



# صنعت گردشگری در جهان

با رویکرد بررسی حوزه کسب و کار و  
راهکارهای مربوط



اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی تهران

معاونت بررسی های اقتصادی





---

تهیه کننده: طاهره کریمی دستنایی

واحد گردآوری و تحلیل آمارهای اقتصادی

معاونت بررسی های اقتصادی

اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی تهران

آبان ماه ۱۳۹۹

---

از طریق ایمیل زیر می‌توانید پیشنهادهای و نظرات اصلاحی خود را به واحد مربوطه منعکس نمایید:

[economic.tccim@gmail.com](mailto:economic.tccim@gmail.com)

استفاده از مطالب این گزارش با ذکر منبع بلامانع است.



## چکیده

جهان به دلیل شیوع ویروس کووید-۱۹ متحمل رکود و خسارات قابل توجهی شده است. از جمله آن‌ها، شوک به بخش سفر و گردشگری است در واقع، طبق سناریوی پایه شورای جهانی سفر و گردشگری - WTTC، ممکن است بیش از ۱۲۱ میلیون شغل جهانی در بخش گردشگری و سفر و حدود ۳,۴ هزار میلیارد دلار تولید ناخالص داخلی جهان در نتیجه شیوع بیماری کووید-۱۹ از بین برود. رقمی که به دلیل عدم ایجاد هماهنگی‌های بین‌المللی برای مهار این ویروس، طبق سناریوی نزولی<sup>۲</sup> ممکن است قبل از پایان سال ۲۰۲۰ منجر به افت ۱۹۷ میلیون شغل در این حوزه هم شود. با این وجود، رهبران بخش خصوصی سفر و گردشگری در برابر مشکلات همچنان قوی و ثابت قدم هستند. طی چند ماه گذشته، این بخش تلاش کرده است تا ایمنی مسافران و نیروی کار خود را افزایش دهد و از جوامع محلی حمایت کند. در واقع، رهبران صنعت در حال استفاده از بحران به عنوان فرصتی برای رشد فراگیر و پایدار این بخش هستند. داشتن یک رویکرد هماهنگ جهانی، تقویت تجربه سفر بی‌وقفه، پذیرش یکپارچه‌سازی فناوری‌های جدید و تصویب پروتکل‌های بهداشت جهانی برای حفظ سلامت ضروری خواهد بود تا در نهایت مسافران دوباره اعتماد خود را بدست آورند. در این میان در نظر گرفتن و اجرای سیاست‌های متنوع برای عبور از بحران و حمایت از بخش سفر و گردشگری بسیار مهم خواهد بود. در مرحله اولیه، سیاست‌های هماهنگ بین‌المللی در بازشدن مرزها و سپس تعریف استانداردهای مشترک و حمایت از کارکنان برای گسترش دسترسی همگان به آزمایش ابتلا به ویروس، کلیدی خواهد بود. همانطور که این بخش خود را با شرایط عادی بعدی سازگار می‌کند، باید سیاست‌های تشویقی برای سفر، تسهیل هماهنگی یکپارچه و افزایش مهارت در هنگام تغییر محل کار و سایر موارد اتخاذ شود. با افزایش انعطاف‌پذیری این بخش، دولت‌ها می‌توانند در حالی که چشم انداز جدیدی را برای نیروی کار همراه با بخش خصوصی ایجاد و اجرا می‌کنند، ضمن حفاظت از محیط زیست، با جوامع محلی ارتباط نزدیک‌تری هم برقرار کنند، در نهایت، برای دستیابی به بهبود، هماهنگی بیشتر در داخل و بین دولت‌ها و همچنین همسویی بین بخش دولتی و خصوصی از اهمیت اساسی برخوردار است.

<sup>۱</sup> شورای جهانی سفر و گردشگری World Travel & Tourism Council

<sup>۲</sup> Downside Scenario



جهان به دلیل شیوع کووید-۱۹ متحمل رکود و خسارات قابل توجهی شده است. از جمله آن‌ها، شوک به بخش سفر و گردشگری است. همزمان با اینکه ۹۰ درصد جمعیت جهان خود را با زندگی تحت محدودیت‌های سفر سازگار کرده و بقیه از ترس ویروس در خانه ماندند، این بخش تقریباً به حالت توقف رسیده است. جوامع کوچک و بزرگ، بسته به گردشگری، بار درآمدی صفر را متحمل می‌شوند و طی چند ماه کوتاه، میلیون‌ها نفر خسته یا بیکار شده‌اند. در واقع، طبق سناریوی پایه شورای جهانی سفر و گردشگری (WTTC)، بیش از ۱۲۱ میلیون شغل جهانی در بخش گردشگری و سفر و حدود ۳,۴ هزار میلیارد دلار تولید ناخالص داخلی جهان می‌تواند در نتیجه شیوع بیماری کووید-۱۹ از بین برود. رقمی که به دلیل عدم هماهنگی‌های بین‌المللی، طبق سناریوی نزولی ممکن است قبل از پایان سال ۲۰۲۰ به ۱۹۷ میلیون شغل هم برسد. با این وجود، رهبران بخش خصوصی سفر و گردشگری در برابر مشکلات همچنان قوی و ثابت قدم هستند. طی چند ماه گذشته، این بخش تلاش کرده است تا ایمنی مسافران و نیروی کار خود را افزایش دهد و از جوامع محلی حمایت کند. در واقع، رهبران صنعت در حال استفاده از بحران به عنوان فرصتی برای رشد فراگیر و پایدار این بخش هستند. در حالی که دولت‌ها برخی حمایت‌ها را انجام داده‌اند، اما از نظر هماهنگی و اجرای سیاست‌های توانمندسازی برای حمایت از بهبود سفر و گردشگری، به موارد بیشتری نیاز است. داشتن یک رویکرد هماهنگ جهانی، تقویت تجربه سفر بی وقفه، پذیرش یکپارچه‌سازی فناوری‌های جدید و تصویب پروتکل‌های بهداشت جهانی برای حفظ سلامت ضروری خواهد بود تا از این طرق در نهایت اطمینان مسافران بازیابی شود. همانطور که ما آینده سفر و گردشگری را دوباره تصور کرده و توصیه‌های سیاستی را بررسی می‌کنیم، انتظار می‌رود چهار روند منجر به بهبودی و فراتر از آن شود:

### سیر تکاملی تقاضا

کووید-۱۹ گرایش‌ها و رفتارهای مسافران را بر حسب ریسک‌ها و تهدیدهای این حوزه و میزان آشنایی و قابلیت پیش بینی، اعتماد تغییر می‌دهد. اگرچه ایام تعطیلات محلی و منطقه‌ای با مقاصد و کسب و کارهای گردشگری، در کوتاه مدت سازگار خواهد شد با این حال، اطمینان از بهبود سفرهای بین‌المللی بسیار حیاتی خواهد بود. ارتباطات شفاف برای تقاضای مسافران نیز از اهمیت بسیاری برخوردار است. اگرچه طول عمر این جابجایی‌ها هنوز مشخص نیست، اما بخش سفر و گردشگری فرصتی منحصر به فرد برای تجدیدنظر در مدل‌های تجاری رایج و ایجاد همکاری مشترک با جوامع محلی دارد، زیرا ارزشمندترین دارایی خود یعنی "مردم" را در نظر می‌گیرد.

### بهداشت و سلامت

سلامت و ایمنی در این دوره جدید از اهمیت بالایی برخوردار است. تجارب شخصی، توصیه‌های متخصصان و نگرانی از رعایت فاصله، تغییرات رفتار مصرف کننده را در کوتاه مدت تا میان مدت هدایت می‌کند. مشاغل مجبورند برای اطمینان از آمادگی و اجرای پروتکل‌های مشابه مانند پروتکل‌های سفرهای ایمن WTTC، از نزدیک با زنجیره ارزش گسترده خود



همکار نزدیک‌تری داشته باشند. در این زمینه، اعتماد، ارتباطات گسترده و جریان اطلاعات دقیق بین مسافران و کارکنان، مشاغل و تأمین‌کنندگان و بازدیدکنندگان و جوامع محلی، موتورهای پیشرو در بهبود در این بخش خواهند بود.

### نوآوری و دیجیتالی سازی

کووید-۱۹ ثابت کرده که یک عامل تسریع‌کننده یا کاتالیزور غیرمنتظره برای تلاش در نوآوری و تلفیق فناوری‌های جدید در بخش سفر و گردشگری است. در میان درخواست "در خانه بمانیم"، پذیرش و مصرف فناوری دیجیتالی در حال افزایش است، به طوری که اکنون مصرف‌کنندگان انتظار دارند فناوری‌های بدون تماس، از جمله بیومتریک در میان سایر موارد، به عنوان یک پیش شرط اساسی برای یک تجربه سفر بی خطر و بی‌وقفه برقرار باشد. موضوع امنیت سایبری، به علت عادی شدن دورکاری در کوتاه مدت تا میان مدت و دیجیتالی شدن هویت افراد، از اهمیت بیشتری برخوردار خواهد بود. در حالی که دیجیتالی‌سازی فرصت‌های فوق‌العاده‌ای را ارائه می‌دهد، اما برای اطمینان از اینکه کارکنان و جوامع محلی از قلم نیفتاده باشند، اقدامات احتیاطی لازم است. جالب است که تسریع در برنامه‌های دیجیتالی یکی از نتایج مثبت بحران اخیر سلامت است.

### پایداری

از بیکاری گسترده و جنبش‌های ضد نژادپرستی گرفته تا احیای زیستگاه‌های طبیعی و تأثیر آن بر اکوسیستم‌ها، جهان برای مقابله با پایداری اجتماعی، زیست محیطی و نهادی دوباره تقویت شده است. به ویژه افزایش آگاهی عمومی از محیط زیست و بازارهای حیات وحش و شکار غیرمجاز باعث افزایش حمایت از حیات وحش و همچنین حفظ اقیانوس‌ها شده است. مشاغل به دلیل سابقه زیست محیطی و حمایت از تنوع و فراگیری، با نظارت فزاینده‌ای روبرو هستند. با توجه به مشارکت بالای زنان، و جوانان در بخش سفر و گردشگری در مقایسه با سایر بخش‌ها، این بخش توانایی منحصر به فردی برای محافظت بیشتر و درگیر کردن گروه‌های آسیب‌پذیر ضمن کاهش فقر و نابرابری آن‌ها دارد. زمان آن رسیده که این بخش تغییرات لازم را که منجر به ایجاد آینده پایدار برای نسل‌های آینده می‌شود را با سرعت بیش‌تری انجام دهد.

### ۱. سیر تکاملی تقاضا

۵۸٪

مسافران در بقیه سال ۲۰۲۰

سفر داخلی ترجیح داده می‌شود:

سفرهای داخلی انجام می‌دهند

سفر تفریحی بعدی احتمالاً داخلی است

٪ از پاسخ دهندگان کشوری



۸۴٪



۶۹٪



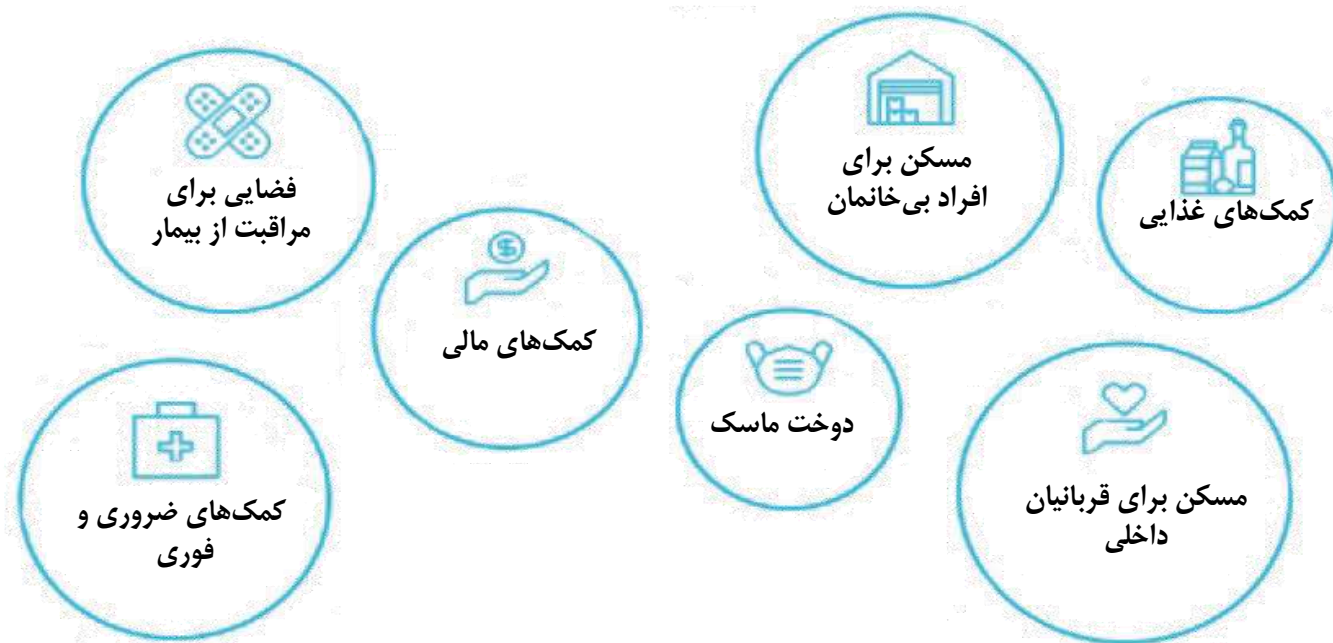
۶۸٪



۶۳٪



## پشتیبانی از جوامع محلی



## روندهای نوظهور در میان مسافران

۴۰٪

مسافران ایالات متحده آمریکا به سمت سواحل و شهرهای کوچک و روستاها در حال تغییر مقصد هستند

۸٫۵ الی ۹ روز

متوسط مدت اقامت برای اقامت‌گاه‌های کوتاه مدت (در مقایسه با متوسط ۳٫۵ الی ۵ روز قبل)

۷۰٪

مسافران تفریحی آمریکای شمالی اگر تغییرات بدون هزینه باشد در دوران کووید-۱۹ برای سفر رزرو می‌کنند

## کسب و کارها

### سازو کارهای مقابله

در پاسخ به کووید-۱۹، تغییر مقررات و تقاضای مشتری، مشاغل باید مدل‌های عملیاتی خود را در کوتاه‌مدت و در برخی موارد، مدل‌های تجاری خود را ارزیابی کنند. از روش‌های با پاسخ‌دهی سریع مانند راه‌اندازی سیستم‌های پرداخت مجازی برای جلوگیری از پرداخت نقدی یا تقویت بهترین اقدامات بهداشتی و سلامت؛ تا وظیفه پیچیده‌تر نظیر تجدیدنظر در مورد جلسات حضوری در آینده و اینکه آیا مدل‌های جدید تجاری یا قیمت‌گذاری برای حفظ سودآوری مورد نیاز است، هیچ صنعتی



از این بحران مصون نیست. از نظر بهداشت، فرودگاه‌ها، از جمله فرودگاه‌های دبی، پروتکل‌های گسترده‌ای را ایجاد کرده‌اند. برای ایجاد اعتماد در بین مشتریان و نیروی کار، بسیاری از مشاغل مسافرتی و گردشگری، پروتکل‌هایی از قبیل غربالگری مهمانان و اعضای تیم، رعایت فاصله فیزیکی، نیاز به پوشش صورت، ایجاد ایستگاه‌های ضد عفونی‌کننده دست، افزایش ساعات سرویس غذا و محدود کردن ظرفیت پذیرش در مکان‌ها را اجرا کرده‌اند. با توجه به نیاز به سازگاری و هماهنگی در سطح جهانی برای بازیابی اعتماد مسافران، WTTC بخش خصوصی را در ده صنعت عمودی گرد هم آورد تا پروتکل‌های موثر برای سفرهای ایمن را برای بهینه‌سازی بهبود در بخش سفر و گردشگری تهیه کنند. برای نشان دادن هم تراز پروتکل‌های سفر ایمن و شناسایی مقاصد را که پروتکل‌های مشابه را اجرا کرده‌اند WTTC نشان سفر ایمن را پیاده‌سازی کرده است. به همین ترتیب، WTTC توصیه می‌کند که صنایع هواپیمایی و فرودگاهی از راهنمایی و چارچوب<sup>۳</sup> ICAO استفاده کنند. ممکن است برخی از مشاغل خاص برای مقابله با تقاضای کاهش یافته در کوتاه مدت و محدودیت‌های احتمالی ظرفیت در آینده، نیاز به بازنگری در مدل‌های قیمت‌گذاری خود داشته باشند. در حالی که قیمت‌گذاری پویا سال‌هاست در بخش سفر و گردشگری مورد استفاده قرار می‌گیرد، اقدامات مربوط به رعایت فاصله فیزیکی ممکن است این اثر را بیشتر کند. پارک‌های موضوعی به منظور رعایت الزامات ایمنی اقدام به رزروهای قبلی می‌کنند. پارک‌های موضوعی، موزه‌ها و دیگر جاذبه‌ها ممکن است روش قیمت‌گذاری پویا را به عنوان راه حلی برای افزایش تقاضا، بطوریکه قیمت‌ها بواسطه تعداد بلیط‌های فروخته شده برای یک تاریخ خاص، افزایش می‌یابد، پیاده‌سازی کنند. در مقابل، روند فعلی مسافران به سمت انعطاف پذیری نیز ممکن است مشاغل را ترغیب کند تا مدل‌های قیمت‌گذاری خود را بر تخفیف کوتاه مدت تنظیم کنند.

## بازگشت اقتصادی

در زمینه اقتصاد کلان، صنعت در بهترین حالت با کساد اقتصادی، یا در بدترین حالت با رکود اقتصادی تمام عیار روبرو می‌شود. طبق آخرین سناریوی فعلی WTTC، در مجموع ۱۲۱٫۱ میلیون شغل در بخش جهانی سفر و گردشگری از این بحران متاثر شده و ۳٫۴ تریلیون دلار در تولید ناخالص داخلی جهان از دست می‌رود. در همین حال، تعداد بازدیدکنندگان جهانی برای مسافران ورودی بین المللی ۵۳ درصد و برای مسافران ورودی داخلی ۳۴ درصد کاهش می‌یابد. سقوط اقتصادی منجر به کاهش هزینه‌های سفرهای تجاری و تفریحی شده و در نتیجه، بسیاری از مشاغل، به ویژه SME ها، که ۸۰ درصد این بخش را تشکیل می‌دهند، با کمبود درآمد شدید و چالش‌های نقدینگی روبرو خواهند شد. ۸۳ درصد از مشاغل مسافرتی در ایالات متحده مشاغل کوچک هستند و ۶۰ درصد از آنها متعلق به زنان است. در این بین، برخی از مشاغل در حال استفاده از فرصت‌هایی برای ایجاد موارد استفاده جایگزین برای محصولات اصلی خود در بخش‌های مرتبط با تقاضای روزافزون هستند.

<sup>۳</sup> سازمان هواپیمایی بین المللی International Civil Aviation Organization



از آنجا که هدف مشاغل ارائه اطمینان به مسافران است به نحوی که همه کارهای لازم برای حصول اطمینان از کیفیت بالای خدمات و ایمنی انجام شده است لذا در همین رابطه موضوع ارتباطات و به ویژه بازاریابی بسیار حیاتی خواهد بود. با توجه به تمایل دوباره مسافران به ایمنی و پاکیزگی، مشاغل نه تنها مجبور به اجرای چنین پروتکل‌هایی هستند، بلکه باید آن‌ها را به روشی روشن و ساده اعلام کرده و اطلاعات و حقایق را به راحتی، دقیق و به موقع در دسترس مسافران قرار دهند و پاسخگوی سوالات باشند. بیش از ۵۵ درصد مسافران تفریحی در آمریکای شمالی اظهار داشتند که اطمینان از اینکه این مکان اقامتی "بیش از حد اصول بهداشتی" را انجام می‌دهد، مهمترین عامل برای ترغیب آن‌ها به رزرو مکان در تعطیلات آینده در هنگام شیوع کووید-۱۹ است. در واقع، در دنیای بیش از حد متصل امروز، توانایی برقراری ارتباط سریع و موثر بر میزان توانایی کسب و کارها در به دست آوردن اعتماد و اطمینان مشتری تأثیر بسزایی خواهد داشت.

## ۲. بهداشت و سلامت

سلامت و ایمنی در ذهن

۹۲٪

از مصرف کنندگان به توصیه‌های ارائه شده توسط خانواده و دوستان اعتماد می‌کنند

۸۹٪

از آمریکایی‌ها در مورد میکروب‌ها آگاهی بیشتری نسبت به قبل از بحران کووید-۱۹ دارند

۸۰٪

از مسافران به اندازه ابتلا به ویروس از قرنطینه احتمالی ترس دارند

۶۹٪

مسافران از تمیزی و اقدامات بهداشتی به عنوان یکی از مولفه‌های مهم در واکنش به برندهای گردشگری یاد می‌کنند

مشارکت برای موفقیت







## نیاز به ایجاد آمادگی برای مقاصد نواحی دورتر



کلان‌شهرهای ایالات متحده با بیش از ۵۰ هزار نفر جمعیت

سه‌م بیمارستان‌های  
مراقبتی

سه‌م تخت‌های  
بیمارستانی

سه‌م تخت‌های بخش  
مراقبت‌های ویژه (ICU)

۷۴%

۹۱%

۹۴%



نواحی روستایی با جمعیت کمتر از ۱۰ هزار نفر

۹%

۲%

۱%

### کسب و کارها

### تعریف هنجارهای جدید

با توجه به اهمیت داشتن پروتکل‌های استاندارد جهانی برای بازسازی اعتماد مسافران، این بخش با استفاده از تجربیات گذشته و به طور پیشگیرانه تلاش کرده است تا استانداردهای بهداشت و پاکیزگی خود را در سطح جهانی از جمله تمیز کردن عمیق، رعایت اصول بهداشتی و غربالگری را ارتقا دهد. در این زمینه، سازمان‌ها در سراسر صنایع و مناطق برنامه‌های خود را با توجه به بهداشت، سلامت و برقراری فاصله فیزیکی را شروع کرده‌اند. بسیاری از مقاصد با برنامه‌ها و کمپین‌هایی باعث سرگرمی شدند در حالی که از مسافران خواسته می‌شود با استفاده از پوشش‌های اجباری صورت، حفظ فاصله و شستن دست، مراقب محیط اطراف خود باشند. همانطور که مشاغل مسافرتی و گردشگری هنجارهای جدیدی را تعریف می‌کنند، آنها به مشارکت استراتژیک خود ادامه خواهند داد و استانداردهای آنها و همچنین برندهایشان را به عنوان برندی تمیز، ایمن و سازگار با پروتکل‌های شناخته شده در سطح بین‌المللی ارتقا می‌دهند. بسیاری از مقاصد، از جمله هیئت گردشگری سنگاپور و گردشگری پرتغال، اقدامات بهداشتی و سلامت و صدور گواهینامه را برای ایجاد یک رویکرد سازگار و افزایش اعتماد مسافران آغاز کرده‌اند. از آنجا که این بخش استانداردهای بهداشتی و سلامت خود را افزایش می‌دهد، رهبران صنعت سفر و گردشگری توافق می‌کنند که این حوزه، مستقل از رقابت بوده و بخشی است که در آن بهترین شیوه‌ها، درس‌های آموخته شده و پروتکل‌های مشترک تنظیم می‌شود. در این زمینه و برای بهینه‌سازی بهبود در این بخش، بازیابی اعتماد در بین مصرف‌کنندگان و اطمینان از همسویی با بخش خصوصی، WTTC با همکاری بیش از ۱۲۰ عضو، متخصصان بهداشت،



دولت‌ها و انجمن‌های صنعتی، پروتکل‌های بهبود سفرهای ایمن خود را توسعه داده است. پروتکل‌هایی که به طور آزاد در دسترس هستند، بینش‌ها و مجموعه ابزارهایی را برای تعامل و اجرای بخش‌های دولتی و خصوصی فراهم می‌کنند تا ایمنی مسافران را به حداکثر برسانند. همزمان WTTC نشان و علامت مخصوصی را بکار گرفته است که به مسافران اجازه می‌دهد دولت‌ها و شرکت‌های سراسر جهان را که پروتکل‌های جهانی بهداشت را پذیرفته‌اند، بشناسند. مقاصد و دولت‌های مهم در سراسر جهان، از دبی تا جامائیکا و پرتغال تا رواندا، پروتکل‌ها و نشان سفر ایمن WTTC را تصویب کرده‌اند.

### زنجیره‌های تامین همفکری

مشاغل مسافرتی و گردشگری قبلاً تایید کرده‌اند که اجرای مستقل پروتکل‌های بهداشتی در حال ظهور کافی نیست، بلکه به یک ترتیب و رویکرد مشترک در سراسر زنجیره تأمین سفر و گردشگری نیاز است. در واقع، این بخش مسئولیت اطمینان دادن در مورد ایمنی در طول سفر را دارد. به همین ترتیب، یک رویکرد متناسب، هماهنگ، مشارکتی و شفاف باید توسط دولت‌های سراسر جهان اجرا شود. به طور فزاینده، مشاغل از شرکای خود می‌خواهند پروتکل‌های مشابه را اتخاذ کنند. پیش‌بینی می‌شود که به دلیل کاهش تقاضا، مشاغل فرصتی برای انتخاب بیشتر در مورد شرکای خود داشته و به استانداردهای مشابه بهداشتی و ایمنی نیاز دارند.

### ۳. نوآوری و دیجیتالی‌سازی

تخریب بخش سفر و جهانگردی منجر به ایجاد موجی از نوآوری‌ها و به دنبال آن رشد در این بخش می‌شود.

فن آوری های دیجیتال در حال افزایش است ...



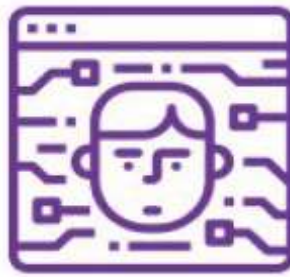
۶۹٪

از افرادی که برای اولین بار از کنفرانس ویدیویی در طول کووید-۱۹ استفاده کرده‌اند، انتظار ادامه این روند را دارند



۶۶٪

از مصرف کنندگان از پول نقد کمتری استفاده کرده و به سمت راه‌های بدون تماس می‌روند



۴۵٪

از مسافران سفر هوایی آماده‌اند تا به جای گذرنامه‌های کاغذی خود از شناسایی دیجیتال استفاده کنند



۴۴٪

از مسافران طی بروز کووید-۱۹ زمان جستجو در رسانه‌های اجتماعی را افزایش دادند



## ...نیاز به تغییر در بخش

نیروی کار باید سازگار شود	دورکاری عادی خواهد شد	نمی‌توان از اجتماعات دور ماند
۸۹%	۳۳%	۱۵%
از شرکت‌های سفر و گردشگری معتقدند که شکاف مهارتی در بازار کار محلی مانعی برای پذیرش فن‌آوری‌های جدید است	از مسافران انتظار دارند پس از کووید-۱۹ حداقل ۱ الی ۵ روز از خانه کار کنند	از خانوارها در کشورهای کمتر توسعه یافته به اینترنت خانگی دسترسی دارند (در مقایسه با دسترسی ۸۴ درصدی در کشورهای پیشرفته)

## کسب و کارها

### تسریع در دیجیتالی سازی

در پاسخ به تقاضا، مشاغل نیز تحولات دیجیتالی را می‌پذیرند و آن را دنبال می‌کنند. مدل‌های جدید تجاری برای انطباق با نیازهای متغیر بازار ظهور خواهد کرد تا هر گونه تماس را به حداقل برساند.

در این مرحله هویت دیجیتالی و شناسایی بیومتریک از اهمیت بیشتری برخوردار می‌شوند. همانطور که قبلاً گفته شد، ۴۵ درصد از مسافران آماده‌اند که گذرنامه‌های کاغذی خود را کنار گذاشته و به جای آن از شناسنامه دیجیتالی استفاده کنند مطابق تحقیقات WTTC به طور متوسط از هر ۵ مسافر ۴ نفر مایل هستند قبل از سفر برای تسهیل سفر خود در اروپا و ایالات متحده، تصویر خود را برای سفرهای داخلی و بین‌المللی به اشتراک بگذارند. در این زمینه، IATA، یک پروژه شناسایی ایجاد کرده که پیشنهاد می‌کند یک رمز بیومتریک واحد به عنوان هویت دیجیتال یک مسافر ایجاد شود بدون اینکه مسافران نیازی به گذرنامه فیزیکی داشته باشند. این تغییر جهت به سمت هویت دیجیتالی و استفاده از بیومتریک توسط بسیاری از سازمان‌های بخش خصوصی هم پشتیبانی شده است. انتظار می‌رود گزینه‌های غیرلمسی بیشتری برای تأیید هویت بکار روند، از جمله اثر انگشت بدون تماس، عنبیه و تشخیص چهره، کنترل اشاره‌ای و امضای بدون لمس سند.

این بخش، همچنین به ویژه در کوتاه مدت، شتابی را در بهداشت و ایمنی -از تصویربرداری حرارتی گرفته تا سمپاش‌های الکترواستاتیک- را تجربه خواهد کرد. امارات قبلاً اقدامات غربالگری حرارتی را برای همه مسافرانی که با پروازهای مقیم



ایالات متحده در حال مسافرت بودند را انجام داده است. از جمله دیگر اقدامات، ورود ربات‌های ضد عفونی کننده با اشعه ماورای بنفش به بازار است که در حال حاضر توسط بیش از ۴۰۰ بیمارستان برای تمیز کردن و ضد عفونی بدون لمس استفاده شده است. پذیرش سریع روش کنفرانس وب در هر دو حوزه شخصی و حرفه‌ای در طول کووید-۱۹، از بهبود انجام رویدادها حمایت می‌کند. انتقال به یک مدل فیزیکی / مجازی ترکیبی، رویدادهای کسب‌وکاری را قادر می‌سازد تا در میان مدت با جذب مخاطبان کاملاً جدید، قویتر شوند. انتظار می‌رود در بسیاری از رویدادهای بزرگ تجاری نیز تعداد بسیاری از افراد به صورت مجازی شرکت کنند.

## ظهور جهانگردی مجازی

مشاغل و مقاصد به طور یکسان با شرایط متغیر سازگار می‌شوند، حتی در هنگام کار برای ایجاد انگیزه برای مسافران و راه‌اندازی مجدد بخش گردشگری، تجربیات مجازی نیز ارائه می‌دهند. بسیاری از پارک‌های ملی مانند و بیش از ۲۰۰۰ موزه از سراسر جهان، با همکاری موسسه فرهنگی گوگل، از طریق واقعیت مجازی آنلاین شده‌اند. به همین ترتیب، بسیاری از هتل‌های زنجیره‌ای، رستوران‌ها و حتی شرکت‌های هواپیمایی شروع به اشتراک‌گذاری دستورالعمل‌های کلاسیک آنلاین برای ارتباط با مسافران کردند. مقاصدی مانند گردشگری سوئیس با شعار "رویاپردازی کن، بعداً سفر کن"، گردشگری ایرلند با "من برمی‌گردم" و گردشگری پرتغال با شعار "نمی‌توانم از امید چشم‌پوشی کنم" در میان بسیاری دیگر همچنان با دوستداران سفر ارتباط گرفته و به آنها الهام می‌دهند تا مقصد مورد نظر خود را جستجو کنند و پس از برداشتن محدودیت‌های سفر بتوانند با خیال راحت سفر کنند. ظهور گردشگری مجازی روندی است که پایدار خواهد بود و به بخشی از روند بازاریابی و فروش تبدیل می‌شود که در حال گسترش روزافزون است.

## پیشگیری از تهدید

ترکیبی از عوامل، از فن‌آوری‌های جدید و گسترش تقلب تا پیامدهای دورکاری، باعث افزایش خطرات سایبری برای بخش گردشگری و مشتریان آن خواهد شد. با توجه به اینکه احتمالاً بزرگترین تهدید ناشی از دورکاری و استفاده از اتصالات از راه دور خواهد بود، کسب‌وکارها محافظت از داده‌های مصرف‌کننده را در اولویت قرار می‌دهند. به طور همزمان، کسب‌وکارهای این حوزه باید با قوانین گوناگون محافظت از اطلاعات شخصی مانند مقررات عمومی حفاظت از داده‌ها (GDPR) در اتحادیه اروپا و EEA و قانون حفاظت از اطلاعات شخصی (PoPI) در آفریقای جنوبی سازگار شوند.

## ۴. پایداری

۷۳٪ از مصرف‌کنندگان برندهایی را مورد توجه قرار می‌دهند که در طول کووید-۱۹ تغییراتی ایجاد کرده‌اند.

<sup>5</sup> General Data Protection Regulation

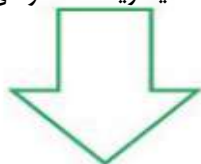
<sup>6</sup> Protection of Personal Information Act



### محیط زیست



مصرف‌کنندگان می‌گویند از زمان کووید-۱۹ بیشتر در مورد محیط‌زیست فکر می‌کنند

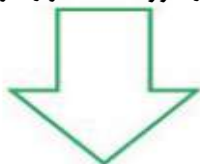


۸ درصد کاهش در انتشار CO2 در جهان برای سال ۲۰۲۰ پیش بینی شده است

### حیات وحش



از طرفداران حفظ محیط زیست و حیات وحش تحت تاثیر منفی ناشی از کووید-۱۹ قرار گرفتند



۵۰٪ کاهش در مشاغل حفاظت از منابع طبیعی در مقایسه با سطح نرمال

### برابری



از شهرهای جهان با الهام از جورج فلویید اعتراضات ضد نژادپرستی برگزار کردند



۱،۷۸۵٪ افزایش در جستجوی Yelp برای مشاغل متعلق به سیاه پوستان

### اشتغال



شغل سفر و گردشگری در پی همه‌گیری کووید-۱۹ از بین می‌رود



۶۸٪ از نیروی کار بخش سفر و گردشگری نیاز به مهارت مجدد دارند

### کسب و کارها

### نظارت عمومی

تغییرات اقلیمی و تغییرات گسترده زیست محیطی که در حین توقف جهانی مشاهده شده، فشارهای بیشتری بر بخش سفر و گردشگری ایجاد خواهد کرد. در حقیقت، طبق یک نظرسنجی، ۶۶ درصد از پاسخ دهندگان اظهار داشتند که احتمال خرید از یک شرکت هواپیمایی که تلاش‌های پایداری را افزایش داده، بیشتر است و ۷۳ درصد ادعا می‌کنند که به برندهایی توجه می‌کنند که در بحران تاثیر مثبتی ایجاد می‌کنند. این بخش، نقش بسیار مهمی در کاهش خطرات تغییرات اقلیمی در مقاصد سفر در سطح جهان دارد. در این زمینه نیاز است تا با همکاری هماهنگ در این بخش اطمینان حاصل شود که همانطور که بسیاری از مشاغل آن دوباره تجدید می‌شود، پایداری هم در مرکز توجه قرار گیرد. این بخش در حال حاضر شاهد تدوین مقرراتی از سوی دولت‌ها است که کسب و کارها را مجبور می‌کند اثرات زیست محیطی خود را کاهش دهند و روش‌های پایداری را اتخاذ کنند. پیش بینی می‌شود محصولات و تجاربی که هسته اصلی آنها پایداری و انعطاف‌پذیری است، بودجه بیشتری از دولت‌ها و سرمایه‌گذاران دریافت کنند. با این وجود، کسب‌وکارها برای تعادل بخشیدن به اولویت‌های رقابتی پایدار و مدیریت هزینه در دوران رکود اقتصادی تلاش خواهند کرد.



## توصیه‌های سیاستی

### ۱- حل مشکل در خلال بحران

#### کاهش حدس و گمان

هماهنگی برای گشودن مرزها و اطمینان از بازگشت همکاری بین‌المللی به کشورها برای اطمینان از شروع مجدد بخش سفر و گردشگری بسیار مهم است. دولت‌ها باید ضمن همسویی با یکدیگر و با بخش خصوصی برای ایجاد هماهنگی در زمان رفع محدودیت‌های سفر، اقدام کرده و در استانداردسازی اجرای الزامات ردیابی و آزمایش با یکدیگر همکاری کنند. ایجاد چارچوبی بین‌المللی که قوانین، فرایندها و استانداردهای مشخصی را تعیین می‌کند، برای از سرگیری و بازگرداندن میلیون‌ها شغل آسیب دیده، حیاتی است. ابلاغ چنین سیاست‌هایی باید سازگار باشد. علاوه بر این، با وجود ترس مسافران از احتمال گیرکردن در خارج از کشور، دولت‌ها نیاز به اطمینان خاطر از طریق پروتکل‌های توافق شده متقابل دارند. برای رفع این نیاز در کوتاه مدت، مراکز منطقه‌ای یا "حباب سفر" در حال ظهور است. همکاری بین‌المللی بین دولت‌ها نیز ضروری است تا اطمینان حاصل شود که سفرهای بین‌المللی مجدداً آغاز شده و در اسرع وقت بهبود می‌یابند. داشتن چنین هماهنگی دقیق نه تنها موجب تداوم تجارت می‌شود بلکه باعث افزایش اعتماد مصرف‌کننده و انگیزه مردم برای سفر خواهد شد.

#### تعریف استانداردهای مشترک بهداشتی و ایمنی

بخش دولتی و خصوصی باید دور هم جمع شوند تا به طور مشترک در مورد اجرای استانداردهای بهداشتی و ایمنی در صنایع موجود در بخش سفر و گردشگری با یکدیگر گفتگو کنند. داشتن پروتکل‌های مشترک که انسجام و ثبات را از طریق رویکردی مبتنی بر ریسک مشارکتی و شفاف، که توسط شواهد پزشکی پشتیبانی شده، ایجاد می‌کند، از اهمیت بالاتری برخوردار است؛ روشی که WTTC از طریق توسعه پروتکل‌های سفرهای ایمن خود اتخاذ کرده است. در واقع، چنین رویکردی مسئولیت مسافر را در مورد تأیید پروتکل‌ها از منابع گوناگون کاهش می‌دهد و یک سفر ایمن‌تر و یکپارچه را امکان پذیر می‌کند. در حالی که سلامت و ایمنی مسافران، نیروی کار بخش و جامعه محلی به حداکثر می‌رسد، پروتکل‌های ایمنی و بهداشتی باید عملی باشند و تا آنجا که ممکن است اختلالات و هزینه‌ها را به حداقل برسانند تا تداوم تجارت را در سراسر مکان‌های جغرافیایی، به ویژه برای SME ها که ۸۰ درصد از فعالان این حوزه را تشکیل می‌دهد، امکان پذیر سازد. در این زمینه و با این اهداف است که WTTC پروتکل‌های سفر ایمن خود را در سراسر صنعت سفر و گردشگری ایجاد کرده است. ایجاد کسب‌وکارهایی با شناخت کامل از چنین پروتکل‌هایی ممکن است اعتماد مسافران را در بخش سفر و گردشگری بیشتر کند.

<sup>7</sup> travel bubbles



به عنوان مثال، می‌توان از نشان "تمیز و ایمن" که توسط گردشگری پرتغال ایجاد شده نام برد. بسیاری از مقاصد گردشگری به عنوان مقاصدی که پروتکل‌های سفر ایمن را پذیرفته‌اند، شناخته شده است.

### اولویت در آمادگی مقاصد

دولت‌ها در آماده‌سازی و پشتیبانی از مقصدهای کوچک و بزرگ نقش مهمی خواهند داشت، زیرا خود را برای بهبودی آماده می‌کنند. یک رویکرد چند ذینفع منسجم، که بخش دولتی را با بخش خصوصی و جامعه محلی گرد هم آورده باشد، در بازسازی عملیات و اجرای سیاست‌های موثر هنگام بازگشایی مورد نیاز خواهد بود. در شرایط فعلی، چنین برنامه‌هایی باید در نظر بگیرند که چگونه با اضافه کردن مولفه‌های سلامتی و تلفیق فناوری‌های جدید، تجربه سفر را برای مسافران افزایش دهند. تصویب پروتکل‌های ایمنی و بهداشت جهانی نیز در ایجاد اعتماد در مسافران و همچنین حمایت مداوم دولت برای بهبود بخشیدن به این بخش ضروری است. علاوه بر تمرکز بر قطب‌های گردشگری موجود، باید تأکید ویژه‌ای بر ایجاد اطمینان در مکان‌های ثانویه، درجه سوم و حتی روستایی به منظور تجهیز اقامتی برای مسافران ورودی آینده و تضمین افزایش امنیت ساکنان و بازدیدکنندگان هم باشد.

### افزایش دسترسی به آزمایش ابتلا

دولت‌ها باید قبل از آماده شدن واکسن، از توانایی خود برای گرفتن آزمایش کافی و سریع برای آزمون ابتلا به کووید-۱۹ اطمینان حاصل کنند، این یک پیش شرط است؛ این کار نه تنها برای به حداقل رساندن شیوع ویروس لازم است، بلکه با این کار، مسافران احساس امنیت و راحتی می‌کنند. در این زمینه، دولت‌ها باید برای اطمینان از دسترسی به انجام مقدار مناسبی از آزمایشات با قیمت مناسب، با دقت بالا و جوابدهی سریع ۹۰ دقیقه‌ای یا کمتر، سرمایه‌گذاری کنند. علاوه بر این، تشخیص نتایج آزمون از جانب سایر کشورها برای دولت‌ها امری ضروری است، بدین ترتیب مسافران امکان آزمایش در هنگام عزیمت را دارند بدون اینکه نیاز باشد در هنگام رسیدن به مقصد مجدداً مورد آزمایش قرار بگیرند. چنین رویکردی مستلزم ایجاد چارچوب و استانداردهای بین‌المللی است. تا زمانی که واکسن به طور گسترده در دسترس نباشد، باید فن‌آوری‌های ردیابی برای شناسایی افرادی که ممکن است در طول سفر با فرد آلوده در تماس باشند، در نظر گرفته و اجرا شود. به عنوان مثال، کره جنوبی با موفقیت در آزمایش‌های ده دقیقه‌ای رایگان در کلینیک‌های سراسر کشور، و یک طرح ردیابی تماس دیجیتال با ارسال هشدارهای پیامکی خودکار، به کسی که ممکن است در معرض ویروس قرار گرفته باشد، به موفقیت نسبی در مبارزه با ویروس رسیده است. به منظور ایجاد اطمینان از گزینه‌های کارآمد آزمایش و ردیابی در طول مسافر در طول سفر، دولت‌ها ناگزیرند با بخش خصوصی همکاری کنند.

### به پیش بردن کسب و کار

سیاست‌های امکان پذیر برای کسب و کار را پیاده‌سازی کنید



همانطور که کسب‌وکارها با شرایط عادی بعدی سازگار می‌شوند، از طریق این تغییرات احتمالاً درآمد کمی دارند و یا درآمد ندارند. به همین ترتیب، بسته‌های محرک برای سفر و گردشگری مورد نیاز خواهد بود. با افزایش حمایت، بخش سفر و گردشگری قادر به بازیابی و بازگرداندن میلیون‌ها شغل آسیب‌دیده است. تعهد صریح سیاسی و مالی دولت‌ها، مانند اجرای بسته‌های محرک سفر و گردشگری، با حمایت از مشاغل بزرگ و SME، برای امکان بقای این بخش ضروری خواهد بود. سیاست‌های دولت می‌تواند شامل اقدامات تسهیل تامین منابع مالی مانند کاهش پرداخت اجاره، پیش پرداخت‌های قابل بازپرداخت، پرداخت وام، دادن مهلت به پرداخت جریمه‌ها و کاهش پیش پرداخت مالیات باشد. دولت‌ها همچنین می‌توانند پشتیبانی هدفمندتری مانند تأمین اعتبار برای ارتقا بهداشت و ایمنی را ارائه دهند.

### تبلیغ مقصد

برای اینکه یک مقصد گردشگری همزمان دارای کووید-۱۹ بوده و بار دیگر آماده استقبال از بازدیدکنندگان شود، دولت‌ها باید توجه و منابع خود را به سمت ارتقا کیفیت مقصد هدایت کنند تا به ایجاد تقاضا کمک کند.

### حمایت از مردم

#### تسهیل جابه‌جایی نیروی کار کوتاه مدت

بیش از ۱۲۱ میلیون شغل بر اساس WTTC تحت تأثیر بحران کووید-۱۹ قرار گرفته‌اند، که تقریباً یک سوم از کل مشاغل سفر و گردشگری در جهان را شامل می‌شود. دولت‌ها نقش مهمی در تسهیل تخصیص مجدد کارکنان در کوتاه مدت، چه در بخش سفر و گردشگری و چه در خارج از آن، برای کاهش اثرات مرخصی و اخراج آن‌ها دارند. ابتکاراتی مانند برنامه‌های رسمی مهارت‌افزایی برای انتقال کارکنان خارج از کار به سمت‌هایی که تقاضا برای خدمات آنها بیشتر است، توسط چندین کشور اجرا شده است.

#### تقویت طرح‌های حمایت از کارکنان

سفر و گردشگری بیش از ۱۰ درصد از نیروی کار جهانی را به خود اختصاص داده است. در حالی که مشاغل تمام تلاش خود را برای مراقبت از سلامت خود انجام می‌دهند، فشارهای فزاینده‌ای که بسیاری از شرکت‌ها با آن روبرو هستند می‌تواند پرداخت حقوق و دستمزد را به یک امر غیرممکن تبدیل کند و در نتیجه میزان افزایش مرخصی و اخراج کارکنان افزایش یابد. دولت‌ها می‌توانند نقش اساسی در ارائه حمایت از حقوق و دستمزد، پرداخت یارانه دستمزد و تعویق پرداخت مالیات داشته باشند.





## ۲- سازگاری با شرایط جدید

### یک شروع جدید

#### همکاری با بخش خصوصی

برای اطمینان از آمادگی و همسویی در آینده، دولت‌ها باید تعامل خود را با بخش خصوصی تقویت کنند، آموخته‌های کلیدی از این بحران را به اشتراک بگذارند، به طور مشترک اقدامات را برای کاهش بحران در آینده تعریف کنند و روش عملیاتی برای چگونگی همکاری بهتر در زمینه‌های مربوط به انعطاف پذیری را اجرا کنند. اطمینان از اینکه سیاست‌های اجرا شده بلند مدت هستند و توسط یک حزب یا دوره یک دولت هدایت نمی‌شوند بسیار مهم است. در واقع، با توجه به اینکه تغییرات ناگهانی سیاست می‌تواند برای برنامه ریزی کسب و کار مضر باشد، باید نقاط ارتباطی منظم بین سیاست‌گذاران و جامعه تجاری برنامه ریزی شود تا اطمینان حاصل شود که تأثیر بر این بخش در نظر گرفته می‌شود و در عین حال بخش خصوصی را قادر می‌سازد اقدامات تسهیل کننده برای تداوم تجارت را بکار بگیرد.

#### ارتقا گردشگری با شروع از بخش داخلی و محلی

گردشگری داخلی اولین بخشی است که بهبود می‌یابد و به دنبال آن مسافت کوتاه‌مدت منطقه‌ای و سپس مسافت متوسط بین مناطق و در نهایت سفرهای بین‌المللی انجام می‌شود. برای بهره‌گیری از بهبود اولیه، دولت‌ها، گروه‌های گردشگری و سازمان‌های گردشگری باید تلاش‌های اولیه بازاریابی و تبلیغاتی خود را برای ایجاد انگیزه در سفرهای داخلی و منطقه‌ای انجام دهند و ساکنان را به کاوش در مقاصد و جاذبه‌های اطراف دعوت کنند. عربستان سعودی چنین رویکردی را اتخاذ کرده است.

#### تشویق به سفر

برای فعال کردن تقاضا، دولت‌ها باید مشوق‌های اولیه مصرف کنندگان را برای هزینه‌های سفر پیشنهاد دهند و برای اینکار از مسافران داخلی شروع کنند و سپس در سطح منطقه و بین‌المللی گسترش دهند. از این اقدامات می‌توان در کنار بازاریابی مستقیم برای ایجاد انگیزه در مسافرت در کوتاه‌مدت استفاده کرد. محرک‌های مصرف‌کننده می‌تواند شامل ارائه بیمه‌های تخصصی، پیش‌بینی یارانه تعطیلات، تضمین مراقبت‌های پزشکی هنگام مسافرت، و همچنین یارانه‌های نقدی مستقیم یا کوپن برای تعطیلات باشد.

#### جهش به سمت دیجیتال

#### تسهیل هماهنگی یکپارچه

با توجه به نگرانی‌های جدی بهداشت و ایمنی در مورد تعاملات رو در رو، برای سرعت بخشیدن به حرکت به سمت ایجاد یک سفر بدون تماس از طریق فناوری‌های پیشرفته، باید جلساتی برگزار شود. در این زمینه، اجرای فن‌آوری‌ها، کلید بهبود



سریع خواهد بود. با توجه به پیچیدگی این مسائل شامل، سرمایه‌گذاری قابل توجه و همکاری چندین بخش و تعداد بیشمار از بازیگران، ضروری است دولت‌ها درگیر شوند و این مسئله را اولویت بندی کنند.

### ادغام هویت‌های دیجیتال

با توجه به تمرکز فزاینده بر بهداشت و سلامت، دولت‌ها باید به همراه متخصصان و مبتکران بازار، راه‌حلی را برای دیجیتالی کردن اطلاعات سلامت و ادغام آنها به عنوان یک جزء یکپارچه در سفرهای خارجی شناسایی کنند. در این زمینه، تسریع در پذیرش هویت‌ها و راه‌حل‌های دیجیتالی برای به حداکثر رساندن دقت در حفاظت از سلامت و ایمنی، ضمن کاهش تعصب در کنترل مرزها و تسریع در جابجایی مسافران، کلیدی خواهد بود. برای اطمینان از سازگاری و یکنواختی، دولت‌ها باید تا جای ممکن، در استفاده از هویت دیجیتال، با راهنمایی‌های ICAO و اجرای گذرنامه‌های بیومتریک، با سایر کشورها در استفاده از هویت دیجیتال همسو شوند.

### امنیت سایبری

امنیت سایبری، بویژه با تسریع در پذیرش دیجیتال، و جریان اصلی هویت‌های دیجیتالی و اطلاعات دیجیتالی سلامت، به طور فزاینده‌ای قابل توجه است. این تغییرات دولت‌ها را ملزم به محافظت از اطلاعات مسافران می‌کند، در حالی که فعالان اقتصادی این حوزه را هم تشویق می‌کند تا در اجرای اقدامات و رهنمودهای مربوط به امنیت سایبری فعال باشند، از جمله استفاده از فن‌آوری‌های مربوط به بیومتریک برای کاهش خطرات سایبری. دولت‌ها باید هدف خود را افزایش آگاهی در مورد خطرات کلیدی سایبری پیش روی این بخش قرار دهند و دانش و بهترین روش‌ها را در بین گروه‌های ذینفع به اشتراک بگذارند.

### گسترش زیرساخت‌های دیجیتال در مقاصد روستایی

استفاده از راه‌حل‌های دیجیتال، مانند فناوری‌های غیرلمسی، ممکن است چالش برانگیز باشد، به ویژه برای مکان‌های دورافتاده و روستایی که اغلب فاقد اتصال پیش نیاز و منابع مالی هستند. که به نوبه خود، ممکن است تلاش برای جذب بازدیدکننده را در مقایسه با مقصدهای دیگر، مختل کند. رسیدگی فعالانه به چنین نابرابری‌های دیجیتالی اطمینان حاصل می‌کند که این موارد، به ویژه در مراحل اولیه بهبود گردشگری، تشدید نمی‌شوند. سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های دیجیتالی مقصدهای نوظهور و مناطق دورافتاده و همچنین ارتقا مهارت‌های دیجیتالی در جوامع محلی برای دولت‌ها مهم خواهد بود.

### تصور دوباره کار

### بهداشت و روان



در این بخش، به عنوان بخشی که مردم در هسته اصلی آن قرار دارند، اولویت‌بندی سیاست‌های بهداشت روان و رسیدگی به پیامدهای اجتماعی همه‌گیر برای بخش مسافرت و جهانگردی از اهمیت زیادی برخوردار است. دولت‌ها باید آموزش حول حوزه روان را ارتقا دهند و برنامه‌های هدفمندی را برای کمک به نیازمندان ارائه دهند.

### اندیشیدن دوباره به محل کار

تغییر سریع به دورکاری ناشی کووید-۱۹ محل کار آینده را دگرگون کرده و در واقع نیاز به محل کار فیزیکی را فراتر از بازه کوتاه‌مدت کاهش داده است. این انتقال مستلزم آن است که بخش‌های عمومی و خصوصی برای تعیین نحوه بهینه‌سازی ترتیبات کاری جدید گرد هم آیند. اگر کارکنان تصمیم به جابجایی در مناطقی با هزینه‌های زندگی پایین‌تر می‌گیرند، دولت‌ها باید پیامدهای آن را در صورت کاهش یا حتی توقف سرمایه‌گذاری در دفاتر بزرگ بنگاه‌ها و همچنین کاهش عواقب احتمالی برای شهرها، در نظر بگیرند. برای پیشرفت در "محل کار جدید"، جمع‌آوری و انتشار یادگیری‌ها و توصیه‌های کار از راه دور در بخش مهم است.

### ایجاد مشارکت در افزایش مهارت

دولت‌ها باید با گسترش برنامه‌های مهارت‌افزایی و تجدید مهارت‌ها، اطمینان حاصل کنند که نیروی کار بخش سفر و گردشگری برای آینده آماده است و مشارکت‌های دارای چند ذینفع، اشتراک دانش و همچنین بهترین روش‌ها را ارتقا دهند. فرصت‌های آموزشی، نه تنها باید کارکنان فعلی بلکه افرادی که اخیراً از کار اخراج شده‌اند و حتی شاید افرادی که علاقه‌مند به این بخش هستند را در اولویت قرار دهد. از جمله، بخش‌های عمومی و خصوصی باید بر مهارت‌های دیجیتال و همچنین مهارت‌هایی مانند هوش هیجانی، ارتباطات، خلاقیت و تفکر انتقادی تمرکز کنند.

## ۳- تقویت توان مقاومت

### حفاظت از مردم، حیات وحش و محیط زیست

#### ایجاد دستورالعمل‌های پایداری

دولت‌ها و مقاصد گردشگری توجه ویژه‌ای به دستورالعمل‌های پایداری داشته و از طریق تعامل با بخش خصوصی و جوامع محلی، محافظت از حیات وحش و محیط زیست را بیشتر تقویت می‌کنند. برای حمایت از بخش گردشگری در جهت افزایش آگاهی، به اجرا درآوردن و اجرای برنامه‌های عملی جمعی، و برای دستیابی به پایداری، WTTC یک قرارداد مشارکت با UNFCCC و UNEP امضا کرده و اولین همایش جهانی سفر و گردشگری اقلیم و محیط زیست را در سپتامبر ۲۰۱۹ در نیویورک ترتیب داد. با نگاه به آینده و استفاده از یک رویکرد چند ذی‌نفعی، این بخش همچنان به دنبال بدست آوردن

<sup>8</sup> United Nation Climate Change

<sup>9</sup> UN Environment Programme



بهترین روش‌ها در مدیریت پایدار، حفاظت از محیط زیست و حفاظت از حیات وحش و همچنین تدوین دستورالعمل‌هایی برای تسهیل استراتژی‌ها و عملیات پایدارتر است. دولت‌ها می‌توانند رهنمودهای بین‌المللی یا ملی را به عنوان پیش شرط تشخیص پایداری تصویب کنند یا می‌توانند یک بستر عمومی برای ارزیابی و نظارت بر پایداری در نظر بگیرند. این تمرکز بیشتر بر پایداری، به طور موثر فرصت منحصر به فردی در بخش فراهم می‌کند تا برنامه پایداری را به سطح بالاتری برساند.

### ممنوعیت قاچاق حیات وحش

دولت‌ها باید نظارت و ردیابی قاچاقچیان حیات وحش را افزایش دهند و سیاست‌های سختگیرانه‌ای در این مورد اتخاذ نمایند.

### ریشه کن کردن قاچاق انسان

#### تشویق به اجرای روش‌های پایداری

برای تشویق به اجرای اقدامات پایداری در بخش خصوصی، دولت‌ها باید مشوق‌هایی را تهیه و ارائه دهند. مشوق‌های ارائه شده از نظر تاریخی شامل تخفیف مالیاتی، تخفیف حق بیمه، وام‌های اختیاری یا کمک‌های مالی برای انواع گوناگون جنبه‌های پایداری است.

### غنی سازی جامعه

#### افزایش صدای جوامع محلی

مشارکت‌های عمومی - خصوصی باید تقویت شده و اطمینان حاصل شود که جوامع محلی صدا و نقش برجسته‌ای در توسعه بخش محلی سفر و گردشگری دارند. در واقع، مشارکت همه ذینفعان در توسعه استراتژی‌های گردشگری فراگیر و پایدار برای همه سودمند است. یکی از انواع چنین مشارکت‌هایی از طریق شوراهای گردشگری محلی است که نه تنها مشارکت محلی را تسهیل می‌کند، بلکه به تقویت مشارکت مقاصد با یکدیگر نیز کمک می‌کند؛ زیرا از این طریق جوامع محلی برای حفظ دارایی‌های فرهنگی و طبیعی خود اقدام می‌کنند.

#### معرفی مقاصد کمتر شناخته شده

در حالی که مسافران به تدریج از سفرهای جدید استقبال می‌کنند، دولت‌ها فرصت منحصر به فردی برای تبلیغ مقاصد کمتر شناخته شده دارند، این کار، نه تنها مزایای اقتصادی سفر و گردشگری را گسترش می‌دهد، بلکه نگرانی‌های موجود در ارتباط با جمعیت را نیز برطرف می‌کند. در این زمینه، استراتژی‌های بازاریابی مقصد باید بر مقصدهای در حال ظهور تأکید کرده و اپراتورهای کوچکتر و کمتر شناخته شده را در این مقاصد برجسته کنند.

### حمایت از مسافر



یک مسئله اساسی در طول کووید-۱۹ برای کسب‌وکارهای حوزه گردشگری، تقاضای ناگهانی برای بازپرداخت تسهیلات در زمان فشار شدید کمبود منابع مالی است. از آنجایی که بخش‌های عمومی و خصوصی آموخته‌های خود در زمینه مهار ویروس کووید-۱۹ را ادغام می‌کنند، برای اطمینان از حمایت مداوم از مصرف‌کننده در بخش سفر و گردشگری، می‌توان راه‌حل‌هایی را در نظر گرفت. راه‌حل‌های بالقوه شامل اجازه استفاده از کوپن به جای بازپرداخت پول نقد، کمک مالی به مشاغل آسیب‌دیده برای جبران خسارت مربوط به سفر یا حتی ایجاد صندوق دولتی به عنوان واسطه‌ای برای ارائه ضمانت‌های لازم به مصرف‌کننده هستند.

### تقویت نیروی کار

#### استخدام از راه دور

با کار از راه دور، استخدام از راه دور یک احتمال قریب الوقوع می‌شود. اکنون کارکنان در بخش‌های گوناگون از جمله سفر و گردشگری، می‌توانند از سایر مناطق و کشورها استخدام شوند. با این وجود، نیروی کار پراکنده تحولات جدیدی را از نظر حقوق و دستمزد، مزایا، مالیات و همچنین مهاجرت ایجاد می‌کند.

### تنوع و فراگیری

تأثیر نامتناسب کووید-۱۹ بر اقلیت‌های قومی و نژادی، ضرورت مقابله با اختلافات قابل توجه و همچنین تبعیض‌های سیستمی را افزایش داده است. به همین ترتیب، دولت‌ها باید سیاست‌هایی را برای ارتقا بیشتر تنوع و عدالت، ترویج و اجرا کنند.

### ایجاد توازن در مقررات کاری

ایجاد حداکثر توازن محافظتی و انعطاف‌پذیری مناسب در مقررات کار برای به حداکثر رساندن فرصت‌های شغلی در بخش سفر و گردشگری ضروری است. دولت‌ها باید با بررسی سیاست‌های خود، اطمینان حاصل کنند که انعطاف‌پذیری کافی برای کارفرمایان در استخدام وجود دارد، اما به همان اندازه، محافظت از نیروی کار نیز برای تحت فشار قرار دادن کارکنان در برابر هرگونه بحران غیر منتظره نیز وجود دارد. ایجاد چنین تعادلی بین انعطاف‌پذیری و محافظت، مستلزم اعمال رویکردی مشاوره‌ای با بخش خصوصی و اتحادیه‌ها است.