر الأحمر، حيث ناشد العاملون بالفنادق السياحية بمدن البحر الأحمر رئيس الجمهورية بمساواتهم بقطاع السياحة، مشيرين إلى أن الإعانات التي أقرها صندوق إعانات الطوارئ للعمال لم تشملهم حيث شملت العاملين بالمنشآت السياحية والبازارات والعاملين

بغرفة الغوص. ومن الجدير بالذكر أن عدد العاملين باللنشآت السياحية يتراوح ما بين 600 – 800 أسرة.

هكذا يظل العامل هو الخاسر الأكبر في ظل تباين الآراء بين الغرف السياحية والحكومة ففي الوقت الذي تطالب فيه الغرف السياحية الخمس "شركات – فنادق – منشآت سياحية – غوص – سلع سياحية" بتحمل الحكومة ممثلة في صندوق إعانات الطوارئ التابع لوزارة القوى العاملة لرواتب العاملين، خاصة أن القطاع السياحي يساهم فيه بنسبة 2% من ميزانية الصندوق.. تطالب الحكومة بتحمل الغرف السياحية لمسئوليتها تجاه أعضائها في الأزمة الحالية التي ضربت القطاع السياحي، مؤكدة أن الغرف السياحية لديها أموال طائلة تخطت 900 مليون جنيه بخلاف حصتها من صندوق الحج والعمرة وتستطيع مساندة الأعضاء في الفترة الحالية، وأن هذه الأموال التي في حوزتها هي أموال الأعضاء ودور مجالس إدارات الغرف هو حماية مصالح الشركات والفنادق وجميع العاملين بالقطاع. في إطار ذلك تجاوز عدد العمال الذين تقدموا لطلب إعانة من صندوق الطوارئ للعمال بوزارة القوى العاملة من العاملين بقطاع السياحة 250 ألف عامل، بحسب تصريحات الأمين العام للصندوق الذي يرأسه وزير القوى العاملة الحالي.

القرارات المتخذة من قبل الحكومة المصرية خلال جائحة Covid 19

الجدير بالذكر أن الحكومة المصرية اعتمدت حزمة من القرارات التي أنصبت جميعها لصالح أصحاب المنشآت الفندقية ولم يتم اتخاذ أي قرار يضمن حماية العاملين وشمولهم وقت الأزمة حتى حين تم اتخاذ قرار بصرف إعانات للعاملين من صندوق الطوارئ لم يتم دخوله حيز التنفيذ وكانت أبرز القرارات الصادرة عن اجتماع اللجنة الوزارية للسياحة والآثار في شأن آليات دعم القطاع السياحي لمواجهة تداعيات أزمة فيروس كورونا وتمثلت في مد العمل بالقرارات الصادرة عن مجلس الوزراء في 30 سبتمبر 2020 و 23 ديسمبر 2020، حيث اشتملت تلك الآليات على الاستمرار في إعفاء العقارات المستخدمة في المجالات السياحية والفندقية والتابعة لوزارة الطيران المدني من الضريبة العقارية حتى 31 أكتوبر 2021، وكذا الاستمرار في إرجاء سداد بعض الرسوم الحكومية المستحقة على المنشآت الفندقية والسياحية (فيما عدا القاهرة والجيزة)، ومنها رسوم الجعول للمراسي النهرية، ورسوم حق الانتفاع بأماكن الدولة للمراسي على ضفاف النيل، إلى جانب رسوم تجديد تراخيص محطات التحلية المستحقة على المنشآت الفندقية والسياحية. كما تمت الموافقة على استمرار تخفيض رسوم الهبوط والإيواء 50% والخدمات الأرضية 20% في المطارات في المحافظات السياحية، إلى جانب الاستمرار في إرجاء سداد نسبة من المستحقات نظير الاستهلاك الشهري للكهرباء والغاز والمياه، وذلك حتى نهاية أكتوبر المقبل، مع استمرار إرجاء تحصيل المديونيات المستحقة نظير الاستهلاك التي سبقت الموافقة على تأجيل سدادها خلال الأزمات السابقة حتى نهاية أكتوبر المقبل أيضاً.

تضمنت الآليات أيضاً الموافقة على إرجاء تاريخ بدء سداد المديونيات والمستحقات على المنشآت الفندقية والسياحية الناتجة عن أزمة جائحة فيروس كورونا (منذ أبريل 2020) السابق جدولتها على 36 شهراً، بحيث يكون تاريخ بدء السداد اعتباراً من 1 نوفمبر 2021، بدلاً من 1 مايو 2021، هذا إلى جانب استمرار صرف الإعانات للعاملين في القطاع السياحي من صندوق الطوارئ التابع لوزارة القوى العاملة حتى أكتوبر 2021. كما تمت الموافقة على مد العمل بالضمان المقدم من وزارة المالية بقيمة 3 مليارات جنيه لمبادرة البنك المركزي المصري لدعم مصروفات الصيانة والتشغيل بالمنشآت الفندقية والسياحية حتى 31 ديسمبر 2021، إلى جانب استمرار العمل بقرار وزيرة البيئة رقم 129 لسنة 2020 الخاص بتحصيل رسوم مناطق الإدارة البيئية، وكذا الموافقة على مد إعفاء شركات الطيران الأجنبية من سداد مقابل الجعل، وذلك حتى 31 أكتوبر 2021.

توصيات البحث

يجب أن تسعى الحكومة لحماية العاملين في مجال صناعة الضيافة من التأثير الاقتصادي لهذه الأزمة الصحية العالمية وينبغي حماية الفئات الأشد تضرراً من الوقوع ضحية الإفلاس وهم العاملين وذلك بعدة سبل في الوقت الراهن:

- إنفاق الأموال لأغراض الوقاية من الفيروس والكشف عنه والسيطرة عليه ومعالجته واحتوائه، وتقديم الخدمات الأساسية لمن يتعين احتجازهم في الحجر الصحي ولمؤسسات الأعمال المتضررة. فعلى سبيل المثال، يمكن للحكومات المركزية أن تخصص للحكومات المحلية موارد

- للإففاق في هذه المجالات أو لحشد جهود العيادات الطبية والعاملين في المجال الطبي في الأماكن المتأثرة بالفيروس إغاثة الأفراد والمؤسسات الأشد تضرراً من خلال إمدادهم بتدفقات نقدية مؤقتة في الوقت المناسب إلى أن تتحسر الأزمة الطارئة.
- تقديم دعم على الأجور والمرتببات للأفراد والفنادق من أجل المساعدة على كبح العدوى.
- عمل مبادرة من البنك المركزي المصري مع الفنادق ومؤسسات صناعة الضيافة لدفع الرواتب للعاملين في مجال صناعة الضيافة لحين التعافي من الأزمة.
- دعم الحكومة للمؤسسات والأفراد عن أيام الإجازات التي يمكنون خلالها في منازلهم لرعاية أبنائهم في فترات إغلاق المدارس. وتمنح فرنسا إجازة مرضية للمتأثرين بالفيروس مباشرة والذين يضعون أنفسهم في حجر صحي ذاتي .
- التوسع في التحويلات – النقدية والعينية - وإطالة مدتها، ولا سيما للفئات المعرضة للخطر، تعمل الحكومة على تعجيل صرف إعانات البطالة وتوسيع نطاق شبكات الأمان الاجتماعي وزيادة الإعانات وتتوسع في تغطيتها للأسر منخفضة الدخل. تقديم منح وقروض للعاملين بقطاع الضيافة خلال الأزمات على مهلة أطول وائل فوائد ممكنة لمساعدتهم شرط أن تكون تلك المنح والقروض بهدف الحالة المعيشية اللازمة والضرورية .
- تقديم تخفيف ضريبي للأفراد ومؤسسات صناعة الضيافة الذين يعجزون عن سدادها.
- يجب علي يجب على الحكومة المصرية تخفيف العبء الضريبي عن المؤسسات الواقعة في المناطق والقطاعات الأكثر تعرضاً للخطر، بما فيها النقل والسياحة والفنادق. ومنح العاملين في قطاع صناعة الضيافة مهلة أطول لتقديم إقرارات ضريبة الدخل وضريبة القيمة المضافة.
- وضع تشريعات جديدة لحماية العاملين في قطاع الضيافة فيما يخص قانون العمل في القطاع الخاص (قطاع الضيافة والسياحة).
- تجريم الاستغناء وفرض عقوبات على الفصل التعسفي للعاملين من قبل منشآت الضيافة وإنشاء صندوق حماية العاملين ويكون له مصادر تمويل من جميع المنشآت الفندقية والسياحية بنسب من الضرائب على الدخل في مصر، استقطاعات من رواتب العاملين طبقاً للقانون، ومن وزارة الدولة للتضامن والشئون الاجتماعية للإففاق خلال الأزمات فقط لغير ويمكن تنفيذ بعض هذا الإجراءات بسبل إدارية وقد يتطلب بعضها الآخر وضع ميزانية للطوارئ، مع مراعاة التكلفة الكلية على المالية العامة أيضاً.
- عمل تسهيلات للعاملين بمجال الضيافة وتضمينهم ضمن المشروع القومي للتأمين الصحي الشامل وضمهم من ضمن الفئات المستفيدة في حالات العجز والمرض المزمن.
- شمول اسر العاملين في قطاع صناعة الضيافة بالرعاية والتكافل الاجتماعي وقت الأزمات وما يستلزم من إعفاء من الأعباء والمصروفات الأساسية (التعليم الإلزامي في جميع مراحلها، الضرائب على الدخل، رسوم التقاضي وتخفيضها وإرجاءها لحين زوال الأزمات.
- إنشاء الخط الساخن لتلقي شكاوى العاملين من أرباب العمل في المنشآت الفندقية ولا سيما حالة الفصل التعسفي والاستغناء .
- ويستطيع صندوق النقد الدولي من خلال تنمية القدرات أن يساعد البلدان على تقوية قدراتها الإدارية المعنية بالاستجابة للطوارئ في مجال الإدارة المالية العامة وإدارة الإيرادات ولدعم الحكومات التي تحتاج إلى مساعدة مالية، هناك عدة تسهيلات يوفرها صندوق النقد الدولي والمجتمع العالمي، على النحو الذي أبرزته اللجنة الدولية للشؤون النقدية والمالية.

محددات البحث والدراسات المستقبلية

هكذا تعرض قطاع السياحة لأزمة كبيرة بسبب فيروس كورونا وصفتها منظمة السياحة العالمية بأنها الأشد قسوة خلال الـ20 عامًا الماضية، حيث تعتبر أكثر القطاعات تضرراً اقتصادياً لا سيما على العمال الذي يقدر عددهم بنحو 3 ملايين عامل مصري حسب التقديرات الرسمية للدولة، بينما تقدر الإحصاءات الرسمية إلى فقدان نحو 200 ألف عامل بالقطاع وظائفهم نتيجة الإجراءات الاحترازية المعلنة من قبل الدولة منذ بداية انتشار فيروس كورونا بإغلاق مختلف الفنادق والشركات والمطاعم والبيازارات والكافيهات أبوابها، هذا بالإضافة إلى الآلاف الذين يعملون في الخدمات السياحية باليومية وهم من كانوا

يعملون بالفعل قبل الأزمة وإذا استمر الوضع سيكون عدد كبير بلا عمل، فأبي صاحب منشأة سياحية لن يستطيع دفع رواتب العاملين أكثر من شهرين بلا عائد مع توقف السياحة الداخلية والخارجية بينما بالفعل اتخذ رجال وأصحاب المنشآت السياحية إجراءات فورية منذ أن توقفت السياحة تمثلت في تخفيض أعداد العمالة ولجؤهم إلى التصفية الكاملة لأعداد كبيرة من العمال الإجازات المفتوحة غير مدفوعة الأجر إجازات ممنوحة للعاملين تمديد وتحسب من رصيد إجازاتهم . ومن الممكن تعميم نتائج الدراسة على أغلب قطاع الضيافة في مصر نظر لخضوعه لنفس التشريعات لذا يجب على الدراسات المستقبلية أن تنصب على التشريع القانوني الملزم لمنشآت صناعة الضيافة وتعديله ليتماشى مع طبيعة وحساسية الأزمات وحماية حقوق العاملين .

References

- Ajay, S.S., and Micah, B.M., (2014) " Sampling Techniques & Determination of Sample Size Applied Statistics Research: An Overview", International Journal of Economics, Commerce and Management, Vol.11, pp. 1-22.
- Allan, B. A. (2020). Unemployment in the time of COVID-19: A research agenda. P.5
- Alonso, A. D., Kok, S. K., Bressan, A., O'Shea, M., Sakellarios, N., Koresis, A., & Santoni, L. J. (2020). COVID-19, aftermath, impacts, and hospitality firms: An international perspective. International journal of hospitality management, 91, 102654. P.3
- Altig, D., Baker, S., Barrero, J. M., Bloom, N., Bunn, P., Chen, S., ... & Thwaites, G. (2020). Economic uncertainty before and during the COVID-19 pandemic. Journal of Public Economics, 191, 104274. P.7
- Blustein, D. L., Duffy, R., Ferreira, J. A., Cohen-Scali, V., Cinamon, R. G., & Bucak, T., & Yiğit, S. (2021). The future of the chef occupation and the food and beverage sector after the COVID-19 outbreak: Opinions of Turkish chefs. International Journal of Hospitality Management, 92, 102682.
- Cheng, J. C., & Yi, O. (2018). Hotel employee job crafting, burnout, and satisfaction: The moderating role of perceived organizational support. International Journal of Hospitality Management, 72, 78-85. P.80.
- Choi, M., & Choi, Y. (2021). Employee perceptions of hotel CSR activities during the COVID-19 pandemic. International Journal of Contemporary Hospitality Management. P.3355.
- Filimonau, V., Derqui, B., & Matute, J. (2020). The COVID-19 pandemic and organizational commitment of senior hotel managers. International Journal of Hospitality Management, 91, 102659. P.4.
- He, J., Mao, Y., Morrison, A. M., & Coca-Stefaniak, J. A. (2020). On being warm and friendly: the effect of socially responsible human resource management on employee fears of the threats of COVID-19. International Journal of Contemporary Hospitality Management. P.349.
- Henson, R.K., (2001), "Understanding Internal Consistency Reliability Estimates: A Conceptual Primer on Coefficient Alpha", Measurement and valuation in Counseling and Development, Vol. 34,177-188.

Herédia-Colaço, V., & Rodrigues, H. (2021). Hosting in turbulent times: Hoteliers' perceptions and strategies to recover from the Covid-19 pandemic. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102835.

Huang, A., Velsaco, E. D. L. M., Marsh, J., & Workman, H. (2021). COVID-19 and the future of work in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 102986. P.2

Jia, X., Liao, S., Van der Heijden, B. I., & Guo, Z. (2019). The effect of socially responsible human resource management (SRHRM) on frontline employees' knowledge sharing. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. P3649.

Jia, X., Liao, S., Van der Heijden, B. I., & Guo, Z. (2019). The effect of socially responsible human resource management (SRHRM) on frontline employees' knowledge sharing. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. P3649.

Lai, I. K. W., & Wong, J. W. C. (2020). Comparing crisis management practices in the hotel industry between initial and pandemic stages of COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. P.3137

Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Iosifidis, C., et al., 2020. The socio-economic implications of the coronavirus and COVID-19 pandemic: a review. *Int. J. Surg.* 78, 185–193. P.187

Park, I. J., & Hai, S. (2021). How does career future time perspective moderate in the relationship between infection anxiety with the COVID-19 and service behavior among hotel employees? *Tourism Management Perspectives*, 100846. P.2

Pillai, S. G., Haldorai, K., Seo, W. S., & Kim, W. G. (2021). COVID-19 and hospitality 5.0: Redefining hospitality operations. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102869. P.1

Salem, I. E., Elbaz, A. M., Elkhwesky, Z., & Ghazi, K. M. (2021). The COVID-19 pandemic: The mitigating role of government and hotel support of hotel employees in Egypt. *Tourism Management*, 85, 104305p.5

Sanabria-Díaz, J. M., Aguiar-Quintana, T., & Araujo-Cabrera, Y. (2021). Public strategies to rescue the hospitality industry following the impact of COVID-19: A case study of the European Union. *International Journal of Hospitality Management*. P.2

Teoh, M. W., Wang, Y., & Kwek, A. (2019). Coping with emotional labor in high-stress hospitality work environments. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(8), 883-904. P.885.

Tu, Y., Li, D., & Wang, H. J. (2021). COVID-19-induced layoff, survivors' COVID-19-related stress, and performance in the hospitality industry: The moderating role of social support. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 102912. P.3

Wieczorek-Kosmala, M. (2021). COVID-19 impact on the hospitality industry: Exploratory study of financial-slack-driven risk preparedness. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102799. P.1

Xiao, H., Zhang, Y., Kong, D., Li, S., & Yang, N. (2020). The effects of social support on sleep quality of medical staff treating patients with coronavirus

disease 2019 (COVID-19) in January and February 2020 in China. Medical science monitor: international medical journal of experimental and clinical research, 26, e923549-1. P.3.

The role of the government in supporting and protecting workers in the hospitality sector and the impact on their intentions to stay during the Corona pandemic

Rania Mohamed Menisi

Department of Hotel Studies, King Mariout Institute, Alexandria

Abstract

This study aims to identify the role of the government in supporting and protecting workers in the hospitality sector and its impact on their intentions to continue working during and after the Corona pandemic crisis. The study focused on the layoffs that workers were exposed to and how the government faced this issue. A total of 201 questionnaires were distributed to workers in the hospitality sector. The most important results were that many workers were laid off during crises, and many of them changed their careers. Personal interviews were conducted with managers of labor offices in several governorates. The results showed the government's keenness since the beginning of the Corona crisis to protect the rights of workers in the hospitality sector and to take the necessary measures to protect workers and provide health and occupational safety requirements within the workplace. The study recommended a package of measures that protect the rights of workers during crises, such as establishing a fund for workers in the hospitality and tourism sector, providing health and social care for workers, establishing a hotline for workers in the hospitality sector to receive their problems and solving them immediately, and setting penalties for cases of arbitrary dismissal of workers during crises.

Keyword: Laying off workers, government support during Covid 19 crisis, and workers' trust and loyalty.