



المجلس الاقتصادي والاجتماعي الأردني  
Economic & Social Council of Jordan



# المجلس الاقتصادي والاجتماعي الأردني

تقرير حالة البلاد 2020

محور القطاعات الاقتصادية

**السياحة**





5.....	الملخص التنفيذي
6.....	أولاً: المقدمة
8.....	ثانياً: الآثار المترتبة لجائحة كورونا على القطاع السياحي الأردني
11.....	ثالثاً: أهم أولويات القطاع السياحي بعد انتهاء الجائحة
12.....	رابعاً: سبل معالجة آثار الجائحة والحدّ منها بعد انتهائها
19.....	خامساً: آليات التعامل المقترحة للقطاع بعد الجائحة
	سادساً: سبل التطوير والفرص المتاحة والعقبات
21.....	التي تواجه القطاع السياحي بعد الجائحة
23.....	سابعاً: القدرات المالية والإمكانات المتاحة للقطاع السياحي بعد الجائحة
	ثامناً: استراتيجيات القطاع السياحي ما قبل الجائحة
28.....	ومتابعة إمكانية تنفيذها في ظل ظروف تفشي فيروس كورونا
30.....	تاسعاً: تحليل موازنات الجهات والوزارات ودراسة مدى ربطها بالاستراتيجيات
31.....	عاشراً: مراجعة التوصيات التي قُدمت في تقرير حالة البلاد لعام 2019
41.....	الحادي عشر: التوصيات
49.....	المراجع



## الملخص التنفيذي

ألقت جائحة كورونا بظلالها على جميع القطاعات والمنشآت الكبيرة والمتوسطة والصغيرة، ومن ضمنها القطاع السياحي الذي يعدّ من أكثر القطاعات تضرراً بهذه الجائحة، إذ جُمّد بشكل كامل على مستوى العالم نظراً لقيود السفر والإغلاق التام للمطارات والمنافذ الحدودية لاحتواء انتشار فيروس كورونا المستجد.

وتهدف هذه المراجعة إلى تسليط الضوء على الآثار المترتبة لجائحة كورونا على القطاع السياحي الأردني وسبل معالجتها والحد من تأثيرها، بالإضافة إلى كيفية التعامل مع هذا القطاع المهم، والذي يعدّ بمثابة "النفط" للاقتصاد الأردني. وتشتمل المراجعة على أهم سبل التطوير والفرص المتاحة وكذلك العقبات التي تواجه القطاع السياحي بعد الجائحة، بالإضافة إلى القدرات والإمكانيات المادية المتاحة لإنعاش القطاع السياحي.

وفي الوقت نفسه، وبهدف المتابعة والتقييم، وللحفاظ على المكونات وما تضمنته التقارير السابقة، تستعرض المراجعة ما طُبق من توصيات وردت في تقرير حالة البلاد لعام 2019، وتتضمن تحديداً لما ورد فيه بخصوص الاستراتيجيات وعمليات المتابعة والتقييم لخطط العمل في وزارة السياحة والآثار وهيئة تنشيط السياحة.

ومن النتائج التي تخلص إليها هذه المراجعة: ضرورة تقديم الدعم المادي للحفاظ على فرص العمل ودعم العاملين في القطاع السياحي من خلال مسؤولية مشتركة بتحمل الكلف المترتبة (وتحديداً رواتب العاملين في القطاع)، وتقديم الحوافز للشركات التي تحتفظ بالعمالة لديها، ودعم سيولة الشركات الأكثر تضرراً وذلك لتجنب الإفلاس والإغلاق اللذين سينعكسان على أوضاع العاملين لديها، بالإضافة إلى ضرورة استمرار الحكومة في دعم قطاع السياحة من خلال منحه مزيداً من الحوافز والإعفاءات، مثل معاملته كالقطاع الصناعي في ما يتعلق بكلفة الكهرباء والمياه، وكذلك الاستمرار في تخفيض ضريبة المبيعات وليس فقط خلال فترة تأثير الجائحة، الأمر الذي سيساعد في تخفيض أسعار المنتج السياحي الأردني وزيادة تنافسيته.

## أولاً: المقدمة

شهد الاقتصاد العالمي تراجعاً حاداً في خضم جائحة كورونا، و طال التراجع والتدهور أغلب قطاعاته. وتعد السياحة والسفر والصناعات المرتبطة بهما مثل الضيافة والفنادق، من بين أكثر القطاعات تضرراً، لا سيما بعد توصيات منظمة الصحة العالمية والسلطات المحلية بتطبيق قواعد التباعد الاجتماعي والعزل المنزلي والإغلاق التام، وإقرار العديد من الدول قيود السفر في محاولة لاحتواء انتشار الفيروس، مما دفع منظمة السياحة العالمية في بداية الجائحة (آذار 2020) إلى التوقع بانخفاض السياحة الدولية بنسبة 80% بحلول نهاية العام، مشيرة إلى أن عدد السياح الدوليين سينخفض بحدود 0.85-1.2 مليار سائح، كما ستتنخفض الإيرادات السياحية عالمياً بحوالي 1.2 تريليون دولار، ويعد هذا التراجع الأكبر منذ خمسينات القرن الماضي. وبالموازاة، يواجه سوق السفر والسياحة العالمي خسارة قدرها 75 مليون وظيفة في جميع أنحاء العالم في عام 2020، إذ ستشهد منطقة آسيا والمحيط الهادي أكبر خسارة (بما يقارب 49 مليون وظيفة)، تليها أوروبا (10 مليون وظيفة)، ثم أميركا الشمالية (6.8 مليون وظيفة)، ثم إفريقيا وأميركا الجنوبية فالشرق الأوسط فمنطقة البحر الكاريبي (4.4، 2.7، 1.8، 0.7 مليون وظيفة على التوالي). ويعد قطاع السياحة من القطاعات الأكثر توفيراً لفرص العمل، إذ ولّد واحدة من كل أربع وظائف جديدة في العالم على مدى السنوات الخمس الأخيرة.

وتشير الأرقام المحدثة الصادرة عن منظمة السياحة العالمية في مطلع شهر أيلول 2020، إلى تراجع عدد السياح الدوليين بـ 440 مليون سائح خلال الشهور الستة الأولى من العام، أي بانخفاض نسبته 65%، إذ سجلت الأشهر من شباط ولغاية حزيران 2020 تراجعاً شهرياً بنسبة 16%، و64%، و97%، و96%، و93% على التوالي. كما انخفض الدخل السياحي العالمي بقيمة 460 مليار دولار مقارنة بالفترة نفسها من العام السابق، ويعد هذا الرقم أعلى بثلاث مرات من الخسائر التي سجلتها السياحة الدولية خلال الأزمة المالية العالمية عام 2009.

أما توقعات المنظمة لعام 2020 كاملاً فتشير إلى انخفاض نسبته 70% في عدد السياح الدوليين مقارنة بعام 2019 (الذي سجل 1.5 مليار سائح)، وقد وُضع هذا التوقع بافتراض أن احتواء الفيروس وتخفيف فرض القيود على السفر وفتح الحدود أمام السياحة سيكون في شهر كانون الأول 2020. وتعد هذه الأرقام مقلقة جداً، وتضع القطاع السياحي في خطر لن تكون مدته قصيرة، لا سيما في ظل الفوضى الدولية الراهنة حيال التعاطي مع جائحة كورونا وعدم التيقن من الوقوف في وجهها، وخصوصاً أن هناك موجة جديدة من الوباء يرجح أن تكون أشد من الأولى. علماً بأن منظمة السياحة العالمية كانت قد توقّعت في مطلع عام 2020 تسجيل السياحة العالمية نمواً بنسبة 3-4%.

وبناء على هذه المعطيات، دعت المنظمة إلى تقديم الدعم المالي والسياسي لتدابير الإنعاش، لضمان قدرة القطاع السياحي على المساهمة في انتعاش اقتصادي واجتماعي على نطاق واسع حال انتهاء الجائحة، وهو أمر سبق أن تبين في اضطرابات وأزمات سابقة، إذ برهن القطاع بعدها على طبيعته المرنة وقدرته على النهوض والتعافي بقوة، وأداء دوره المهم في دعم الاقتصاديات الوطنية.

وفي ما يخص القطاع السياحي الأردني، لا بد من الإشارة إلى أن عام 2019 كان مميزاً على جميع الصعد، فقد زار المملكة حوالي 4.5 مليون سائح وبنسبة ارتفاع بلغت 8% عن عام 2018، وبلغ الدخل السياحي المتحقق 4.1 مليار دينار وبنسبة نمو 10.2% عن عام 2018. كما استثمر القطاع السياحي بشقيه العام والخاص في العديد من الجوانب، مثل دعم رحلات الطيران العارض ومنخفض التكاليف، وتكثيف الحملات الترويجية وتوجيهها لاستهداف شرائح محددة، وإقامة العديد من المنشآت السياحية الفندقية بمختلف درجات التصنيف، وبناء علاقات مع مكاتب السياحة والسفر العالمية، والعمل على تطوير وتدريب العاملين في القطاع السياحي. إلا أن القطاع مُني بخسارة فادحة منذ بدأت جائحة كورونا في الأردن (منتصف آذار 2020)، وذلك نتيجة الإغلاق التام الذي شمل منشآته كافة، إذ تجمّد القطاع بأسره؛ بدءاً من كبرى شركات الطيران (التي اقتصر عملها على شحن البضائع التجارية والمستلزمات الطبية) وانتهاءً بأصغر الفنادق في المناطق الريفية، باستثناء نسبة محدودة من الفنادق التي قدمت خدمة الإيواء والوجبات من دون استخدام أيّ من مرافقها ولمدة محدودة مرتبطة ببروتوكولات الحجر الصحي. وبحلول شهر حزيران بدأ التدرج في فتح وتشغيل بعض القطاعات الاقتصادية، ومن ضمنها المنشآت السياحية، وفق ضوابط الصحة والسلامة العامة، كما استؤنف العمل ببرنامج "أردناً جنة" في 25 حزيران لتنشيط السياحة الداخلية وتحفيز المواطنين على زيارة المواقع السياحية، مما ساهم في تشغيل المنشآت السياحية، واعتباراً من مطلع تموز، وفي ضوء استقرار الحالة الوبائية، فُتحت المنشآت الاقتصادية بكامل طاقتها باستثناء صالات الأفراح والمناسبات وصلات دور السينما، مما ساعد في تحريك العجلة الاقتصادية إلى حدّ ما، واستمر هذا الوضع حتى شهر آب الذي بدأت الإصابات فيه بالتزايد، مما دفع الحكومة إلى اتخاذ عدد من القرارات للحد من انتشار الفيروس، من بينها إغلاق صالات المطاعم والمقاهي لمدة أسبوعين اعتباراً من 17 أيلول، واقتصار تقديم الخدمات عبر التوصيل أو المناولة وليس بالصالات، وقد جوبه هذا القرار بالغضب من قبل المستثمرين في قطاع المطاعم السياحية الذي رأوه قراراً "غير مبرر" ويهدد أعمالهم وقد يؤدي إلى إفلاس العديد من المنشآت السياحية وإغلاقها، وبالتالي سينعكس على العاملين لديها، إذ يشغل هذا القطاع حوالي 21 ألف عامل، تشكل نسبة الأردنيين منهم حوالي 73%.

مما لا شك فيه أن هناك تخبطاً في القرارات التي اتخذتها الحكومة خلال الفترة السابقة، وقد تجلّى ذلك في مسألة فتح المطار، إذ اتُّخذ القرار بفتحه مرتين، ثم ألغي لأسباب عزتها الحكومة آنذاك للحالة الوبائية، إلا أنها عادت واتخذت القرار بفتحه في 8 أيلول في الفترة التي سجل فيها الأردن تزايداً كبيراً ومقلقاً في عدد الإصابات بعد مضي أشهر على استقرار الحالة الوبائية، بالإضافة إلى قرار إعادة إغلاق صالات المطاعم والمقاهي والذي أشير إليه أعلاه. لقد بات واضحاً الأثر السلبي لهذا التخبط في القرارات على القطاع السياحي الذي هو بأمرس الحاجة للإنعاش وليس إعادة تجميده، إذ ساهم هذا التردد والتخبط في عدم وضوح الرؤيا لدى القائمين على القطاع، وبالتالي عدم تمكنهم من التخطيط للمرحلة المقبلة وصعوبة ترتيب أي برامج لترويج الأردن في الخارج، وخصوصاً في البلدان الخضراء.

ويمكن الوقوف على حجم التأثير السلبي الذي انعكس على القطاع السياحي جراء الجائحة، من خلال رصد أنشطة هذا القطاع التي تشمل: الفنادق السياحية المصنفة من فئة التصنيف 1 نجمة إلى 5 نجوم، والشقق الفندقية المصنفة، والمخيمات التي تقدم خدمات الإيواء، ومكاتب السياحة والسفر المتخصصة بالسياحة الوافدة، ومكاتب السياحة والسفر المتخصصة بالسياحة إلى خارج الأردن، ومكاتب السياحة المتخصصة بالحجوزات وبيع تذاكر الطيران، ومكاتب السياحة المتخصصة بالحج والعمرة، ومكاتب السياحة المتخصصة بالسياحة الداخلية، والأدلاء السياحيين، ومكاتب تأجير السيارات السياحية، وشركات النقل السياحي الجماعي المتخصص، وشركات الطيران الوطنية والعربية والأجنبية العاملة في الأردن، والمطاعم السياحية والاستراحات، ومحلات بيع التحف الشرقية والحرف اليدوية، وشركات الرياضات المائية ورياضة الغوص، وشركات إقامة المعارض والمؤتمرات، والمطارات (مطار الملكة علياء الدولي، مطار عمان الدولي، ومطار الملك حسين في العقبة)، وقطاع المستشفيات الخاصة والخدمات الطبية المرافقة الذي يقدم خدمة السياحة العلاجية.

## ثانياً: الآثار المترتبة لجائحة كورونا على القطاع السياحي الأردني

لقد توقف العمل تماماً في جميع المؤسسات العامة والشركات والقطاعات الاقتصادية للفترة من منتصف آذار وحتى نهاية أيار 2020، باستثناء بعض القطاعات التي عملت على إدامة الحياة وذلك حفاظاً على سلامة المواطن وصحته، وتعدّ السياحة والخدمات المرتبطة بالسفر من أكثر القطاعات تأثراً وتضرراً جراء جائحة كورونا وذلك كما هو مبين تالياً:



1. وفقاً لبيانات وزارة السياحة والآثار، يشغل القطاع السياحي حوالي 55 ألف فرصة عمل مباشرة، بالإضافة إلى 120 ألف فرصة عمل غير مباشرة، ويشغل قطاع الفنادق والمطاعم وشركات السياحة والسفر مجتمعة حوالي 76% من هذه الفرص، وبما أن قطاع السفر والسياحة كثيف العمالة، فهو من أكثر القطاعات تضرراً، إذ تعرضت فرص العمل للخطر على طول سلسلة القيمة السياحية، مما أثر على جميع فئات السكان، فهناك الآلاف من الوظائف قد تم خسارتها نتيجة للإغلاق التام الذي شمل جميع الأنشطة السياحية على مدار شهور. ويُظهر الجدول رقم (1) عدد المنشآت السياحية وعدد العاملين فيها خلال عام 2019.

الجدول رقم (1) :

عدد المنشآت السياحية وعدد العاملين فيها خلال عام 2019

الرقم	النشاط	عدد المنشآت	عدد العاملين
1	الفنادق السياحية المصنفة والشقق الفندقية المصنفة	604	20918
2	مكاتب السياحة والسفر	908	4793
3	المطاعم السياحية	1031	20701
4	مكاتب تأجير السيارات	253	1902
5	متاجر التحف الشرقية	314	862
6	الأدلاء السياحيون	-	1229
7	شركات النقل السياحي المتخصص	8	2050
8	مراكز الغوص	27	150
9	الرياضة المائية	6	255
10	القوارب السياحية	-	100

المصدر: بيانات واردة من وزارة السياحة والآثار.

ووفقاً لبيانات البنك المركزي الأردني، نمت عائدات الأردن من الدخل السياحي بنسبة 13.6% خلال الشهرين الأولين من عام 2020، وفي شهر آذار انخفض الدخل السياحي بنسبة 56.5، كما تراجع الدخل السياحي إلى "الصفير" في ظل الإغلاقات التي تمت منذ منتصف آذار وتعليق الرحلات للمسافرين عبر المعابر الحدودية، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (2).

الجدول رقم (2):

الدخل السياحي الشهري للسنوات 2019-2020 بالمليون دينار

التغير النسبي %	2020	2019	الشهر
11.4%	361.8	324.7	كانون الثاني
16.4%	290.0	249.2	شباط
-56.5%	132.2	0.304	آذار
-100.0%	0	358	نيسان
-100.0%	0	268	أيار
-95.7%	0	350.5	حزيران
-100.0%	0	402.3	تموز
-100.0%	0	543.2	أب
-100.0%	0	345.2	أيلول
-100.0%	0	325	تشرين الأول
-100.0%	0	328.2	تشرين الثاني
-100.0%	0	309.9	كانون الأول
-80.9%	784	4108.2	المجموع

المصدر: إحصاءات البنك المركزي الأردني.

وتشير البيانات إلى أن الدخل السياحي لعام 2020 كاملاً تراجعَ بنسبة 80.9% عن عام 2019 بسبب الإغلاق التام منذ بدء الجائحة وحتى نهاية شهر أيار 2020، وتوقف السياحة الوافدة، الأمر الذي سيكون له انعكاسات سلبية كبيرة على ميزان المدفوعات ورصيد المملكة من العملات الصعبة، إضافة إلى تأثيره السلبي على النمو الاقتصادي وعلى نسبة البطالة في الأردن.

2. ستسجل الإيرادات التي تحوّل لخزينة الدولة من القطاع السياحي والأنشطة المرتبطة به تراجعاً كبيراً، ويشمل هذا: ضريبة الدخل، وضريبة المبيعات، ورسوم دخول المواقع السياحية والأثرية، ورسوم التأشيرات، ورسوم الترخيص، والرسوم والضرائب التي تُفرض على استخدام المطارات والأرضيات، وضريبة المغادرة، وغيرها.

وتشير البيانات الصادرة عن وزارة المالية للشهور الخمسة الأولى من عام 2020 إلى أن قيمة الإيرادات المحلية (الضريبية وغير الضريبية) وصلت إلى 2224 مليون دينار، مقارنة بـ 3029 مليون دينار للفترة نفسها من عام 2019، أي بنسبة انخفاض بلغت 26.6%. من هنا يمكن قياس حجم التراجع في قيمة الإيرادات التي تحوّل للخزينة من القطاع السياحي.

3. هناك العديد من القطاعات الاقتصادية المرتبطة بالقطاع السياحي، والتي تعدّ سلاسل إمداد له، تأثرت سلباً بشكل كامل، وهذا يشمل مقدمي الخدمات بمختلف

أنواعها (الأنشطة التجارية، مقدمي المنتجات الغذائية والزراعية، وغيرها الكثير)، فالسياحة مولد رئيس لفرص العمل، وشريان حياة للعديد من القطاعات الاقتصادية، فعلى سبيل المثال يرتبط قطاع الفنادق وحده بحوالي 50 نشاطاً إنتاجياً وخدمياً بشكل مباشر وغير مباشر.

4. أثر تراجع القطاع السياحي على حياة ومستوى معيشة العديد من الأسر التي كانت تقوم بتقديم خدمات الطعام والشراب والمبيت والحرف اليدوية لزوار الأردن من خلال بيوتها والمشاريع الصغيرة التي يمتلكها أبناؤها، وخصوصاً الأسر المقيمة ضمن المسارات السياحية في أنحاء البلاد.

### ثالثاً: أهم أولويات القطاع السياحي بعد انتهاء الجائحة

بات من الواضح أن الجائحة مستمرة لغاية إيجاد لقاح، وبالتالي لا بد من التعايش مع الوضع الراهن، وقد بدا ذلك واضحاً في بعض دول الخليج العربي (مثل الإمارات وقطر) التي فتحت أبوابها لاستقبال السياح واستأنفت تشغيل خطوط الطيران الخاصة بها إلى عدد من الوجهات برحلات منتظمة. كما قام الأردن بتسيير رحلات طيران منتظمة، مع الإشارة إلى أن دول الشرق الأوسط ستكون أولى الوجهات السياحية التي تفتح الطلب على السياحة المحلية بشكل أسرع من الطلب على السياحة الدولية.

أما أهم أولويات القطاع السياحي التي يجب العمل عليها بشكل جدي وسريع لمعالجة آثار الجائحة فهي:

1. تقديم الدعم المادي للحفاظ على فرص العمل في القطاع السياحي من خلال مسؤولية مشتركة بتحمل الكلف المترتبة ما بين العامل والشركة ومؤسسة الضمان الاجتماعي والحكومة، وتعد هذه الأولوية الأساس لمعالجة آثار جائحة كورونا والحد منها.

2. لقد كان فتح المطار أولوية ومطلباً رئيساً للقطاع السياحي منذ بداية الجائحة، وبعد الوعود والقرارات بفتحه والتي تم التراجع عنها مرتين، فُتح المطار أمام الحركة الجوية في 8 أيلول 2020، إلا أن المطلوب كأولوية هو الفتح بشكل طبيعي أمام شركات الطيران المختلفة وشركات السياحة والسفر لاستقبال السياح كالمعتاد مع تطبيق إجراءات وبروتوكولات السلامة العامة.

3. ضرورة وضع خطة تسويقية فعالة وناجعة تستهدف الأسواق الأقل تضرراً من الأزمة، وبمشاركة مكاتب السياحة والسفر؛ الأكثر خبرة والمتواصلة مباشرة مع مكاتب السياحة والسفر الخارجية، علماً بأنه من الصعب تحديد الدول الخضراء التي يمكن التسويق فيها، إذ إن الأوضاع متقلبة، فقد تكون دولة ما خضراء، ثم تصبح غير ذلك

بعد أيام. كما أن مكاتب السياحة والسفر في البلدان الرئيسية المصدرة للسياحة تضع متطلبات وشروطاً إضافية على مكاتب السياحة والسفر في الأردن لا يمكن تحقيقها، وبخاصة ما يتعلق بشروط السلامة العامة والتعقيم. ووفقاً للتغذية الراجعة من مكاتب السياحة والسفر الأردنية فإنه لا يوجد هناك أي توقعات لعام 2020، كما أن معظم الاستفسارات من نظرائها في الخارج تتعلق بالموسم السياحي المقبل (عام 2021).

4. وضع دليل إجراءات ومصفوفة بروتوكولات للتعامل مع السياحة والخطوات الواجب اتباعها من جميع العاملين في القطاع وبما يتماشى مع المبادئ الإرشادية التي أصدرتها منظمة السياحة العالمية حول كيفية استئناف صناعة السياحة وسط جائحة كورونا. وتشمل هذه المبادئ إجراء فحوصات طبية عند الحاجة، مثل قياس درجات الحرارة في المطارات، بالإضافة إلى تشديد إجراءات النظافة وتوفير معقمات الأيدي. وهذا ما قامت به وزارة السياحة بالتنسيق مع الجهات المعنية (وزارة الصحة، ووزارة العمل، ولجنة الأوبئة)، لإعادة تشغيل القطاع السياحي، وذلك تنفيذاً لقرار الحكومة بإعادة الفتح التدريجي للمنشآت السياحية في مطلع شهر حزيران 2020 وضمن ضوابط محددة لضمان سلامة العاملين والزوار ومتلقي الخدمة السياحية، وللحد من انتشار الفيروس.

5. الطلب من منظمة الصحة العالمية عد الأردن بلداً آمناً ويمكن السفر إليه، وذلك في حال انخفاض عدد الإصابات وسطح منحني الوباء ليعود كما كان عليه خلال الفترة بين شهري آذار وحزيران 2020.

6. وضع خطة تفصيلية لإدارة جميع الأزمات التي يمكن أن يتعرض لها القطاع السياحي.

7. استعادة ثقة المسافرين عن طريق بروتوكولات السلامة والأمان للحد من المخاطر في كل خطوة من سلسلة القيمة السياحية، إذ يسعى الأردن جاهداً لاستعادة هذه الثقة من خلال إظهار تطبيقه لمعايير السلامة الدولية المتبعة، كالتباعد الاجتماعي والجسدي، واستخدام الكمامات، وتوفير خدمات التعقيم المستمرة، بالإضافة إلى تطبيق الإرشادات والنصائح الصادرة عن منظمة الصحة العالمية.

## رابعاً: سبل معالجة آثار الجائحة والحد منها بعد انتهائها

للتخفيف من الآثار المباشرة لجائحة كورونا، ووفقاً للتوصيات العالمية الصادرة عن منظمة السياحة العالمية، فإن هناك عدداً من التدابير الأكثر إلحاحاً والتي ينبغي العمل عليها فوراً، ومن أبرزها:

أ. ضرورة الاحتفاظ بفرص العمل ودعم العاملين في القطاع الخاص، وحماية الفئات الأكثر عرضة للأذى، وذلك من خلال تقديم حوافز للشركات التي تحتفظ بالعمالة لديها، بما في ذلك الإغفاء من الاقتطاعات ورسوم الاشتراك في الضمان الاجتماعي، والإغفاء من رسوم الترخيص والمدفوعات الضريبية أو تخفيضها، ودعم العاملين بإعفائهم من مدفوعات الضمان الاجتماعي والمدفوعات الضريبية أو تأجيلها أو تخفيضها، وتعزيز الحوافز للشركات التي توفر التدريب للأفراد المضطرين للتوقف عن العمل لرفع كفاءتهم وتزويدهم بالمهارات اللازمة للتعامل مع أي مستجدات فرضتها الجائحة وتهيئتهم للظروف والإجراءات الجديدة المتعلقة بالسلامة العامة.

كما أوصت منظمة السياحة العالمية بضرورة التزام أصحاب العمل في القطاع السياحي بمبادئ المدونة العالمية لأداب السياحة الصادرة عن المنظمة، وتحديدًا ما يتعلق منها بحقوق والتزامات العاملين والمستثمرين في قطاع السياحة، خاصة في هذه الفترة الصعبة التي أصبحت فيها رواتب العاملين مهددة أكثر من أي وقت مضى.

وفي هذا الجانب، اتخذت الحكومة من خلال وزارة السياحة والآثار، عدداً من الإجراءات التي من شأنها الحفاظ على العمالة في القطاع السياحي والتخفيف من حدة تأثير الجائحة على القطاع، إذ وفرت مظلة إضافية لحماية العاملين في القطاع ودعم استقرارهم الوظيفي، عبر تمكين المنشآت العاملة من الوفاء بالتزاماتها تجاه العاملين فيها والحفاظ على العاملين لديها من الأردنيين، وذلك من خلال برنامج "حماية رقم 1" الذي أطلقته المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي والموجهة لمساندة فئات معينة من العاملين في القطاع السياحي برواتب شهرية للفترة بين شهري حزيران وكانون الأول 2020. بالإضافة إلى إعادة تأهيل العاملين في القطاع السياحي وتدريبهم. إلا أن هذه الإجراءات من وجهة نظر القطاع السياحي غير كافية لانقاذ القطاع الذي جُمِدَ بالكامل نتيجة القيود التي فرضت على السفر، ويحتاج بحسب تقديرات الخبراء المحليين والدوليين إلى سنة على الأقل حتى يبدأ بالتعافي، الأمر الذي سيؤدي إلى تعطل عدد كبير من الموظفين والتسبب بخسائر فادحة، وعليه فقد كان المطلب الرئيس للقطاع المحافظة على الموظفين فيه من خلال مسؤولية مشتركة بينه وبين الحكومة ومؤسسة الضمان الاجتماعي، بحيث تقوم كل جهة بدفع جزء من رواتب التعطل لحين بداية فترة التعافي.

ب. أوصت المنظمة بتخصيص بنود تمويل محددة لقطاع السياحة والسفر لدعم الشركات الأكثر تضرراً كي تتمكن من تجنب الإفلاس واستئناف أعمالها بعد الأزمة. كما أوصت المنظمة بدعم سيولة الشركات من خلال الاستثناءات المؤقتة وتأجيل مدفوعات الضمان الاجتماعي والضرائب، وإقرار استثناءات أو تخفيضات مؤقتة على فواتير الكهرباء والمياه والاتصالات وكلفة الإيجار وغيرها، بالإضافة إلى توفير

- سيولة مالية إضافية من خلال تأجيل سداد القروض أو منح قروض من دون فوائد وعلى فترات سداد طويلة الأمد.
- وقد اتخذت الحكومة إجراءات من خلال وزارة السياحة في ما يخص توفير السيولة المالية للقطاع السياحي، من أبرزها:
- الإعفاء من بدل الرسوم والاشتراكات والتراخيص لوزارة السياحة والآثار وهيئة تنشيط السياحة والتي تبلغ مجملها حوالي 5 ملايين دينار.
  - تقسيط المبالغ المستحقة على القطاع السياحي لضريبة الدخل عن عام 2019 دون غرامات أو فوائد، ووفق جدول زمني وبنسب سداد متصاعدة، تمتد للفترة من تموز وحتى كانون الأول 2020.
  - إعفاء مشغلي ومستأجري المرافق والمواقع التابعة لوزارة السياحة والآثار ودائرة الآثار العامة من بدل التشغيل والإدارة لعام 2020، إذ بلغ مجموع المبالغ المعفاة 220 ألف دينار.
  - تقديم قروض ميسرة للأدلاء السياحيين بالتنسيق بين هيئة تنشيط السياحة ومؤسسة ضمان القروض بقيمة 3 ملايين دينار.
  - تغطية 2% من كلفة التمويل (قيمة الفائدة) للمنشآت السياحية، بحيث يتم منح تسهيلات بنكية للقطاع السياحي واجمالي قروض تبلغ 150 مليون دينار.
  - السماح لمكاتب السياحة والسفر بجميع أنواعها -في حال رغبتها- باستعادة كفالاتها البنكية وتسييلها بموجب أمر الدفاع رقم (13)، مما يمكنها من الحصول على السيولة الضرورية خلال هذه الفترة الحرجة، إذ تبلغ قيمة هذه الكفالات وفقاً لما أفادت به وزارة السياحة والآثار حوالي 30.3 مليون دينار، ويتم تقديم الطلبات على الموقع الإلكتروني للوزارة.
- وتعدّ هذه الإجراءات من وجهة نظر القطاع السياحي غير كافية لإنقاذ القطاع، فهناك ملفات وبنود أخرى يجب إعادة النظر فيها، مثل موضوع الطاقة (كلفة الكهرباء والمياه)، واشتراكات الضمان الاجتماعي، وفترة تقسيط ضريبة الدخل التي يجب تمديدتها إلى سنة بدلاً من ستة شهور. وفي ما يتعلق بالتسهيلات البنكية والفوائد، فإنه لم يتم تحديد فائدة البنوك على التسهيلات التي منحها للقطاع السياحي، وترك للبنوك أمر تحديدتها على أن تتحمل الحكومة 2%. وفي هذا السياق طالبت شركات السياحة والسفر بمنحها قروضاً ميسرة من البنك المركزي من دون فوائد مع فترة سماح لمدة سنة وفترة سداد لمدة خمس سنوات، أو منحها قروضاً بضمانة الكفالات المالية الموجودة لدى وزارة

السياحة والآثار وبالقيمة نفسها، وهذا قد يحل مشكلة عدد كبير من هذه الشركات.

كما طالبت شركات السياحة والسفر بإيجاد بدائل مناسبة للكفالات البنكية (تسييل الكفالات لمدة ثلاث سنوات على الأقل وليس لسنة واحدة)، ويعد هذا الأمر من صلاحيات وزارة السياحة والآثار. كما طالبت الشركات بتخفيض قيمة التراخيص السنوية التي تدفعها، وإعفاؤها من ضريبة الدخل لعام 2019، وكذلك بأن تتدخل الحكومة لمعالجة موضوع إيجارات المكاتب المغلقة خلال فترة التعطل الطويلة.

ج. إعادة النظر في الضرائب والرسوم والاقتطاعات والأنظمة التي تؤثر على النقل والسياحة، وتأجيل أو تخفيض الضرائب والرسوم والاقتطاعات على القطاع، بما في ذلك ضريبة المبيعات وضريبة الدخل.

وقد اتخذت الحكومة إجراءات بهذا الخصوص من بينها:

- تخفيض الضريبة العامة على المبيعات للفنادق والمطاعم السياحية إلى 8% بدلاً من 16%، واستثنيت منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة من ذلك، إذ بقيت النسبة كما هي (7%).

- تخفيض ضريبة الخدمات من قبل المطاعم السياحية والفنادق لتصبح 5% بدلاً من 10%، وذلك اعتباراً من بداية شهر تموز 2020.

وتجدر الإشارة إلى أن موضوع تخفيض الضريبة ومعاملة القطاع السياحي أسوة بالقطاع الصناعي في ما يتعلق بكلفة الكهرباء والمياه، كانا من المتطلبات الرئيسية للقطاع قبل زمن الجائحة، وزادت أهمية هذين المطلبين خلال الجائحة، فطالب القطاع السياحي بتخفيض ضريبة المبيعات إلى صفر بدلاً من 8%. ونظراً لأهمية هذين الموضوعين يجب على الجهات المعنية العمل عليهما بشكل عاجل وطارئ للحفاظ على استمرارية القطاع السياحي وصموده، ولتخفيض كلفة المنتج السياحي الأردني وزيادة تنافسيته على المدى الطويل.

د. ضمان حماية المستهلك وإنصافه وتعزيز الثقة لديه، من خلال العمل مع القطاع الخاص على ترتيبات تشمل إعادة جدولة البرامج السياحية الملغاة وتذاكر الطيران وضمان حماية المستهلك، بالإضافة إلى النظر في مسألة بقاء القسائم للحجوزات الملغاة سارية حتى انتهاء الجائحة من أجل تعزيز الطلب ودعم المستهلكين.

هـ. جرى العمل على عدد من الجوانب التي من شأنها خفض كلفة المنتج السياحي وإعادة تشغيل القطاع من خلال التركيز على السياحة الداخلية وغيرها من المجالات، إذ قامت وزارة السياحة والآثار بما يلي:

- إطلاق برنامج السياحة الداخلية "أردنًا جنة.. أردنًا بخير"، بالتعاون والتنسيق مع هيئة تنشيط السياحة، ورصد 6.8 مليون دينار من موازنة الهيئة للبرنامج، إذ تم دعم شركات الطيران الوطنية بتخصيص حوالي مليون دينار لتوفير رحلات طيران يومية على مدار الأسبوع بين عمّان والعقبة، وبكلفة أقل من 40 ديناراً للتذكرة ذهاباً وإياباً، بالإضافة إلى دعم شركات النقل السياحي ومكاتب السياحة والسفر الراغبة في الاشتراك بالبرنامج بقيمة 3 ملايين دينار، وذلك لتوفير نقل سياحي مجاني لجميع وجهات البرنامج. وتشير الأرقام المتوفرة لدى الوزارة منذ بداية البرنامج بتاريخ 25 حزيران وحتى 10 أيلول 2020 أن عدد الأشخاص الذين سجلوا بالبرنامج من خلال مكاتب السياحة والسفر أو بشكل فردي من خلال الموقع الإلكتروني بلغ حوالي 140 ألف شخص، كما وصلت المبالغ المنفقة حوالي 5.5 مليون دينار.
- دعم مزودي الخدمات السياحية المشاركة في برنامج "أردنًا جنة" في المحافظات، بقيمة 1.2 مليون دينار، وذلك بهدف تشجيع المبيعات وزيادة دخل مزودي هذه الخدمات في المجتمعات المحلية، كالمطاعم والمخيمات البيئية والمحميات والجمعيات التي تقدم خدمات الطعام والشراب.
- دعم الفنادق والمخيمات السياحية في البترا، من خلال تخصيص 25 ألف ليلة مبيت لتكون متاحة للزوار ضمن برنامج "أردنًا جنة"، بالتعاون مع سلطة إقليم البترا التنموي.
- إعادة استقبال الزوار بهدف السياحة العلاجية من الدول المصنفة خضراء ضمن معايير وإجراءات تتعلق بالوضع الصحي.
- مخاطبة الحكومة للحصول على مجموعة من الحوافز والإعفاءات للقطاع السياحي أهمها: رفع سقف القروض الممنوحة للمنشآت السياحية، ورفع نسبة تحمل الحكومة من سعر الفائدة على القروض الممنوحة للقطاع السياحي لتصبح 4% بدلاً من 2%، وأن يعامل القطاع السياحي أسوة بالقطاع الصناعي في ما يتعلق بأسعار الكهرباء، بالإضافة إلى إعادة النظر في رسوم أمانة عمّان على المطاعم السياحية. علماً بأن الوزارة لم تتلقَ أي ردّ حول هذا الموضوع حتى وقت إعداد هذه المراجعة.
- توقيع مذكرة تفاهم بين الوزارة والجمعية الأردنية للحرف والصناعات التقليدية والشعبية، لإطلاق منصة إلكترونية لدعم تجار وصناع الحرف الشرقية والصناعات التقليدية وتمكينهم من بيع منتجاتهم الوطنية وترويجها محلياً وعالمياً من خلال البيع الإلكتروني على سبيل المثال.



أما هيئة تنشيط السياحة، فقد قامت بما يلي:

- وضع خطة بالتنسيق مع وزارة السياحة والآثار ووزارة الصحة وخلية إدارة أزمة كورونا، لجذب السياحة الخارجية وتحديد السياحة الطبية، إذ وُضعت أولويات الخطة والمتعلقة بتحديد الدول التي يمكن استقبال السياح منها من خلال دراسة الوضع الوبائي لهذه الدول، وذلك ضمن معايير وإجراءات خاصة، علماً بأن عدد الأشخاص الذين قَدِموا للمملكة في عام 2020 بقصد العلاج 659 شخصاً (حتى 5 كانون الأول)، ومعظمهم لديهم سجل طبي سابق في الأردن، وهو رقم متواضع جداً ولا يتلاءم مع خطط الهيئة وآمال الوزارة والحكومة بجعل الأردن مقصداً للسياحة العلاجية خلال الجائحة.

- وضع خطة تسويقية للأردن في الخارج منذ بداية الجائحة، من خلال إرسال رسائل ومقاطع فيديو عبر وسائل التواصل الاجتماعي متضمنة تعاطف الأردن مع دول العالم ووقوفه إلى جانبها خلال الجائحة، بالإضافة إلى تصوير المواقع السياحية في الأردن وإجراء جولة افتراضية باستخدام تقنيات الواقع الافتراضي (virtual tourism).

- وضع خطة تسويقية للأسواق المستهدفة (والتي تنطبق عليها الشروط والمعايير الموضوعية) لتشمل أنواع السياحة المختلفة، باستخدام أدوات تسويقية مناسبة لكل منتج وبما يخاطب الشرائح المستهدفة في كل سوق.

- إطلاق موقع "سلامتك" الإلكتروني التفاعلي تنفيذاً لعودة السياحة العلاجية، وتنظيم العملية اللوجستية المرتبطة بها. ويحق لمرضى السياحة العلاجية ومرافقيهم التجول في المملكة بعد انتهاء العلاج شريطة تطبيق تعليمات الحجر الصحي المعمول بها في المملكة.

وفي ضوء انحسار السياحة الوافدة في الوقت الراهن، من الصعب تقييم الأثر المباشر لهذه الأنشطة على القطاع السياحي، ولكن من الممكن تقييم فعالية بعض هذه الأنشطة من خلال مقاييس أخرى مثل عدد الزوار للموقع الإلكتروني وعدد المشاهدات لمقاطع الفيديو عبر وسائل التواصل الاجتماعي، علماً بأن الأنشطة التي قامت بها هيئة تنشيط السياحة تعدّ نشاطات توعوية ولا علاقة لها بأعداد السياح في المستقبل.

وقد عُقدت اجتماعات عدة للجان المنبثقة عن المجلس الاستشاري للسياسات الاقتصادية ضمت خبراء ومعنيين في القطاع السياحي أكدوا بالإجماع على ضرورة دعم القطاع لما له من مساهمة كبيرة في الناتج المحلي الإجمالي ولحجم العمالة المباشرة وغير المباشرة تحت مظلتها، وخرجت الاجتماعات بالعديد من التوصيات والإجراءات الواجب اتخاذها، ومن أهمها:

- ضرورة تعاون جميع الأطراف (صاحب العمل، الحكومة، العامل، مؤسسة الضمان الاجتماعي) في تحمّل المسؤولية والمشاركة في الكلف للحد من آثار الجائحة على القطاع قدر المستطاع، خصوصاً أن هذا القطاع سيعاني فترة طويلة ستمتد لأكثر من سنة قبل البدء بالتعافي.
- أهمية وضع آلية عمل واضحة تتضمن إجراءات محددة، وذلك لتفادي انهيار القطاع السياحي في الفترة الراهنة وفي المستقبل.
- العمل على إيجاد السبل الممكنة لتوفير السيولة اللازمة لاستمرارية عمل القطاع واستدامة العاملين في أنشطته، فالتحدي الأكبر يتمثل في توفير الرواتب لحوالي 55 ألف عامل وتسديد الالتزامات الملحة.
- وجوب إيضاح ما تضمنه أمر الدفاع رقم (6) الصادر في 8 نيسان 2020 (يهدف إلى حماية حقوق العمال في القطاعات الاقتصادية في ظل توجه الحكومة إلى تشغيل بعض القطاعات التجارية والصناعية تدريجياً)، وأمر الدفاع رقم (9) الصادر في 16 نيسان 2020 (جاء دعماً للمواطنين ضمن جهود الدولة في مواجهة الوباء وتأثيراته الصحية والاقتصادية والتي تهدف إلى مساندة المواطنين والأسر التي تضررت مصادر رزقها وعمال المياومة)، وخصوصاً ما يتعلق بأوضاع العاملين في القطاع السياحي.
- لا بد من إجراء اللازم في ما يخص التكاليف المترتبة على القطاع السياحي والمتمثلة بالإيجارات، والأجور، والتراخيص، ومستحقات ضريبة الدخل والمبيعات، والكفالات السنوية المفروضة على شركات القطاع.
- الاستفادة من المعبر الجنوبي والسماح لـ"عرب 48" بالدخول منه للتسوق وشراء احتياجاتهم من العقبة.
- تحديد الدعم الخاص بالسياحة الداخلية، إذ إن دعمها مع وجود قدرة تشغيلية بنسبة 30% فقط سيكون على الأغلب غير مُجدٍ، لذا يجب الربط ما بين الدعم المقدم والقدرة التشغيلية والمنفعة المتحققة.
- العمل على إيجاد السبل الممكنة لدعم السياحة الداخلية وتوفير مناطق آمنة ليمكن المواطنين من التنقل إليها ضمن ضوابط محددة (corona safety zone)، ويمكن أن تطبّق الفكرة على العقبة كخطوة أولى.
- منح القطاع السياحي الأولوية القصوى للاستفادة من صندوق التعطل.
- الحاجة إلى أفكار خلاقية، والتوافق على احتياجات محددة مشتركة ما بين القطاعات الفرعية وتخدم الجميع، كإنشاء شركة غير ربحية تضم جميع الشركاء في القطاع

- وتكون غايتها دعم السياحة الداخلية بأشكالها كافة ورفع نسبة إشغال الفنادق، مع ضرورة الاطلاع على تجارب الدول الأخرى في العالم.
- ضرورة العمل على جاهزية المواقع السياحية والبنية التحتية والخدمات الرئيسية.
  - وضع معايير واضحة ومحددة في معاملة الحكومة لجميع الشركات السياحية بكل تصنيفاتها (السياحة الوافدة، السياحة الصادرة، شركات خدمات النقل للحج والعمرة، والسياحة الداخلية).
  - الاستعداد الجيد والجاهزية التامة للمرحلة المقبلة، والاستثمار في التكنولوجيا والتحول الرقمي في القطاع السياحي، الأمر الذي من شأنه زيادة الإنتاجية واستقطاب فرص جديدة.
  - إعداد برنامج يشمل جميع الخطط المستقبلية التي تعزز عودة القطاع خلال مرحلة التعافي في المستقبل.
  - وجوب مشاركة القطاع السياحي بمعلومات دقيقة مبنية على أسس واضحة وشفافة تبين قيمة التمويل أو الدعم الذي يمكن أن تقدمه الحكومة مباشرة للقطاع السياحي.

## خامساً: آليات التعامل المقترحة للقطاع بعد الجائحة

يتطرق هذا الجزء إلى محورين رئيسيين هما: تقديم الحوافز لتسريع الانتعاش، والاستعداد للمستقبل.

### أ. تقديم الحوافز لتسريع الانتعاش

يحتاج قطاع السياحة والسفر إلى تحفيز مالي على طول سلسلة القيم السياحية لدعم الانتعاش، وذلك بسبب التوقف التام والمفاجئ في الطلب الناتج عن الجائحة، إذ إن على الحكومة ضخ الأموال في هذه المرحلة كي يبدأ الإنفاق والتجهيز والاستعداد للبدء في عملية الإنعاش الاقتصادي، ويتم ذلك من خلال:

- توفير الحوافز المالية للاستثمار والعمليات السياحية، وذلك للعمل على تطوير البنية التحتية الداعمة للقطاع السياحي والبناء عليها استعداداً لعودة السياحة بنشاطها الكامل، إذ أعلنت منظمة السياحة العالمية في بداية الجائحة أن النشاط السياحي من المتوقع أن يُستأنف في الربع الأخير من عام 2020، إلا أن الرؤية ما تزال ضبابية، ولا يتوقف الأمر على إعادة فتح المطارات وبدء حركة الطيران، بل يمتد ليشمل عودة

- الثقة لدى السياح وتوفر الإمكانية المادية للسفر في ظل عدم وجود لقاح لفيروس كورونا المستجد ووسط أوضاع اقتصادية شديدة الصعوبة.
- تقديم حوافز إضافية للاستثمار الأجنبي المباشر في السياحة، بالإضافة إلى إيجاد حوافز خاصة لدعم الشركات الصغرى والصغيرة والمتوسطة، مثل حوافز التحول الرقمي والوصول إلى الأسواق والتدريب والتوظيف.
  - إجراء المزيد من التسهيلات في سياسات منح التأشيرات، والتوجه نحو اعتماد التأشيرة الإلكترونية أو التأشيرة عند الوصول أو عدم فرض تأشيرة.
  - التقييم المستمر لأي قيود على السفر لمواجهة الفيروس، سواء بإبقائها أو بإلغائها عندما يكون ذلك آمناً وبالتنسيق والتعاون مع المقاصد السياحية في المنطقة، لذا يجب ضمان الاطلاع على أي معلومات تتعلق بقيود السفر ووضع هذه المعلومات تحت تصرف القطاع السياحي والمستهلكين من خلال قنوات الاتصال المتاحة.
  - تعزيز إيجاد فرص عمل جديدة وتنمية المهارات، لا سيما المهارات الرقمية، وذلك من خلال إنشاء برامج لدعم ريادة الأعمال في السياحة، الأمر الذي من شأنه تعزيز الابتكار والتحول الرقمي، بالإضافة إلى دعم وتعزيز برامج تعليمية وتدريبية في مجال السياحة ممولة من الحكومة.
  - فهم السوق، والتصرف بدينامكية لاستعادة الثقة وتحفيز الطلب، وذلك من خلال الاستثمار في الدراسات واستطلاعات الرأي لرصد سلوك المستهلكين وتوجهاتهم، ثم تعديل تصميم المنتجات واستراتيجيات التسويق بما يلائم كل سوق مع التركيز على الأسواق والمنتجات التي تميل إلى الانتعاش بسرعة أكبر من سواها.
  - استثمار إمكانيات وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز التأثير الإيجابي للسفر مرة أخرى، والاستثمار في التكنولوجيا الرقمية والتسويق الإلكتروني لضمان الوصول إلى الشرائح المستهدفة وتحقيق العائد على الاستثمار.
  - دعم شركات السياحة والسفر والفنادق عن طريق تخفيض رسوم المشاركة في المعارض السياحية والأنشطة التسويقية أو الإعفاء منها.

#### ب. الاستعداد للمستقبل

ويكون هذا باعتماد مجموعة خطوات من أبرزها:

- تنويع الأسواق والمنتجات والخدمات لتجنب الاعتماد على منتج واحد أو سوق واحد، بالإضافة إلى العمل على جعل السفر الداخلي (السياحة الداخلية) أكثر تنافسية،

وعليه يجب الاستثمار بهذا الجانب وتنفيذ برامج سياحية داخل المملكة، الأمر الذي سيساعد على تعويض جزء بسيط من الخسائر التي شهدتها القطاع السياحي في ظل إنحسار السياحة الوافدة.

وتعدّ تجربة برنامج "أردننا جنة" الذي نفذته وزارة السياحة والآثار مثلاً على تنشيط السياحة الداخلية. ومن وجهة نظر الوزارة وهيئة تنشيط السياحة فإن هذه التجربة ناجحة واستفاد منها 140 ألف شخص وساهمت في إنعاش الحركة السياحية في العقبة وغيرها من المناطق. أما مكاتب السياحة والسفر فتري أن هذا البرنامج خدم بعض المناطق السياحية والسائحين الأردنيين من دون أن يخدم جميع مكاتب السياحة والسفر، كما أنه لم يخدم جميع جوانب سلسلة العملية السياحية.

- فهم التغيرات المحتملة في تفضيلات المستهلك وسلوكه بعد الأزمة، والعمل على توفيرها من نواح مختلفة.
- العمل على رفع قدرة المجتمعات المحلية لتطوير منتجات سياحية جديدة تدعم المناطق الريفية والمجتمع المحلي.
- اعتماد التحول الرقمي والنظم الرقمية في منشآت القطاعين العام والخاص، لزيادة الإنتاجية وحفظ البيانات وتوفير الوقت والجهد والمال.
- تعزيز إدارة السياحة على جميع المستويات من خلال إنشاء آليات لإدارة السياحة الوطنية بالشراكة مع القطاع الخاص والمجتمعات المحلية، وأيضاً تطوير وتعزيز نظام إدارة المقاصد السياحية من أجل خلق تنمية مستدامة للسياحة على المستوى المحلي.
- الاستعداد للأزمات والحرص على أن تكون السياحة جزءاً من آليات وخطط إدارة الأزمات الوطنية وأن لا تهتمش كما حصل خلال أزمة كورونا، ووضع خطة لإدارة الأزمات خاصة بالقطاع السياحي والعمل على تحديثها وتطويرها بشكل مستمر ووفقاً للمستجدات المتعلقة بالقطاع.

## سادساً: سبل التطوير والفرص المتاحة والعقبات التي تواجه القطاع السياحي بعد الجائحة

### أ. الفرص المتاحة

1. الاستفادة من الميزة التنافسية التي يتمتع بها الأردن في ما يتعلق بالسياحة العلاجية والترويج لهذا المنتج لاستقطاب أكبر عدد من المرضى للعلاج في الأردن، واتخاذ جميع

1. إجراءات الوقاية والسلامة عند استقطاب المرضى. فكما ورد سابقاً، بلغ عدد القادمين للمملكة في عام 2020 بقصد العلاج 659 شخصاً (حتى 5 كانون الأول)، ما يعني ضرورة إيجاد برامج ديناميكية جديدة لاستقطاب المزيد منهم، إلا أن هذا الأمر غير ممكن إلا إذا انخفضت أعداد المصابين بفيروس كورونا وسُطِح منحى الوباء.
2. استثمار السياحتين الداخلية والإقليمية (السياحة البيئية العربية) بوصفهما تقودان بداية التعافي السياحي بعد انتهاء الجائحة.
3. تدريب ورفع كفاءة العاملين وتهيئتهم للظروف الجديدة. على سبيل المثال تدريب العاملين في خدمة الغرف والمطابخ والمطاعم في الفنادق على الإجراءات الجديدة وبروتوكولات السلامة المعتمدة.
4. الاستفادة من الأدلاء السياحيين في إعداد مقاطع مصورة عن المناطق السياحية والأثرية وسرد بعض القصص التراثية (قصة المكان) ووضعها في منصة ترويجية للسياحة وفي مواقع التواصل الاجتماعي.
5. تخفيض واضح ودائم على الضرائب المفروضة على القطاع السياحي، الأمر الذي من شأنه تحفيز هذا القطاع وجعله أكثر تنافسية وبالتالي زيادة مساهمته في الناتج المحلي الإجمالي، بالإضافة إلى توفير سيولة للقطاع السياحي بما يمكنه من الصمود والوقوف من جديد.
6. تحفيز الاستثمار السياحي من خلال حزمة من الإعفاءات الضريبية على مدى السنوات الثلاث المقبلة.
7. الاستفادة من البرنامج الذي وضعته منظمة السياحة العالمية والبنك الأوروبي للتطوير وإعادة البناء، إذ وجّه البنك جميع أنشطته خلال عامي 2020 و2021 لأنعاش القطاعات الاقتصادية (ومن ضمنها قطاع السياحة والضيافة) على إثر أزمة كورونا، وذلك بتخصيص حوالي 21 مليار يورو لبرنامج يشمل أكثر من 10 دول من بينها الأردن، ويتضمن البرنامج خططاً للبنود المتعلقة بالإنعاش الاقتصادي، والترويج والتسويق، وتطوير المؤسسات وبناء قدراتها ومنعتها.

## ب. العقبات

1. شح الموارد المالية، والتي حالت دون تقديم الإغاثة والدعم المادي إلى الأفراد والشركات الأكثر تضرراً جراء الجائحة مثل شركات السياحة والسفر والأدلاء السياحيين وغيرهم الذين جمد عملهم كاملاً وفقد الكثير وظائفهم.

2. التخطيط في اتخاذ قرار فتح المطار والذي أدى إلى تأخر فتحه لغاية 8 أيلول 2020، مما جعل القطاع السياحي غير قادر على توقع مسار عمله في المرحلة المقبلة واتخاذ القرارات المناسبة بناء على ذلك، وهو ما تسبب بإلحاق الضرر بجميع الأنشطة السياحية؛ سواء السياحة إلى الأردن أو من الأردن للخارج. علماً بأن قرار فتح المطار لم يخفف الأضرار التي لحقت بالقطاع في عام 2020، فالإجراءات تتغير بشكل مستمر وفقاً للحالة الوبائية، إلا أن هذا القرار سيساعد في النقاشات والمفاوضات وبناء الخطط لعام 2021، إذ إن معظم الرحلات في الوقت الراهن مخصصة لنقل الأردنيين والذين تقطعت بهم السبل والمغتربين الراغبين بالعودة إلى المملكة، وليست لأغراض سياحية أو استثمارية. كما يتم الحجز لسفر هؤلاء من خلال منصة هيئة تنشيط السياحة وليس من خلال مكاتب السياحة والسفر.

3. ضعف التنسيق ما بين الجهات المعنية بالقطاع السياحي على المستويين الحكومي والخاص، وبدا ذلك واضحاً من خلال شكاوى مكاتب السياحة والسفر من أداء وزارة السياحة والآثار خلال أزمة كورونا وعدم اتخاذها إجراءات كافية من شأنها إنقاذ القطاع والعاملين فيه، وتحديد مكاتب السياحة الوافدة.

4. تأخر تعافي القطاع السياحي، فوفقاً لتوقعات الخبراء المحليين فإن الحركة السياحية لن تبدأ باستعادة عافيتها قبل آذار 2021، وهناك من يرى أن بدء التعافي لن يكون إلا بعد السيطرة على حالة الطوارئ ورفع قرارات حظر السفر بصورة آمنة، وعليه فإن ديمومة هذا القطاع الحيوي ومسؤولية جميع القائمين عليه في القطاعين العام والخاص، فكلما طال أمد الجائحة زادت صعوبة استمرار الشركات وقدرتها على البقاء، لا سيما الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم التي تشكل نسبة كبيرة من قطاع السياحة.

## سابعاً: القدرات المالية والإمكانات المتاحة للقطاع السياحي بعد الجائحة

بلغ إجمالي المبالغ المخصصة لوزارة السياحة والآثار ودائرة الآثار العامة ومتحف الأردن لعام 2020 حوالي 22.5 مليون دينار موزعة كالتالي:

- مخصصات وزارة السياحة الرأسمالية: 3.4 مليون دينار، والنفقات الجارية 3.9 مليون دينار، بالإضافة إلى 3.1 مليون دينار لمجالس المحافظات (اللامركزية) خصصت من موازنة الوزارة. أي ما مجموعه 10.2 مليون دينار.

- مخصصات دائرة الآثار العامة الجارية 5.8 مليون دينار، واللامركزية 5.5 مليون دينار. أي ما مجموعه 11.3 مليون دينار.
- مخصصات متحف الأردن: مليون دينار.

وتجدر الإشارة إلى أن موازنات هذه الجهات خُفّضت بناء على قرار مجلس الوزراء بنسبة 15% للمخصصات الجارية، و25% للرأسمالية، و50% لموازنة مجالس المحافظات. أي أن إجمالي المبالغ المخصصة لوزارة السياحة بعد التخفيض أصبح 7.3 مليون دينار فقط، أعيد توجيه جزء منها ليتلاءم مع التوجهات الجديدة في ضوء جائحة كورونا، إذ خُصص مبلغ 550 ألف دينار للترويج والتوعية، ومليون دينار لإدارة المواقع السياحية (عطاء النظافة).

وفي ما يتعلق بهيئة تنشيط السياحة، فقد رفعت الحكومة خلال السنوات الأخيرة الموازنة المرصودة للهيئة إيماناً منها بضرورة دعم القطاع السياحي وتحديد ما يخص التسويق السياحي، إذ بلغت ميزانية الهيئة الفعلية لعام 2019 حوالي 32 مليون دينار، شكلت مساهمة الحكومة فيها حوالي 28 مليون دينار، وبلغت مساهمة القطاع الخاص ممثلاً بالفنادق ومكاتب السياحة والسفر وشركات النقل السياحي وغيرها حوالي 2.9 مليون دينار، بالإضافة إلى مساهمات واشتراكات وبنود أخرى. وقد أسهم الدعم الحكومي في زيادة مؤشرات أداء القطاع السياحي لعام 2019. وفي عام 2020 بلغت موازنة الهيئة المرصودة ما قبل الجائحة حوالي 32 مليون دينار، منها 26.9 مليون دينار مساهمة من الحكومة، وحوالي 4.5 مليون دينار من القطاع السياحي الخاص. إلا أن الحكومة خفّضت مساهمتها في موازنة الهيئة إلى 23.3 مليون دينار بعد بدء جائحة كورونا، وذلك بسبب تحويل بعض المخصصات لمواجهة الجائحة.

وفي ضوء هذا التخفيض، أعادت الهيئة تخصيص بنود إنفاقها وفقاً للمبالغ المتاحة لها والبالغة 23.3 مليون دينار، إذ خُصص مبلغ 6.8 مليون دينار لدعم السياحة المحلية (برنامج "أردنا جنة")، في حين رُصد المبلغ المتبقي لتنفيذ برامج تسويقية محدودة وكذلك تسديد التزامات مالية تخص نشاطات سابقة، إذ ستقوم الهيئة بتنفيذ حملات إعلانية وترويجية لمنصة "سلامتك" للسياحة العلاجية في فلسطين والعراق والجزائر ودول الخليج. لكن من الصعب في ظل الظروف الراهنة والمتغيرات المستمرة في الوضع الوبائي، تحديد الدول المستهدفة والأنشطة التسويقية الخاصة بكل سوق حتى تصدر قائمة جديدة بالدول الخضراء من قبل لجنة الأوبئة ومنظمة الصحة العالمية، على أن يكون الأردن أيضاً من الدول المدرجة لدى هذه الدول كدولة آمنة.



وتعدّ هذه المخصصات قليلة جداً ولا تفي بمتطلبات تطوير المنتجات والخدمات السياحية التي ما تزال بحاجة إلى الكثير من التطوير والتحسين، بل إن جائحة كورونا شكلت عبئاً آخر يجب رصد المخصصات المالية الكافية لمواجهة وإنعاش القطاع السياحي. وهنا لا بد من الإشارة إلى المقترحات المتمخضة عن اجتماع اللجان المنبثقة عن المجلس الاستشاري للسياسات الاقتصادية، والتي تضمنت متطلبات واحتياجات القطاع المادية للحفاظ على فرص العمل وبقاء العاملين في القطاع على رأس أعمالهم، وذلك استناداً إلى عدد من المعايير والبيانات الإحصائية وهي:

- مشاركة الحكومة والضمان الاجتماعي والقطاع الخاص في دعم أجور العاملين المخفضة في القطاع السياحي، وذلك بعد خصم نسبة 30% من أجر العامل والتي تحملها العامل بعد صدور أمر الدفاع رقم (6) كالتالي:

1. نسبة مساهمة الضمان الاجتماعي للأجر المخفض 33%.

2. نسبة مساهمة الحكومة للأجر المخفض 34%.

3. نسبة مساهمة صاحب العمل للأجر المخفض 33% (علماً بأن صاحب العمل سيتحمل أيضاً جميع التكاليف التشغيلية من إدارة وفوائد مالية وتأمينات إلزامية وكلف الطاقة والمياه وغيرها).

- المشاركة في الأجور لمدة تتراوح ما بين 8 أشهر و12 شهراً اعتباراً من 1 نيسان 2020 ولغاية 31 آذار 2021.

- دراسة الوضع الاقتصادي كل ثلاثة أشهر للمشاركة بقرار استمرارية الدعم (انخفاضاً أو زيادة).

- متوسط أجر العامل في القطاع السياحي حوالي 620 ديناراً.

- متوسط أجر العامل بعد خصم نسبة 30% منه (بسبب أزمة فيروس كورونا والتي تحملها العامل) حوالي 434 ديناراً.

- بلغ عدد العاملين في القطاع السياحي في عام 2020 حوالي 55770 عاملاً.

- إجمالي قيمة رواتب العاملين في القطاع السياحي الشهرية 24.2 مليون دينار.

- إجمالي قيمة رواتب العاملين في القطاع السياحي لفترة 12 شهراً 290.5 مليون دينار.

- حصة مشاركة الحكومة في دعم أجور العاملين في القطاع السياحي الشهرية 8.2 مليون دينار.

- حصة مشاركة الحكومة في دعم أجور العاملين في القطاع السياحي لفترة 12 شهراً 98.7 مليون دينار.
  - حصة مشاركة الضمان الاجتماعي في دعم أجور العاملين في القطاع السياحي الشهرية (24.2 مليون دينار \* 33%) = 8.0 مليون دينار
  - حصة مشاركة الضمان الاجتماعي في دعم أجور العاملين في القطاع السياحي لفترة 12 شهراً 95.8 مليون دينار.
  - وما ينطبق على الضمان الاجتماعي ينطبق أيضاً على القطاع الخاص من حيث مشاركته في دعم أجور العاملين، أي 8 ملايين دينار شهرياً (95.8 مليون دينار لفترة 12 شهراً).
- في ضوء ما تقدم، فإن إجمالي قيمة المبالغ المطلوبة من الحكومة والمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي لدعم أجور العاملين في القطاع السياحي لفترة 12 شهراً يبلغ 194.6 مليون دينار (أي ما معدله 290 ديناراً بالشهر لكل عامل).
- أما بالنسبة إلى المبالغ الفعلية التي استفاد منها القطاع السياحي حتى تاريخ 3 أيلول 2020 بمنشأته المختلفة (ال فنادق، والمطاعم، وشركات السياحة والسفر، والأدلاء السياحيون، ومحلات بيع التحف) من برامج الدعم الخاصة بجائحة كورونا والتي قدمتها الحكومة ومؤسسة الضمان الاجتماعي والبنك المركزي الأردني بمقتضى أوامر الدفاع للقطاعات الاقتصادية، وكذلك قيمة الإعفاءات من الرسوم والاشتراكات التي قدمتها وزارة السياحة وهيئة تنشيط السياحة للقطاع السياحي فهي موضحة في الجدول رقم (3).

الجدول رقم (3):  
قيمة الدعم المقدم للقطاع السياحي حتى تاريخ 3 أيلول 2020 (ألف دينار)

المجموع	برامج البنك المركزي لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة (500 مليون دينار)		برامج البنك المركزي لتمويل ودعم القطاعات الاقتصادية (1.2 مليار دينار)		هيئة تنشيط السياحة**	وزارة السياحة والآثار (أعضاء رسوم)	الضمان الاجتماعي (برنامج حماية)	قرض بنك القاهرة* عمان*	النشاط الاقتصادي
	قيمة الرواتب****	عدد المنشآت المستفيدة	قيمة القروض المقدمة (ألف دينار)	عدد المنشآت المستفيدة					
	3600	29	7700	29	5993	53.0	1160		فنادق
	8700	303	27100	303		92.3	229.5		مطاعم
						339.3	384.9		شركات سياحة وسفر
						47.5		2390	أداء سياحيون
						6.6	15.3		محلات بيع التحف
							43.4		النقل
<b>93554.8</b>	<b>12300</b>		<b>34800</b>		<b>5993</b>	<b>538.7</b>	<b>1833.1</b>	<b>2390</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: إحصاءات مجمعة من وزارة السياحة والآثار.

\*رصد مبلغ 500 ألف دينار تمثل قيمة وديعة هيئة تنشيط السياحة، واستفاد منها 422 دليلاً سياحياً و56 محلاً لبيع التحف، إذ تم طلب مبالغ بقيمة 2390 ألف دينار.

\*\*قدمت إعفاءات لعامي 2020 و2021، وأعيدت مبالغ للقطاع السياحي عن عام 2020.

\*\*\*قيمة الرواتب التي استفاد منها 5518 عاملاً في الفنادق والمطاعم.

\*\*\*\*قيمة الرواتب التي استفاد منها 1605 عاملاً في الفنادق و6036 عاملاً في المطاعم.

وفقاً للجدول رقم (3)، بلغ إجمالي قيمة المبالغ التي استفاد منها القطاع السياحي حتى تاريخ 3 أيلول 2020 حوالي 93.6 مليون دينار قُدمت له من جهات مختلفة، خُصص منها 26 مليون دينار رواتب للعاملين في القطاع. وكما ورد سابقاً، فإن المبلغ المطلوب من الحكومة ومؤسسة الضمان الاجتماعي لتغطية رواتب العاملين في القطاع السياحي لفترة 12 شهراً يبلغ 194.6 مليون دينار، بينما تبلغ قيمة الرواتب التي على الحكومة ومؤسسة الضمان الاجتماعي توفيرها حوالي 97 مليون دينار للفترة نفسها (6 شهور)، أي أن هناك فجوة في قيمة الرواتب بين ما هو مطلوب من قبل القطاع وما خُصص له فعلياً، تقدر بـ 71 مليون دينار للفترة من منتصف آذار وحتى بداية أيلول 2020.

بالرغم من المعرفة التامة بوضع مالية الحكومة والعجز الكبير الذي تعاني منه موازنة الدولة، إلا أن قطاع السياحة سيعمل على تخفيف هذا العجز من خلال تشغيله للعديد من الأنشطة بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر، مما يعني تخفيف هذا العجز في حال تم دعم القطاع مادياً وبالتالي تسريع تعافيه.

## ثامناً: استراتيجيات القطاع السياحي ما قبل الجائحة ومتابعة إمكانية تنفيذها في ظل ظروف تفشي فيروس كورونا

اشتمل تقريراً حالة البلاد لعامي 2018 و2019 (مراجعة السياحة) على تفصيل ومراجعة شاملة لجميع الاستراتيجيات التي وُضعت لتطوير القطاع السياحي الأردني على مدار السنوات الماضية، بالإضافة إلى الأهداف الاستراتيجية التي تضمنتها جميع الاستراتيجيات وكذلك خطط العمل التنفيذية. وكانت آخر استراتيجية تم وضعها هي الاستراتيجية الأردنية للقطاع السياحي (2019-2022) التي أنهى إعدادها، ولكن لم تكن قد أُطلقت بعد حين بدأ إعداد تقرير حالة البلاد لعام 2019.

ووفقاً للمعلومات التي تم الحصول عليها من وزارة السياحة لغايات إعداد هذه المراجعة، كان من المقرر إطلاق الاستراتيجية في نيسان 2020، إلا أن إطلاقها أُجّل بسبب الجائحة وأثرها على التوجهات الاستراتيجية والمستهدفات التي تضمنتها الاستراتيجية، ويجري العمل على إعادة دراسة الأهداف المرسومة والقيم المستهدفة بما يتناسب مع الظروف التي فرضتها الأزمة على الأردن والعالم أجمع. علماً بأن التوصية الأولى التي تضمنتها تقرير حالة البلاد لعام 2019 (مراجعة السياحة) نصت على إعادة النظر في ما تضمنته الاستراتيجية من أرقام، إذ كان هناك مبالغة في قيم المستهدفات التي تطمح إليها الاستراتيجية، وذلك في ما يتصل بالدخل السياحي وحجم العمالة وغيرها من

المستهدفات، فلم يؤخذ بعين الاعتبار التحديات التي يواجهها القطاع السياحي منذ سنوات، ثم جاءت الجائحة لتلقي بظلالها على هذا القطاع مما أدى إلى تجميده وإضافة تحدٍّ كبير آخر أمام القائمين عليه يتمثل في كيفية إنقاذه والحفاظ على منشأته وحماية العاملين فيه.

أما في ما يتعلق باستراتيجية هيئة تنشيط السياحة لتسويق المنتج السياحي الأردني، فقد تم العمل على إعداد خطة استراتيجية للسنوات 2020-2023 بالتعاون مع مشروع تطوير السياحة المستدامة لتعزيز النمو الاقتصادي، الممول من الوكالة الأميركية للتنمية الدولية (BEST) من خلال مراجعة جميع الاستراتيجيات السابقة، وتحليل الدراسات والأبحاث والتوجهات السياحية العالمية والاقليمية، وإشراك القطاع الخاص واستشارته.

أما الغاية الرئيسية (main goal) لهذه الاستراتيجية، فهي إدامة الدور الحيوي والعائد الاستثماري الكبير الذي يحققه القطاع السياحي للاقتصاد الوطني، وقد وُضعت هذه الاستراتيجية لمعالجة التحديات والمشاكل التي تواجه السياحة في الأردن، ومن أهمها: نقص الوعي حول الأردن كمقصد سياحي منفرد ومتميز، والتوزيع غير العادل للسياح على الأماكن السياحية من حيث المبيت والزيارة، وموسمية السياحة في الأردن، وقصر مدة الإقامة وربط الأردن مع مقاصد سياحية أخرى، وأهمية تطوير السياحة تبعاً لاهتمامات الزوار من ناحية سياحة الاستجمام والسياحة الدينية وسياحة المؤتمرات والسياحة الثقافية وسياحة المغامرة والسياحة الشاطئية وسياحة المدن الرئيسية لفترات قصيرة (city break).

واشتملت الاستراتيجية على عدد من المحاور للعمل عليها خلال فترة السنوات الأربع المقبلة، وهي:

- زيادة الوعي عن الأردن كمقصد سياحي متميز ومتكامل، إذ إن المعرفة بالأردن تعد أقل من المعرفة بالدول المجاورة والمنافسة مثل مصر وتركيا ودولة الإمارات، ويمكن زيادة الوعي من خلال إطلاق هوية مؤسسية جديدة للأردن وتنظيم حملات توعوية مكثفة تركز على موقع الأردن ضمن خريطة السياحة العالمية كمقصد منفرد غير مشمول بالرحلات التي تجمع أكثر من دولة، على أن يتم إطلاق هذه الحملات مع الإعلام السياحي في الدول الرئيسية والدول التي تصل منها رحلات طيران منخفض التكاليف، بالإضافة إلى المعارض العالمية (ITB، WTM، ATM).

- زيادة الدخل السياحي والذي يتأتى من زيادة عدد الزوار وإطالة مدة إقامتهم في الأردن وبالتالي زيادة الإنفاق. ويمكن تحقيق هذا الأمر من خلال:

1. قيام مكاتب السياحة والسفر بتسويق الأردن في برامجها السياحية كوجهة سياحية منفردة وليس ضمن برنامج يشمل زيارة دول أخرى.

2. استهداف الأسواق التي يتسم متوسط دخل الفرد فيها بالارتفاع خلال مواسم زيادة الطلب على المنتج السياحي، واستهداف الأسواق والشرائح ذات الدخل المتدني خلال فترة انخفاض الطلب، ويتم هذا من خلال استهداف مكاتب السياحة والسفر بحسب نوعها (mass tourism and niche tourism). وسيدعم التسويق الإلكتروني اختيار الأسواق المستهدفة بحسب الموسم وبحسب الاستراتيجية المعلنة لكل سوق.

3. الموسمية وتوزيع السياح، فمن المعروف أن تركز السياح في مواسم الذروة يكون في مواقع سياحية معينة مثل البترا ووادي رم والبحر الميت، ويقل في عمان ومحافظات الشمال. وتهدف هذه الاستراتيجية إلى تغيير هذا النهج وإعادة توزيع السياح على جميع المواقع وتخفيف كثافة السياح في المناطق المزدحمة بالسياح، من خلال عمل حملات تكتيكية لزيادة الوعي بالمناطق السياحية التي لا تحظى بعدد كبير من السياح، وإدارة مثلى للمناطق المكتظة بالسياح، وتنفيذ حملات تسويقية للمناطق التي لا تحظى بزيارة السياح وإقامتهم.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن وزارة السياحة والآثار وهيئة تنشيط السياحة تعملان بالتعاون مع الشركاء في القطاع السياحي على مراجعة هذه الاستراتيجيات من حيث الأهداف المرسومة والمستهدفات ومؤشرات قياس الأداء، وذلك في ضوء الأثر السلبي الكبير لجائحة كورونا على القطاع السياحي والانخفاض الكبير الذي طال المخصصات المرصودة للقطاع السياحي. وعليه فإن هذه المراجعة لن تشمل على أي إضافات على ما ورد في المراجعتين السابقتين بخصوص بند متابعة استراتيجيات القطاع السياحي، فمن الصعب السير قدماً في تنفيذ محاور هذه الاستراتيجيات وتحقيق المستهدفات في الوقت الراهن في ظل ظروف الجائحة.

## تاسعاً: تحليل موازنات الجهات والوزارات ودراسة مدى ربطها بالاستراتيجيات

مما لا شك فيه أن جميع الجهات تسعى عند إعداد موازنتها إلى ربط هذه الموازنات بالخطط الاستراتيجية السنوية وما تتضمنه من أهداف وخطط عمل، وكذلك تحديد قيمة الإيرادات السنوية المطلوبة وقيمة الإنفاق على الأنشطة والبرامج التي من شأنها تحقيق هذه الأهداف الاستراتيجية (موازنة موجهة بالأهداف). إلا أن واقع شح الموارد المالية والعجز الكبير في موازنة الدولة يحولان دون حصول بعض الوزارات والهيئات على

المخصصات المالية الكافية لتنفيذ برامجها وأنشطتها الرئيسية (core business)، مما يضطرها إلى إلغاء بعض البرامج وخطط العمل أو ترحيلها للسنوات المقبلة، لا سيما مشاريع البنية التحتية وتطوير المنتج.

وبالنسبة لموازنتي وزارة السياحة وهيئة تنشيط السياحة، فقد تم التطرق في سياق هذه المراجعة إلى إجمالي المبالغ التي خصصت لقطاع السياحة ما قبل جائحة كورونا، والتخفيض المتكرر الذي طال موازنتيهما، مما دفع كلاً من هاتين الجهتين إلى إعادة توجيه جزء من موازنتها لتتلاءم مع التوجهات الجديدة في ضوء الجائحة، أما الجزء البسيط المتبقي فقد خصص للإنفاق على بعض الأنشطة والبرامج الرئيسية بالإضافة إلى المصاريف الإدارية.

## عاشراً: مراجعة التوصيات التي قُدمت في تقرير حالة البلاد لعام 2019

الجدول رقم (4):

متابعة توصيات تقرير حالة البلاد لعام 2019

الرقم	أبرز توصيات تقرير حالة البلاد لعام 2019	الإجراءات المتخذة من طرف الجهات المعنية
1	إعادة النظر في ما تضمنته الاستراتيجية من أرقام، وخاصة أن الاستراتيجية لم تطلق رسمياً بعد.	أجل إطلاق الاستراتيجية الأردنية للسياحة بعد أن كان مقرراً في شهر نيسان 2020 بسبب جائحة كورونا وأثرها على بعض التوجهات الاستراتيجية والمستهدفات، ويجري العمل على إعادة دراسة الأرقام والمؤشرات وتعديلها بما يتناسب مع الظروف التي فرضتها الأزمة الصحية والتوقعات المستقبلية.
2	تشكيل لجنة مختصة تضم ممثلين عن القطاعين العام والخاص وعلى مستوى عالٍ من الخبرة والكفاءة لمتابعة العمل على أرض الواقع وتنفيذ الخطط المتصلة بتحقيق أهداف الاستراتيجية الأردنية للقطاع السياحي (2019-2022)، والخططة الاستراتيجية لوزارة السياحة والآثار.	وفقاً لما ورد من وزارة السياحة والآثار، يقوم المجلس الوطني للسياحة بهذا العمل. كما يشارك المجلس في وضع الأهداف الاستراتيجية ومتابعة مدى تنفيذها.

<p>تقوم هيئة تنشيط السياحة بإعداد دراسات بشكل مستمر تتضمن أعداد القادمين على متن الطيران العارض ومنخفض التكاليف، ونسبة السياح من إجمالي عدد الركاب والدخل السياحي المتحقق والعائد على الاستثمار. وفي ما يتعلق بالحملات التسويقية في الدول التي تسير رحلات إلى الأردن، فيموجب العقد الموقع مع شركات الطيران يتم تنفيذ الحملات الإعلانية على القنوات التسويقية التي تخص تلك الشركات وبما يحقق مردوداً مرتفعاً، ويجري العمل على إعادة تقييم العائد بشكل مستمر. علماً بأن التوصية كانت تتضمن ضرورة تفصيل أعداد السياح القادمين إلى المملكة من خلال رحلات الطيران العارض ومنخفض التكاليف بحسب الجنسية وبلد القدوم ونسبة الأردنيين المسافرين لقياس العائد بشكل أفضل، إلا أن هذا الإجراء لم يتم.</p>	<p>في ما يخص الطيران العارض ومنخفض الكلفة، يجب القيام بدراسة معمقة للوقوف على ماهية الأرقام وذلك من خلال تفصيل أعداد السياح القادمين إلى المملكة على متن هذه الرحلات بحسب الجنسية وبلد القدوم، لحساب العائد على الاستثمار وتنظيم حملات تسويقية موجهة بحسب كل جنسية، إضافة إلى التركيز على تنفيذ حملات مشتركة مع مكاتب السياحة والسفر لتشجيع المجموعات السياحية ذات الدخل المتوسط والمرتفع للاستفادة من الطيران منخفض الكلفة، وبالتالي تحقيق إنفاق أكثر ومدة إقامة أطول.</p>	<p>3</p>
<p>قامت الحكومة بإعفاء مطار الملك الحسين الدولي في مدينة العقبة ومطار عمان المدني من ضريبة المغادرة البالغة 40 ديناراً أردنياً عن كل شخص، وتم الإبقاء عليها في مطار الملكة علياء الدولي. وقد أدى ذلك إلى استقطاب العديد من رحلات الطيران العارض ومنخفض التكاليف إلى مدينة العقبة. وفي ما يتعلق بمساهمة سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة بنسبة 50% من قيمة الدعم المقدم لرحلات الطيران، فقد اتخذت سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة في عام 2018 قراراً بتخصيص مليون دينار كمساهمة مع هيئة تنشيط السياحة للغاية المذكورة سابقاً. ويجري التنسيق مع السلطة لتخصيص مبالغ أخرى لسنوات مقبلة، إذ إن المبلغ غير كاف للقيام بنشاطات تسويقية كبيرة تتناسب مع حجم الاستثمارات الكبيرة في العقبة.</p>	<p>ضرورة استمرار الإعفاءات الحكومية المتصلة بالدعم المقدم على ضريبة المغادرة لرحلات الطيران العارض ومنخفض الكلفة، مع التوصية بأن تتحمل سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة 50% من قيمة الدعم المقدم لكل مقعد، إلى جانب هيئة تنشيط السياحة.</p>	<p>4</p>



<p>وفقاً لما ورد من هيئة تنشيط السياحة، تم تقديم عدد من التوصيات من وزارة السياحة والآثار لتوحيد مظلة القطاع السياحي بإشراف الوزارة، بما في ذلك تنسيق الجهود التسويقية. ومن الأعمال التي قامت بها الهيئة لتنسيق الجهود التسويقية اتخاذ مجلس الإدارة قراراً في عام 2020 بإنشاء فرع للهيئة في مناطق الجنوب ومقره مدينة العقبة، بهدف توحيد الجهود التسويقية في البترا والعقبة ووادي رم. إلا أن هذا الاجراء غير كاف، إذ يجب أن يكون هناك استراتيجية موحدة للقطاع السياحي ككل، وجهة واحدة مناط بها التسويق.</p>	<p>لا بدّ من توحيد الجهود التسويقية، إذ لا يوجد فعلياً استراتيجية موحدة للسياحة، فهناك استراتيجية خاصة بسلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، وأخرى بسلطة إقليم البترا التنموي السياحي، بل إن سلطتي هاتين المنطقتين تديران المواقع فيهما وتنفذان استراتيجيتيهما التسويقيتين بمعزل عن وزارة السياحة والآثار وهيئة تنشيط السياحة.</p>	<p>5</p>
<p>تولّي هيئة تنشيط السياحة اهتماماً كبيراً في الأسواق الآسيوية وبالأخص السوقين الهندي والصيني، إذ نفذت العديد من الحملات الترويجية في تلك الأسواق في عام 2019. كما أولت الهيئة اهتماماً كبيراً بموضوع إيجاد خطوط طيران مباشر من تلك الدول وإليها، ووضعت الهيئة خططا طموحة للأعوام المقبلة، إلا أن جائحة كورونا أدت إلى إيقاف تلك الخطط بشكل مؤقت.</p>	<p>تكثيف الجهود التسويقية في كل من الهند والصين باعتبارهما من الدول المصدرة للسياحة، والتعمق في معرفة احتياجات السياح عند السفر، سواء أكانت مطاعم آسيوية أم أدلاء سياحيين أم سوى ذلك.</p>	<p>6</p>
<p>تم منح حوافز واعفاءات جمركية وضريبية من قبل هيئة الاستثمار للفنادق خارج العاصمة، كما أعدت الوزارة تعليمات جديدة لبيوت الضيافة والنزل السياحية.</p>	<p>تحفيز الاستثمار في مجال الفنادق خارج العاصمة، وإنشاء فنادق 3 و4 نجوم، وإقامة نزل بيئية ومخيمات في معظم المحافظات، والتوسع في النزل البيئية القائمة وزيادة الطاقة الاستيعابية فيها.</p>	<p>7</p>
<p>بموجب أوامر الدفاع، تم خلال عام 2020 تخفيض ضريبة المبيعات على المنشآت الفندقية والمطاعم السياحية من 16% لتصبح 8%، ويُتوقع أن يصدر قرار بتخفيض التعرفة الكهربائية على قطاع المطاعم السياحية أسوة بالقطاع الفندقي.</p>	<p>تخفيض الضرائب على القطاع السياحي لزيادة تنافسيته، شرط أن ينعكس هذا التخفيض على كلفة الطاقة والكهرباء للفنادق، وبالتالي على أسعار الغرف الفندقية والتي تشكل نسبة كبيرة من كلفة الرحلة السياحية، وهو ما ينعكس في النهاية على إطالة مدة إقامة السائح.</p>	<p>8</p>

<p>أعدت الوزارة قاعدة بيانات للمواقع السياحية في جميع المحافظات، وتقوم مديرية إدارة المواقع السياحية بدعم المجتمعات المحلية من خلال تشغيل المواقع تحت نظام إدارة المواقع السياحية من قبل أبناء المجتمعات المحلية، وخاصة جمعيات سيدات المجتمع المحلي، بهدف توفير فرص عمل مستدامة، وإشراك أبناء هذه المجتمعات في التنمية السياحية من خلال تأجيرهم بعض المواقع بأسعار رمزية، كما تقوم الوزارة بتوفير البنية التحتية في تلك المواقع والخدمات اللازمة لزوار كل موقع من خلال مديرية المشاريع والتطوير الفني.</p> <p>كما ستقوم مديرية إدارة المواقع السياحية بتحديث قاعدة البيانات المتوفرة بالنسبة لاحتياجات كل محافظة وإمكانياتها لإجراء دراسة معمقة للموضوع. ويتم إعداد لوحات إرشادية وتفسيرية للمواقع في جميع المحافظات، كما أن هناك شركة مكلفة بموضوع النظافة العامة في المواقع السياحية ومراكز الزوار التابعة للوزارة، إلا أنه كان هناك العديد من الشكاوى على نظافة المواقع قبل بدء الجائحة.</p>	<p>تضمنت جميع الاستراتيجيات السياحية ضرورة دعم المجتمع المحلي وإشراكه في التنمية السياحية، إلا أن هذا الدعم غير مستدام ويفتقر إلى العديد من الجوانب، ولذلك يجب إجراء دراسة معمقة للموضوع تعنى باحتياجات كل محافظة وإمكانياتها وإيجاد جهة محددة تعنى بتدريب أصحاب المشاريع الصغيرة ومتابعتهم في المجتمعات المحلية.</p>	<p>9</p>
<p>وفقاً لما ورد من وزارة السياحة، هناك قاعدة بيانات للمشاريع والخدمات المقدمة في المواقع السياحية التابعة لنظام إدارة المواقع السياحية. إلا أن هذا غير كاف، إذ يجب تصنيفها وترجمتها للعديد من اللغات والتسويق لها إلكترونياً، كنوع من تشجيع السياح على زيارة القرى والمدن الصغيرة وليس فقط الكبرى.</p>	<p>في ما يخص المجتمع المحلي أيضاً، لا بد من إعداد قاعدة بيانات شاملة بجميع البيانات المتصلة بالمشاريع والخدمات المقدمة من خلاله، بما فيها الحرف اليدوية وتجارب الأكلات التراثية وخدمات الإيواء، مع إجراء تصنيف لها، وجمع آراء الزوار لغايات المتابعة والتطوير، إضافة إلى ترجمة هذه البيانات إلى عدد من اللغات والتسويق لها إلكترونياً.</p>	<p>10</p>
<p>تم تنفيذ العديد من الفعاليات والبرامج والمهرجانات خلال عام 2019 في محافظات المملكة لإثراء تجربة زوار المواقع السياحية، إلا أنها ما زالت نشاطات داخلية ذات مردود اقتصادي متواضع جداً وتخدم أهل المنطقة فقط ولا تستقطب السياح بأي شكل.</p>	<p>ما زالت معظم المواقع والوجهات السياحية تفتقر إلى الفعاليات والأنشطة، وخاصة خلال المساء، ولذلك يجب تحفيز إقامة فعاليات ودعمها في أبرز المواقع، والعمل على استدامتها، مما ينعكس على إثراء التجربة الثقافية للسائح وعدم اقتصر تجربته على زيارة الموقع الأثري.</p>	<p>11</p>

<p>في ما يخص هذه التوصية، تم العمل على ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديد مهام الوحدة والتي من ضمنها المتابعة والتقييم.</li> <li>- تدريب العاملين بالوحدة على أساسيات إدارة المشاريع.</li> <li>- تقوم الوحدة بمتابعة سير العمل في مشاريع الوزارة من خلال بناء نظام يدوي يحتوي على مؤشرات الأداء ومقارنة تقدم سير العمل. بالإضافة إلى المتابعة الشهرية مع مديري المديرية والمشاريع لتحديد سير العمل ومتابعته. ويُقترح أن يكون النظام إلكترونياً (dashboard) يبين حجم العمل والمعوقات ضد استمراره والجهة المسؤولة عن التأخير إن حصل.</li> </ul>	<p>تفعيل عمل وحدة المتابعة والتقييم وبناء قدرات موظفيها لتمكينهم من متابعة سير المشاريع الميدانية ومراقبة تنفيذ الخطط وقياس نتائجها دورياً للوقوف على تنفيذها، ومعالجة المعوقات في حال عدم الالتزام بتنفيذها، وتقييم مؤشرات الأداء، ومقارنة تقدم سير العمل.</p>	<p>12</p>
<p>تم البدء بالسياحة الصحية والتعافي، فقد وضع برنامج للسياح القادمين للسياحة العلاجية من خلال مجلس أمناء السياحة الصحية والتعافي، بحيث تم تصميم الرحلة من بلد السائح إلى الأردن والعودة، وتم إنشاء منصة إلكترونية لإدارة العملية لضمان الجودة المطلوبة. وهنا يجب التأكيد على ضرورة تعميم هذه التجربة على جميع المنتجات السياحية، وذلك من خلال تعبئة استبانة إلكترونية لقياس رضا السائح عن زيارته وتجربته في الأردن، وأخذ النتائج بجدية وتعديلها على أرض الواقع.</p>	<p>تشكيل لجنة لمراقبة الجودة (Quality Control Committee) لتقييم التجربة السياحية التي يمر بها السائح منذ لحظة وصوله ولغاية مغادرته المملكة، على أن تقدم اللجنة توصياتها لوزارة السياحة والآثار كل ربع سنة لتقوم الوزارة بدراسة مدى إمكانية تطبيق هذه التوصيات مع الجهات ذات العلاقة.</p>	<p>13</p>
<p>تساهم الوزارة في المشروع الوطني للتمكين والتشغيل الذي يعد جزءاً من الميثاق الوطني للتشغيل بالتدريب لغايات التشغيل، إذ تم تدريب 1932 شخصاً ضمن خطة تستهدف 1950 شخصاً خلال عام 2019. بالإضافة إلى تدريب 142 شخصاً لغايات التشغيل من خلال مشاريع اللامركزية ضمن خطة تستهدف 145 شخصاً في محافظتي إربد والبلقاء، وكذلك تدريب 702 شخصاً خلال عام 2019 من خلال برنامج "نحو المهنية"، مع العلم أنه لا يوجد معلومات حول تشغيل هؤلاء الأفراد.</p>	<p>ما زال موضوع تنمية الموارد البشرية وتدريبها في القطاع السياحي مطلباً أساسياً، وذلك لوجود فجوة كبيرة بين جانبي العرض والطلب، ولهذا لا بد من وضع خطة وطنية شاملة بالشراكة ما بين القطاعين العام والخاص لسد هذه الفجوة ورفد القطاع السياحي بعاملين مؤهلين ومدربين، وكذلك يجب على الجهات المعنية في قطاع التعليم التركيز على التخصصات السياحية نظراً لحاجة سوق العمل واستيعابه لهذه التخصصات، إضافة إلى زيادة أعداد المدارس الحكومية المختصة بتدريس الإناث في مجال القطاع السياحي.</p>	<p>14</p>

<p>تم تشكيل لجنة معنية بموضوع الاستثمار في القطاع السياحي وبمشاركة هيئة الاستثمار وهيئة تنشيط السياحة، ل يتم توحيد وتحديث قاعدة بيانات خاصة بموضوع الاستثمار للمشاريع الصغيرة والمتوسطة والكبيرة، وسيتم تسويقها من خلال الموقع الإلكتروني لهيئة تنشيط السياحة وهيئة الاستثمار حال الانتهاء من إعدادها، كما يجري العمل على تطوير المنتج السياحي في المحافظات وذلك بالتعاون مع مديرية المشاريع والتطوير الفني. ويجب أن يكون هناك جدول زمني بذلك.</p>	<p>وضع خطط تسويقية لجذب المزيد من الاستثمار المحلي والأجنبي لتطوير البنية التحتية السياحية وتحسينها على مستوى محافظات المملكة، مع التركيز على تنوع أماكن الإقامة والمبيت، وتطوير الخدمات السياحية والمرافق الترفيهية.</p>	<p>15</p>
<p>تم تخفيض الضريبة العامة على المبيعات للفنادق والمطاعم السياحية لتصبح 8% بدلاً من 16% (يستثنى من ذلك منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة)، وتخفيض بدل الخدمة في المنشآت السياحية لتصبح 5% بدل من 10%.</p>	<p>العمل على منح المزيد من الحوافز الاستثمارية لقطاع السياحة، وخاصة للمشاريع التي تُقام خارج العاصمة.</p>	<p>16</p>
<p>أبرمت مذكرة تفاهم مع كل من سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة وسلطة إقليم البترا للتنموي السياحي لتنظيم العلاقة مع هذه الجهات في ظل صدور قانون معدل لقانون السياحة رقم (10) لسنة 2017، وتحديد الصلاحيات وتوحيد المرجعيات في ما يتعلق بترخيص وتصنيف المهن السياحية ورسم الاستراتيجيات والخطط السياحية في هذه المناطق.</p>	<p>الاستمرار في دراسة القوانين والأنظمة للمؤسسات والجهات التي يتشابه عملها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة مع القطاع السياحي، وذلك لمواءمة بعض بنودها لما فيه مصلحة القطاع.</p>	<p>17</p>
<p>تم خلال عام 2019 عقد اجتماعات مع وزارة النقل بهذا الخصوص لنقل تبعية النقل السياحي إلى وزارة السياحة والآثار، إلا أن الموضوع لم يُستكمل بسبب جائحة كورونا، كما تم تعديل مذكرات التفاهم المبرمة مع كل من سلطة منطقة العقبة الاقتصادية وسلطة إقليم البترا للتنموي السياحي بما يكفل تحقيق الغاية المنشودة لاعتماد التشريعات الصادرة عن وزارة السياحة بوصفها الجهة المنظمة لقطاع السياحة في جميع أنحاء المملكة.</p>	<p>لا بديل عن تركيز السلطة التامة في جميع نواحي صناعة السياحة بيد وزارة السياحة والآثار، بما في ذلك ما ينضوي تحت مسمى "النقل السياحي" و"تأجير السيارات السياحية"، كما أن أي بروتوكول يحدد العلاقة بين وزارة السياحة والآثار من جهة وأي منطقة خاصة يستوجب إلزام إدارة هذه المنطقة باعتماد التعليمات والأنظمة المتبعة في بقية أراضي المملكة.</p>	<p>18</p>
<p>وفقاً لرد وزارة السياحة والآثار، يتعذر تلبية هذا المطلب نظراً لمخالفته للتشريعات النافذة الخاصة بالنقل.</p>	<p>السماح لشركات ومكاتب السياحة الوافدة باقتناء وسائل نقل، على ألا تشمل الحافلات من سعة 18 راكباً أو أكثر.</p>	<p>19</p>

<p>تم تشكيل لجنة تضم ممثلين عن وزارة السياحة والآثار والجمعيات المهنية والمسماة بحكم قانون السياحة المعمول به، لصياغة مشروع قانون للسياحة يحاكي صناعة السياحة في هذا العصر، ويرسخ مبدأ الشراكة بين القطاعين العام والخاص. بالإضافة إلى صياغة قانون لغرفة سياحة تجسد طموحات المهن السياحية كافة، وإعادة النظر في الأنظمة ذات الصلة لتتماشى مع نص قانون السياحة الجديد على أن تستعين اللجنة بالخبرات القانونية اللازمة.</p>	<p>20</p>
<p>تم تأسيس نظام للتأشيرات الإلكترونية، وخطبت وزارة الداخلية لتأكيد تفعيل هذا النظام.</p>	<p>21</p> <p>حان الوقت ليعتمد الأردن نظام التأشيرة الإلكترونية، خصوصاً في الوقت التي تزداد فيه المنافسة من دول أخرى في المنطقة والعالم. وبالإمكان الاقتداء بتجارب أخرى لاجتذاب السياح، ومن ذلك تجربة الإمارات العربية المتحدة في إدارة نظام التأشيرة الإلكترونية عن طريق مكاتب السياحة والسفر.</p>
<p>بموجب أوامر الدفاع، خُفضت ضريبة المبيعات على المنشآت الفندقية والمطاعم السياحية في عام 2020 لتصبح 8%. والأفضل أن يستمر هذا التخفيض بعد انتهاء الجائحة.</p>	<p>22</p> <p>توحيد نسبة ضريبة المبيعات على الخدمات السياحية في جميع أنحاء المملكة بنسبة 8%، الأمر الذي سيكون له دور في زيادة المنافسة ويساهم في تخفيض أسعار المنتج السياحي وتنشيط السياحة المحلية.</p>
<p>تم طرح الموضوع على لجنة الاستثمار في القطاع السياحي، وستتم دراسته ورفع التوصيات لرئاسة الوزراء للنظر فيه، إذ إن معظم الأراضي غير تابعة لوزارة السياحة والآثار، كما أنه لا يوجد لدى الوزارة قاعدة بيانات بالأراضي المتوفرة التي من الممكن تأجيرها للمستثمرين والمطورين.</p>	<p>23</p> <p>على الحكومة أخذ المبادرة بتنشيط السياحة المحلية عن طريق وضع مخطط شمولي لتطوير خدمات ومرافق تخدم هذه السياحة، وتخصيص مواقع في الأراضي الحكومية في المناطق الجاذبة للسياحة كي تُوجر لمستثمرين ومطورين محليين بمبالغ رمزية وضمن شروط واضحة يمكن قياس أداؤها، على أن تحدد أسعار الخدمات المقدمة بمشاركة وزارة السياحة والآثار وبما يضمن تحقيق عائد مقبول للمستثمرين.</p>
<p>بموجب النظام المعدل لنظام تنظيم استثمارات غير الأردنيين لسنة 2020، أُدرجت وكالات السياحة والسفر وإدارة الجولات والرحلات السياحية، بحيث لا يُسمح لغير الأردنيين تملك حصة تزيد عن 49% في هذا النوع من الاستثمار.</p>	<p>24</p> <p>ضرورة اتباع الحكومة نهج المعاملة بالمثل في ما يتعلق بالسماح لمستثمرين أجانب بالاستثمار في مكاتب سياحية في الأردن، أو أن يتم وضع شروط كالمعمول بها في جمهورية مصر العربية. حيث أن الحد الأدنى لرأس مال الشركة السياحية في الأردن هو 5 آلاف دينار، وهو ما يطرح التساؤل عن الفائدة المرجوة من الاستثمار الأجنبي في هذا المجال.</p>

<p>يجري العمل على إعادة تأهيل المرافق الصحية في جميع المواقع التابعة لوزارة السياحة، كما يجري العمل على عطاء النظافة للمواقع السياحية لشمول مواقع إضافية.</p>	<p>25 ضرورة تحسين ورفع مستوى الخدمات المقدمة في المواقع السياحية والطرق المؤدية إليها، وتحديدًا ما يتعلق بالنظافة والمرافق الصحية.</p>
<p>خصصت وزارة السياحة والآثار جزءاً من إيرادات التذكرة الموحدة لـ 11 بلدية من البلديات التي يوجد فيها مواقع أثرية رئيسية، بهدف توفير المصدر المالي للعناية بالمواقع الأثرية ومحيطاتها ولكي تكون البلديات شريكاً رئيسياً في العملية السياحية.</p>	<p>26 يجب أن يكون للبلديات دور في تطوير السياحة المحلية، وأن يكون لها مصلحة حقيقية في رعاية المواقع السياحية، وذلك من خلال تحويل جزء من الإيرادات السياحية للبلديات.</p>
<p>تتابع وزارة السياحة والآثار من خلال وحدة التوعية والتوجيه والرقابة أي عمليات من هذا النوع بهدف الحد من ظاهرة تقاضي العمولات التي تعكس صورة سلبية أمام السائح وتكون سبباً رئيسياً في رفع كلفة المنتج السياحي الأردني، إضافة إلى متابعة واتخاذ الإجراءات اللازمة بحق أي مخالف من خلال لجنة السياحة المشكلة بموجب قانون السياحة.</p>	<p>27 يجب تفعيل القوانين بما يضمن وقف تقاضي العمولات وطلب "الإكراميات" بشكل غير لائق، إذ إن هذا الأمر يؤثر على قطاع السياحة (السياحة العلاجية تحديداً)، خصوصاً عند تداول مثل هذا السلوك عبر وسائل التواصل الاجتماعي.</p>
<p>أعدت الوزارة مصفوفة خاصة بالمسارات السياحية تشمل على جميع المسارات السياحية الفاعلة على أرض الواقع وتصنيفها حسب المنتج السياحي وموقعها على مستوى (المحافظة واللواء) والخدمات المتوفرة (طعام، شراب، خدمات إيواء، أدلاء سياحيون)، بالإضافة إلى أهم نقاط الجذب الموجودة على المسار السياحي.</p>	<p>28 ضرورة وضع أهداف ملموسة وواضحة في ما يتعلق بتطوير المسارات السياحية تبين الأعداد المستهدفة لمرتاديها، وأماكن إقامتهم، والإيرادات المتوقعة، وعدد الأسر المحلية المستفيدة، وكذلك كيفية تسويق المنتجات والكلف المترتبة، وذلك للتقييم وللوقوف على مدى نجاح الخطط الموضوعية والمشار إليها في الاستراتيجيات السياحية. ولا بد أيضاً من العمل على إزالة بعض المهن والمحلات الموجودة على المسار السياحي (مثل محلات إصلاح السيارات والحدادة)، وذلك لتأثيرها السلبي على التجربة السياحية التي يحصل عليها السائح.</p>
<p>اعتمدت أسس وتعليمات سياحة المغامرة ونشرت في الجريدة الرسمية، وتتابع الوزارة أي مخالفات في هذا المجال بناءً على الأسس المعتمدة، وتم إغلاق أكثر من موقع يمارس سياحة المغامرة خلافاً لقانون السياحة، وتم توقيع تعهدات من قبل 17 شركة وشخصاً بعدم ممارسة العمل.</p>	<p>29 تفعيل التعليمات المتعلقة بسياحة المغامرة والتي وضعت من طرف وزارة السياحة والآثار، فعلى أرض الواقع لا يوجد دور رقابي للوزارة على المجموعات غير القانونية وغير المنظمة لسياحة المغامرة، وما زالت معظم هذه المجموعات تعمل من دون رقابة.</p>

<p>تم إعداد مسودة تعليمات تنظيم الاستثمار وإقامة الفعاليات والأنشطة في المواقع السياحية لسنة 2020 الصادرة استناداً للأحكام الواردة في المادتين (5) و(12) من نظام إدارة المواقع السياحية رقم (23) لسنة 2014. ويجري التشاور بشأن التعليمات مع وزارة المالية.</p>	<p>الإسراع في تعديل وإصدار نظام إدارة المواقع السياحية ووضع التعليمات اللازمة لتطبيقه ومتابعة تنفيذه، إذ إن حالة إدارة المواقع بشكل عام في تردٍ وتراجع، فضلاً عن انتشار النفايات وتراجع خدمات الزوار وخاصة في المواقع السياحية الرئيسية.</p>	<p>30</p>
<p>تم تأجيل تنفيذ مشروع مسح السياحة الوافدة والصادرة ومسح السياحة الداخلية لعام 2020 بسبب تأثير جائحة كورونا، إذ يتطلب تنفيذ هذه المسوح أن تكون سنة الأساس سنة اعتيادية لا تتخللها تأثيرات قد ينتج عنها نتائج غير واقعية ولا يمكن تعميمها على السنوات اللاحقة.</p>	<p>التأكيد على أهمية توفير أرقام وبيانات إحصائية دقيقة ومحدثة تخدم أصحاب القرار وتساعد في اتخاذ إجراءات فاعلة تخدم قطاع السياحة، مع التأكيد على ضرورة إجراء مسح للقادمين والمغادرين (exit survey) بشكل مستمر.</p>	<p>31</p>
<p>تم تنفيذ حملات توعية تستهدف الطلبة وتوضح دور السياحة في الاقتصاد والمجتمعات المحلية وأهمية السلوك السياحي الحضاري في جذب السياح. كما تم إعداد مقترح باعتماد مادة سياحة ثقافية.</p>	<p>أن تتضمن المناهج الدراسية مواد عن دور القطاع السياحي وأثره في تنمية الاقتصاد والمجتمع، وكذلك عن أهمية السلوك السياحي الحضاري في جذب السياح وخلق تجربة سياحية مميزة لديهم.</p>	<p>32</p>
<p>ستتم مخاطبة إدارة الشرطة السياحية بشن هذه التوصية، خصوصاً أنه يجري العمل على مراجعة استراتيجية القطاع السياحي.</p>	<p>تضمن موضوع الأمن السياحي في استراتيجية القطاع السياحي وذلك لأهميته، وحتى تتمكن الشرطة السياحية من تحديد الاحتياجات الأمنية المتعلقة بالسياحة ووضع خطة تنفيذية قادرة على تحقيق الأهداف التشغيلية لقطاع السياحة.</p>	<p>33</p>
<p>قيد العمل لتنفيذ ذلك.</p>	<p>طرح وإحالة عطاءات النظافة في المواقع السياحية لشركات متخصصة ومراقبتها باستمرار من قبل الوزارة، وذلك كي يلمس السائح والمواطن المستوى الجيد للنظافة والخدمات في المواقع.</p>	<p>34</p>
<p>تم التنسيق وإشراك بعض الجامعات الحكومية عند وضع استراتيجيتي الوزارة والقطاع، كما تم إعداد مسودة مذكرات تفاهم مع الجامعات لأهمية دور المناهج في تحسين مخرجات التعليم وفي عملية التوظيف، وللإستفادة من الدراسات التي تساعد وزارة السياحة بالأبحاث والإحصائيات المطلوبة للسياحة، وللمساعدة بعض الجامعات في الاستشارات الهندسية والفنية.</p>	<p>إشراك الجامعات الأردنية، وتحديد أقسام السياحة فيها، عند إعداد الاستراتيجيات المتعلقة بالقطاع السياحي.</p>	<p>35</p>

<p>تنص المادة (5) من القانون على تشكيل المجلس الوطني للسياحة، وكما يلي: "يؤلف مجلس يسمى (المجلس الوطني للسياحة) برئاسة وزير السياحة والآثار". وحددت الفقرة (أ) بنودها (1-14) أعضاء المجلس بصفاتهم الوظيفية، بينما ترك البند (15) لرئيس المجلس حرية تعيين تسعة أعضاء من ذوي الكفاءة والخبرة من القطاع الخاص والمجتمع المدني والعاملين في القطاع السياحي بقرار من الوزير لمدة سنتين، على أن يراعى تمثيل المهن السياحية المختلفة، ويجوز تغيير أي منهم وتعيين بديل له للمدة المتبقية من عضويته. وبهذا الخصوص يراعى نص البند (15) من الفقرة (أ) من المادة (5) عند تشكيل المجلس الوطني للسياحة بالنسبة للأعضاء المعيّنين بقرار من الوزير.</p>	<p>36</p> <p>ضرورة تمثيل القطاعات السياحية المختلفة في المجلس الوطني للسياحة، وألا يتم اختيار أعضاء المجلس بشكل انتقائي.</p>
<p>هذا الموضوع قيد العمل بالتوازي مع المخطط الشمولي لمحافظة عجلون، كما خوطبت وزارة الأشغال العامة من أجل تحسين الطريق المؤدي إلى موقع مار إلياس، وخوطبت وزارة الإدارة المحلية لتحسين الطريق المؤدي إلى كنيسة سيدها الجبل.</p>	<p>37</p> <p>العمل على تحسين وتطوير البنية التحتية والطرق في محافظة عجلون، إذ إن العديد من مكاتب السياحة والسفر لا تشمل محافظة عجلون ضمن برامجها السياحية، لصعوبة سير الحافلات في الشوارع المؤدية للمواقع السياحية.</p>
<p>أتيح المجال أمام مكاتب السياحة والسفر لتقديم طلباتها للحصول على الموافقات اللازمة والمسبقة لاستقطاب المجموعات السياحية من الجنسيات المقيدة إلكترونياً اعتباراً من بداية عام 2020.</p>	<p>38</p> <p>ضرورة معالجة موضوع الجنسيات المقيدة، لكونه يؤثر سلباً على جذب أكبر عدد من السياح المهتمين بالمنتجات السياحية المختلفة، وخصوصاً منتج سياحة المؤتمرات والأعمال.</p>
<p>يعد النقل السياحي حلقة مهمة من حلقات المهن السياحية والخدمات المقدمة للسياح، ومن المهم مراعاة حداثة الحافلات وجاهزيتها الفنية لإثراء تجربة السائح وضمان سلامته والحفاظ على سمعة السياحة الوطنية، ولهذه الغايات كان لا بد من تعديل نظام ترخيص النقل السياحي لسنة 2019 ليتضمن تحديد العمر التشغيلي للمركبات السياحية المرخصة، إذ إن أبرز مشاكل النقل السياحي تتمثل في عدم وجود عمر تشغيلي لهذه الحافلات، الأمر الذي قد يؤدي إلى عدم جاهزية هذه المركبات فنياً بالشكل اللائق لتقديم الخدمات السياحية والمحافظة على أرواح السياح وسلامتهم. علماً بأن وزارة النقل في ما عدا ذلك من ملاحظات، هي الجهة ذات الولاية بالسير في إجراءات تعديل النظام.</p>	<p>39</p> <p>تعديل وإلغاء بعض بنود النظام المعدل لنظام ترخيص النقل السياحي رقم (37) لسنة 2019، وذلك لانعكاساتها السلبية الكبيرة على مصلحة السياحة، ولأنها تزيد الأعباء على كاهل شركات النقل السياحي المتخصص، وتنطوي على إجحاف بحق الشركات القائمة.</p>



## الحادي عشر: التوصيات

1. إنشاء صندوق لدعم القطاع (صندوق مخاطر) في الأزمات ولدعم العاملين بالشركات والمنشآت الفندقية والسياحية حال حدوث أزمات سياحية، الأمر الذي سيساعد على الاحتفاظ بالعمالة المدربة وعلى حقوقهم أثناء الأزمات، بالإضافة إلى دعم أنشطة الترويج والتسويق السياحي ورفع كفاءة الخدمات والمشروعات السياحية والأثرية، بحيث يتم تخصيص نسبة من الدخل السياحي لرفد هذا الصندوق ونسبة أخرى من القطاع الخاص لتفادي أي أزمة مستقبلية.
2. العمل على وضع دليل إجراءات ومصفوفة بروتوكولات للتعامل مع السياح منذ لحظة وصولهم للمملكة ولحين مغادرتهم وبمشاركة القطاع الخاص، بحيث يشمل على إجراءات التباعد، والطاقة الاستيعابية لوسائل النقل المختلفة والمطاعم والمتاحف والمواقع السياحية، بالإضافة إلى تعقيم المواقع بشكل دوري وتوفير الفحوصات الطبية كقياس الحرارة والمعقمات، وكذلك فحص المنشآت السياحية ووضع ختم عليها بأنها آمنة وملتزمة بمعايير الصحة والسلامة العامة.
3. ضرورة استمرار الحكومة في دعم قطاع السياحة من خلال منحه مزيداً من الحوافز والإعفاءات مثل تخفيض كلفة الكهرباء والمياه على جميع الأنشطة السياحية، وتخفيض اشتراكات الضمان الاجتماعي. والاستمرار في تخفيض ضريبة المبيعات بعد انتهاء جائحة كورونا. الأمر الذي سيساعد في تخفيض أسعار المنتج السياحي الأردني وزيادة تنافسيته.
4. تعزيز التحول الرقمي للوجهات السياحية والشركات والعاملين فيها، وذلك من خلال وضع مبادرات مثل البرامج التدريبية المجانية عبر الإنترنت بالتعاون مع أكاديمية منظمة السياحة العالمية.
5. استمرار التعاون في ما بين الدول العربية (الأعضاء في المجلس الوزاري العربي للسياحة) لتنسيق الجهود ورفع قيود السفر على مراحل، مع الأخذ بعين الاعتبار الاحتياطات اللازمة للمساعدة في تخفيف الآثار السلبية لجائحة كورونا على الصحة العامة وعلى اقتصادات هذه الدول.
6. يجب أن يكون هناك تشاركية حقيقية ما بين وزارة السياحة وجميع القطاعات السياحية لتحقيق نهضة وتطور شامل لهذا القطاع الحيوي وتسويق الأردن وزيادة عدد السياح القادمين للمملكة، إذ إن ثمار هذه التشاركية ستكون كبيرة على القطاع السياحي وبالتالي الاقتصاد الوطني.
7. العمل على أتمتة القطاع السياحي، ك شراء تذاكر الدخول للمواقع السياحية

- إلكترونياً عوضاً عن شرائها من شباك التذاكر. وكذلك أتمتة التأشيرات السياحية للأجانب ليتمكن السائح من الحصول على تأشيرة الدخول إلى الأردن إلكترونياً، إذ إن إحدى نتائج جائحة كورونا الإيجابية في الأردن تمثلت في التوجه نحو الخدمات الإلكترونية، خصوصاً في فترات حظر التجول.
8. رفع الوعي الصحي للعاملين في جميع الأنشطة السياحية، وكيفية التعامل مع السائح واستخدام المرافق السياحية، إذ إن هذه المرحلة تتطلب معايير جديدة واهتماماً بأدق التفاصيل وتحديد ما يتعلق بالمرافق الصحية والمطاعم.
9. العمل على إعادة تأهيل البنية التحتية في المواقع السياحية وتطوير المنتج السياحي من النواحي كافة، والاستفادة من هذه الفترة التي تشهد توقفاً تاماً للسياحة الوافدة من الخارج.
10. رصد مخصصات إضافية للترويج والتسويق السياحي، خصوصاً بعد انتهاء الجائحة والبدء بمرحلة التعافي.
11. العمل على تقديم برامج سياحية بأسعار تشجيعية لاستقطاب السياح لزيارة الأردن، وذلك بالتشارك ما بين هيئة تنشيط السياحة والملكية الأردنية وشركات الطيران منخفض التكاليف وشركات السياحة والسفر والفنادق وذلك مع بداية فتح مطار الملكة علياء الدولي بشكل اعتيادي.
12. إلغاء قرار الحجر لمدة أسبوع للقادمين للمملكة، لتحفيز استقطاب السياح.
13. إلغاء جميع الضرائب على الأنشطة السياحية، لزيادة تنافسية المنتج السياحي الأردني واستقطاب أكبر عدد من السياح.
14. تقديم حوافز إضافية لاستقطاب الاستثمارات الأجنبية، خصوصاً في المناطق البعيدة وليس ضمن المناطق القريبة الاعتيادية.
15. زيادة المخصصات المالية لوزارة السياحة لتتمكن من القيام بمهامها والحفاظ على المواقع السياحية التاريخية والأثرية، فهناك العديد من المواقع السياحية المهددة بسبب عدم وجود مخصصات كافية للصيانة.
16. التركيز على السياحة المحلية والبيئية لحين عودة السياحة العالمية، علماً بأن السياحة العالمية لن تبدأ مباشرة بعد انتهاء الجائحة. من هنا يجب العمل على إصدار "بوالص تأمين" بالتعاون مع شركات التأمين المحلية وشركات السياحة بما يدل على اهتمام الأردن بسلامة السائح وصحته.

17. أن تشمل البرامج والحركة السياحية جميع مناطق المملكة، إذ تتركز السياحة في الأردن في الوقت الحاضر على مناطق محدودة.
18. إشراك المجتمع المحلي ليس فقط في الأعمال السياحية، وإنما أيضاً بالعمل في المواقع الأثرية.
19. حوسبة المعلومات حول المناطق الأثرية السياحية باللغة العربية واللغات الأجنبية ووضعها على شبكة الإنترنت وتسهيل الوصول إليها.
20. عدم الانتظار لحين انتهاء الجائحة للترويج للأردن، بل يجب أن تقوم وزارة السياحة وهيئة تنشيط السياحة بحملات ترويجية مكثفة ليس فقط للسياحة العلاجية بل لجميع المنتجات السياحية التي يزخر بها الأردن مع ضرورة تقديم العروض المنافسة، بالإضافة إلى الترويج لكفاءة الأردن في توفير جميع إجراءات السلامة العامة وسبل الحماية التي يحتاجها السائح خلال وجوده في المملكة. إن بقاء القطاع متوقفاً إلى أن تنتهي الجائحة يعني الانتظار طويلاً بعد انتهاء الجائحة بدلاً من التعافي الفوري ودخول الأسواق العالمية. وتحقيق ذلك لا بد من الإعداد المسبق لهذه الحملات من خلال:
- وضع استراتيجية محدثة لترويج الأردن كمقصد سياحي، وإعداد دراسة مسبقة للأهداف المرسومة من خلال مختصين ذوي خبرة لاختيار الأسواق المناسبة للترويج فيها وكيفية التعاطي مع التأثيرات السلبية للجائحة.
  - فتح المطار لجميع دول العالم دون تمييز، والاكتفاء بفحص كورونا من بلد القدوم صادر خلال ثلاثة أيام.
  - زيادة موازنة هيئة تنشيط السياحة للقيام بالحملات الترويجية، بدلاً من اقتطاع 10 ملايين من موازنتها خلال عام 2020.
  - التأكيد على استخدام موازنة الهيئة للترويج الخارجي فقط ومنعها من تقديم أي مبالغ لأي حملات داخلية، فهذه الحملات لها من يمولها.
  - تقديم تسهيلات في سياسات منح التأشيرات خاصة للدول المصنفة على أنها "مقيدة"، وإصدار التأشيرات إلكترونياً أو عند الوصول للمطارات أو المعابر البرية.
  - أن تقوم سلطة الطيران المدني بالتواصل مع جميع شركات الطيران العالمية لتسيير رحلاتها المنتظمة للأردن كالمعتاد.
  - ضمان تطبيق البروتوكول الصحي في المطارات بحيث يلاحظ القادم والسائح أن إجراءات السلامة في المملكة على مستوى عالٍ من الدقة والحرفية لدى جميع العاملين في المطارات وفي جميع المواقع السياحية.

- الحرص على نظافة الحافلات السياحية والطائرات وتعقيمها كلما ارتادها السائح.
- إعداد البنية التحتية لجميع المواقع السياحية، وخاصة المرافق الصحية فيها.
- رغم ضعف التنسيق بين الجهات المعنية بالقطاع السياحي على المستويين الحكومي والخاص، فإن التعاون المشترك من ذوي الخبرات أصبح ضرورة ملحة لتنفيذ الخطط والاستراتيجيات، ولا بد أيضاً من تمثيل جميع القطاعات السياحية في المجلس الوطني للسياحة.
- الاستمرار في إعفاء المجموعات السياحية القادمة على متن الرحلات العارضة من ضريبة المغادرة.
- إعفاء المكاتب السياحية من رسوم الاشتراك في المعارض السياحية الدولية لمدة ثلاث سنوات قادمة.
- مراقبة تامة تحت طائلة المسؤولية ومحاسبة المقصرين في تقديم الخدمات في القطاع.
- تحفيز المستثمرين للقيام بالاستثمارات السياحية من خلال تقديم حزمة من الإعفاءات الجمركية والضريبية لمدة محددة.
- توحيد تعليمات المعابر والمطارات بشكل عام.
- تخصيص حزمة من الإعفاءات للمكاتب السياحية التي تقوم باستقطاب عدد من السياح يتم تحديده مسبقاً من قبل وزارة السياحة.
- تطوير وتحديث نظام جمع البيانات الإحصائية بشكل دائم ومستمر، وخصوصاً ما يتعلق بأعداد العاملين ونسب الإشغال في الفنادق، وربط هذه البيانات مع الجهات المختلفة للحصول على معلومة دقيقة ومتسقة، والاستفادة من التطور التكنولوجي الذي تشهده المملكة والعالم، وهنا لا بد من الإشارة إلى أنه يوجد لدى وزارة السياحة نظام لجمع البيانات إلكترونياً من جميع المنشآت السياحية في المملكة، إلا أن المشكلة تكمن في عدم قيام المنشآت السياحية بتزويد الوزارة بالبيانات الإحصائية بشكل منتظم ودقيق وبما يمكّن القائمين على هذا القطاع من اتخاذ السياسات والقرارات المناسبة، إذ إن المعلومة الصحيحة هي الأساس في اتخاذ القرار الصحيح.
- إجراء دراسة للوقوف على مدى الاستفادة من مهارات وخبرات العاملين في القطاع السياحي ممن فقدوا وظائفهم، ونقلهم وإيجاد وظائف لهم في قطاعات أخرى تستعيد عافيتها بمدة زمنية أسرع، بالإضافة إلى رفع كفاءة ومهارة من فقدوا وظائفهم، والبحث عن طالبي هذه المهارات في الدول المجاورة.

- دعم وتطوير دور مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة الذي يهدف إلى تقليص الفجوة بين مخرجات التعليم التقني والفني ومتطلبات سوق العمل، وذلك من خلال تطوير الوصف الوظيفي لكل وظيفة في القطاع السياحي، وتحديث المهارات اللازمة لها، وعكس ذلك على المواد الدراسية والتدريبية لدى مزودي التدريب والتعليم الفندقية والسياحي.

### - توصيات القطاع السياحي ومقترحاته خلال مناقشة المراجعة أ. في ما يتعلق بجمعية الفنادق الأردنية:

1. الحفاظ على سيولة المنشآت الفندقية وتعزيزها وذلك من خلال إعفائها أو تخفيض أو تقسيط قيمة المطالبات المالية المترتبة عليها لمختلف الجهات (وزارة السياحة والآثار، هيئة تنشيط السياحة، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، أمانة عمان، البلديات، الإدارات المحلية)، وذلك لاستدامة عمل المنشآت الفندقية وعدم الضغط عليها. وتركزت المطالبات في الآتي:
  - الإعفاء من رسوم تجديد رخص المهن والإعلانات بالكامل لعام 2021. وفي ما يتعلق برسوم عام 2020 فمن لم يقدّم رخص تجديد الرخص يجب إعفاؤه وتدوير المبالغ المدفوعة عن هذا العام كرصيد للمنشآت التي دفعتها.
  - الإعفاء من رسوم المسقّفات أو خصم بنسبة لا تقل عن 50% وتقسيط المبالغ دون غرامات لمدة سنتين لعام 2021، أما بالنسبة لعام 2020 فيجب إعفاء الفندق لمن لم يقدّم رخص المسقّفات وتدوير المبالغ المدفوعة عن هذا العام كرصيد للمنشآت التي دفعتها.
  - إعفاء المنشآت الفندقية من رسوم تجديد رخصة وزارة السياحة وعضوية هيئة تنشيط السياحة لعام 2021.
  - الإبقاء على نسبة الاشتراك في الضمان الاجتماعي للعاملين في المنشآت الفندقية (5.75%) لمدة لا تقل عن 18 شهراً وبالنسبة نفسها المعمول بها حالياً (4.75% على صاحب العمل، و1% على الموظف).
  - تقسيط المبالغ المترتبة للجهات الخاصة وتحديد شركتي الكهرباء ومياهنا لمدة لا تقل عن 18 شهراً وضمن اتفاقية تضمن عدم حجب الخدمات.
  - تأجيل القروض المستحقة على المنشآت الفندقية دون فرض غرامات أو فوائد مؤجلة تراكمية.

- تسديد الالتزامات المالية للمنشآت الفندقية المترتبة على مكاتب السياحة والسفر من خلال اتفاقيات وتسويات بحيث تقدم قروض ميسرة لتلك المكاتب بضمانة وزارة السياحة والآثار وهيئة تنشيط السياحة.
- تفعيل صندوق المخاطر والعمل على توسعة مظلمته المالية عبر إيجاد مصادر لتمويله وبما يضمن ديمومته وقدرته على تغطية احتياجات القطاعات السياحية للسيولة المالية.
- 2. عدم شمول القطاع السياحي بالإجراءات المطبقة على باقي القطاعات ومنحه خصوصية في ما يتعلق بالعمالة من خلال اقتراح ما يلي:
  - شمول القطاع الفندقي ضمن برنامج استدامة القطاعات غير المصرح لها بالعمل، بحيث يقوم البرنامج بتغطية 50% من أجره الخاضع للاقتطاع و لمدة 6 أشهر، وفي حال عدم الموافقة على هذا المقترح أن تُستثنى المنشآت الفندقية من أمر الدفاع رقم (6) ويُسمح لها بالعودة بالعمل بقانون العمل والعمال والسماح لها بإعادة الهيكلة العمالية ضمن احتياجاتها ورؤيتها الإدارية.
  - إعفاء القطاع الفندقي من رسوم تصاريح العمل لعام 2021، حيث تم دفعها لعام 2020 ولم تستفد المنشآت الفندقية من الرسوم المدفوعة.
- 3. يجب تشجيع القطاع السياحي والتخطيط لإنعاشه من خلال وضع خطة استجابة لفترة التعافي، لتحفيز تنافسيته ومساعدته على النهوض والعودة إلى ما كان عليه قبل الجائحة وتعزيز دوره في الاقتصاد الوطني، ولتحقيق ذلك اقترح الآتي:
  - تخفيض الكلف التشغيلية للقطاع الفندقي اعتباراً من بداية عام 2021 وتحديداً تعرفه الكهرباء وتعرفة المياه.
  - تخفيض الضرائب غير المباشرة على القطاع الفندقي (ضريبة المبيعات) لمدة عامين، بحيث تصبح قيمتها (صفرًا)، على أن يتم العودة إلى نسبة 8% بعد ذلك، بالإضافة إلى إعطاء الشركات المالكة للمنشآت الفندقية تخفيضات استثنائية على ضريبة الدخل وللمدة نفسها.
  - تحفيز الخطط التسويقية للقطاع السياحي وضخ مبالغ كافية للتسويق والتررويج لجذب السياح.

## ب. في ما يتعلق بقطاع المطاعم السياحية:

- أن تقوم مؤسسة الضمان الاجتماعي بتحمل 50% من رواتب العاملين في القطاع السياحي لعام 2021.
- الإبقاء على نسبة الاشتراك في الضمان الاجتماعي للعاملين في المطاعم السياحية (5.75%) لمدة لا تقل عن 18 شهراً وبالنسبة نفسها المعمول بها حالياً (4.75% على صاحب العمل، و1% على الموظف).
- تطبيق التعريفة الكهربائية المطبقة على قطاع الفنادق (90 فلساً لكل كيلو واط) على المطاعم، إذ تدفع المطاعم حالياً مبلغ 175 فلساً لكل كيلو واط. بالإضافة إلى تأجيل وإعادة جدولة مستحقات شركة الكهرباء إلى نهاية عام 2021.
- تأجيل وإعادة جدولة مستحقات شركة المياه إلى نهاية عام 2021.
- إعادة النظر في قيمة الرسوم التي تتقاضاها أمانة عمان من المطاعم السياحية بموجب نظام تنظيم المطاعم والمقاهي رقم (31) لسنة 2017. وقد وافق مجلس الأمانة على شطب رسوم الملاهي والترفيه العام عن أصحاب المطاعم السياحية بواقع 50% من قيمة هذه الرسوم عن عام 2020 وبواقع 25% من قيمتها عن عام 2021. وتُرسيد قيمة الرسوم التي تم دفعها لخصمها عند تجديد الترخيص في عام 2021.
- الإعفاء من رسوم الترخيص وضريبة المسقفات أو تأجيلها.
- وضع نظام يحكم عمل المقاهي التي تقدم الأراجيل.
- إلغاء الكفالة المالية على النوادي الليلية والبارات ومحلات (الديسكو).
- توحيد جميع رسوم تصاريح العاملين في القطاع السياحي، ومنح خصم 50% على تصاريح العمالة من وزارة العمل أسوة بالمعمول به في القطاع الزراعي وفي المخابز.
- السماح بمنح الموظفين في المنشآت السياحية إجازة من دون راتب إلى حين عودة القطاع للعمل.
- إعطاء الموظفين اللذين يتم منحهم إجازات من دون راتب قروضاً ميسرة بضمان رواتبهم لاحقاً، ليتمكنوا من تسيير شؤون حياتهم اليومية.
- السماح للمنشآت السياحية بتخفيض حجم العمالة بنسبة 50% من دون أن يترتب عليها أي التزامات قانونية أو مالية باستثناء بدل الإجازات المستحقة بحيث يتم تقسيطها وفق آلية تناسب الطرفين.

- تعديل أمر الدفاع رقم (6) لالزام الموظف الذي يعمل بدوام كامل بتخفيض راتبه بنسبة 30% بدلاً من التفاوض معه.
  - إعادة النظر بشروط الحصول على القروض والتسهيلات البنكية وخاصة لمن لديهم قروض سابقة، إذ يواجه القطاع صعوبة في الحصول على تمويل نظراً للضرر الكبير على القطاع وتصنيفه كمتعثر من قبل البنوك التجارية.
  - إعطاء فترة سماح جديدة للحاصلين على قروض لمدة عام على الأقل، وتأجيل أقساط القروض المستحقة على أصحاب المنشآت السياحية من دون فوائد.
  - تأجيل مستحقات ضريبة الدخل والمبيعات المستحقة على القطاع عن عامي 2019 و2020، وإعادة جدولتها إلى منتصف عام 2022 من دون غرامات أو فوائد.
  - ضرورة تدخّل الحكومة بخصوص إيجارات المنشآت السياحية، وإعفاء المستأجرين من الإيجار خلال فترات الحظر الشامل. بالإضافة إلى تخفيض الإيجارات بما يتناسب مع نسب الإيرادات في الوقت الراهن نتيجة انخفاض المبيعات.
  - استصدار قرار قضائي بعدم قبول قضايا إخلاء المأجور للمنشآت السياحية في ظل الجائحة.
- ومن الضروري الإشارة إلى أن الحكومة أخفقت من وجهة نظر القطاع السياحي في معالجة التحديات التي واجهها القطاع في ظل الجائحة، ولم تضع خطة مدروسة لإدارة الأزمات، بل اكتفت بأنها قدمت القليل حين قامت بإعفاء القطاع من رسوم الترخيص وتخفيض الضريبة العامة على المبيعات وضريبة الخدمات، إلا أنها لم تقدم حوافز فعلية تضمن إنقاذ القطاع. وما قامت به الحكومة لا يتناسب مع ما يقدمه هذا القطاع الذي يرفد الخزينة بما يزيد عن 4 مليارات دينار سنوياً.
- وبالتالي، لا بد أن تعمل الحكومة على تجزئة التوصيات السابقة وتصنيفها بحسب الأولوية ودرجة التأثير على سرعة تعافي القطاع السياحي وبما يتلاءم مع الإمكانيات المالية التي تستطيع الحكومة والمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي توفيرها خلال الفترة المقبلة. وهنا يجب على وزارة السياحة والآثار قيادة هذا العمل وبالتنسيق مع هيئة تنشيط السياحة وممثلين عن جميع الأنشطة السياحية لإعداد هذه المصفوفة فوراً وبشكل طارئ وسريع لإنقاذ القطاع وضمان تعافيه بأسرع وقت ممكن وتخفيف الخسائر الفادحة التي يعاني منها بشكل يومي ومتزايد.



## المراجع

1. الموقع الإلكتروني لمنظمة السياحة العالمية (UNWTO).
2. الموقع الإلكتروني لوزارة السياحة والآثار الأردنية (مؤشرات القطاع السياحي).
3. الوثائق الصادرة عن وزارة السياحة والآثار والمتعلقة بإجراءات الوزارة لمواجهة جائحة كورونا وتقديم سير العمل في ما يخص الاستراتيجيات وخطط العمل.
4. الوثائق الصادرة عن هيئة تنشيط السياحة والمتعلقة بإجراءات الهيئة لمواجهة جائحة كورونا وتقديم سير العمل في ما يخص الاستراتيجيات وخطط العمل.
5. القرارات وأوامر الدفاع الصادرة عن الحكومة الأردنية والمتعلقة بجائحة كورونا.
6. الوثائق الصادرة عن جمعية وكلاء السياحة والسفر الأردنية والمتعلقة بجائحة كورونا.
7. خلاصة نتائج اجتماع خبراء السياحة والمعنيين في القطاع السياحي.
8. الخطة الاستراتيجية لهيئة تنشيط السياحة (2020-2023).

