

موجز قطاعي لمنظمة العمل الدولية

أيار/ مايو ٢٠٢٠

أثر كوفيد-١٩ في قطاع السياحة



© ILO Asia-Pacific

قطاع الضيافة في جمهورية لاو الديمقراطية الشعبية

وفي عام ٢٠١٩، استأثر القطاع (بشكل مباشر وغير مباشر) بقرابة ٣٣٠ مليون وظيفة في جميع أرجاء العالم، أي ما يعادل ١٠,٣ في المائة من إجمالي العمالة العالمية ووظيفة واحدة من أصل ١٠ وظائف على الصعيد العالمي^١. ومقابل كل وظيفة مستحدثة مباشرة في قطاع السياحة، يُستحدث ما يقرب من وظيفة ونصف وظيفة إضافية على أساس غير مباشر أو مستحث. وتوفر القطاعات الفرعية كثيفة اليد العاملة لخدمات الإقامة والطعام وحدها العمل لما يعادل ١٤٤ مليون عامل في جميع أنحاء العالم^٢. ويشمل ذلك حوالي ٤٤ مليون عامل لحسابه الخاص و٧ ملايين صاحب عمل^٣. وغالبية المنشآت السياحية إنما هي منشآت متوسطة وصغيرة وبالغة الصغر يقل عدد مستخدميها عن ٥٠ مستخدماً. ويعمل زهاء ٣٠ في المائة من إجمالي القوى العاملة في شركات يتراوح عدد مستخدميها بين ٢ و٩ مستخدمين. وأثر هذه الجائحة هائل في المنشآت السياحية وفي سبل عيش العاملين فيها.

أصبحت السياحة خلال العقود الماضية، قطاعاً من أكثر القطاعات الاقتصادية دينامية وأسرعها نمواً. وتتجلى أهمية هذا القطاع كمحرك لاستحداث الوظائف وتعزيز التنمية الاقتصادية المحلية والثقافة والمنتجات في العديد من أهداف التنمية المستدامة، لا سيما الأهداف ٨ و ١٢ و ١٤، التي تحدد الغايات المتعلقة بالسياحة. وتسهم السياحة في استحداث الوظائف بشكل مباشر وغير مباشر على السواء، لا سيما بالنسبة إلى النساء والشباب.

"تتمثل الضرورة الملحة في ضمان بقاء المنشآت السياحية من خلال الدعم العام واسع النطاق الذي لولاه ستحتفي هذه المنشآت قبل أن يختفي الفيروس. ويجب أن يمتد نطاق هذا الدعم ليشمل العمال المعنيين الذين لن يكون لديهم، لولا ذلك، أي دخل أو حماية اجتماعية."

الاجتماع الاستثنائي لوزراء السياحة في مجموعة العشرين، ٢٤ نيسان/ أبريل ٢٠٢٠ المدير العام لمكتب العمل الدولي، غاي رايدر

^١ يضع المجلس العالمي للسفر والسياحة في تقريره المعنون "التقرير الاقتصادي للمجلس العالمي للسفر والسياحة لعام ٢٠١٩ عن السفر والسياحة"، بيانات تتضمن تقديرات وتوقعات عن "السفر والسياحة". ووفقاً للمجلس، فإن السفر والسياحة "يتعلقان بنشاط المسافرين في رحلات خارج بيئتهم المعتادة لمدة تقل عن عام واحد"؛ ويشير إجمالي المساهمة في الناتج المحلي الإجمالي إلى "الناتج المحلي الإجمالي المتأتي مباشرة عن قطاع السفر والسياحة بالإضافة إلى آثاره المباشرة والمستحثة"؛ وتشير المساهمة المباشرة في الناتج المحلي الإجمالي إلى "الناتج المحلي الإجمالي المتأتي عن الصناعات التي تتعامل مباشرة مع السياح، بما في ذلك الفنادق وموظفو السفريات وشركات الطيران وغيرها من خدمات نقل الركاب، فضلاً عن أنشطة المطاعم والصناعات الترفيهية التي تتعامل مباشرة مع السياح". انظر مسرد التعاريف الرئيسية. ويساوي مجموع التأثيرات المباشرة وغير المباشرة والمستحثة، الأثر الاقتصادي الكلي للقطاع. ووفقاً للمجلس العالمي للسفر والسياحة، يشمل التأثير الإجمالي للسفر والسياحة في العمالة الوظائف المباشرة وغير المباشرة والمستحثة.

^٢ انظر: ILO Monitor 2nd edition: COVID-19 and the world of work, 7 April 2020.

^٣ انظر: ILO Monitor 3rd edition: COVID-19 and the world of work, 29 April 2020.

◀ ١- أثر كوفيد-19

يؤثر تفشي كوفيد-19 تأثيراً مدمراً في الاقتصاد والعمالة على الصعيد العالمي. وقد تضرر قطاع السياحة بشدة من التدابير الضرورية المتخذة لاحتواء الجائحة، ويبدو من غير المرجح أن يعود القطاع إلى وضعه الطبيعي في أي وقت قريب. وحتى بعد الرفع التدريجي لتدابير الاحتواء، ستستمر المنشآت الباقية في مواجهة تحديات الانتعاش البطيء المحتمل. وتقيد تقديرات منظمة العمل الدولية بأن الجائحة يمكن أن تتسبب في ما يعادل ٣٠٥ مليون حالة من حالات فقدان الوظائف^٤، والعديد منها في قطاع السياحة.

وقد تتسبب الجائحة والجهود العالمية المبذولة لاحتوائها في انكماش الاقتصاد السياحي الدولي بنسبة تتراوح بين ٤٥ و ٧٠ في المائة. وتمتد الآثار على الصناعات السياحية المحلية أيضاً، إذ يُقدَّر أن حوالي نصف سكان العالم مقيدون بفعل تدابير الاحتواء^٥. غير أنه من المتوقع أن تتعافى السياحة المحلية بوتيرة أسرع من قطاع السياحة الدولي.

وقد علقت الفنادق والمطاعم ومنظمو الرحلات وشركات الطيران وسفن الرحلات السياحية عملياتها إلى أجل غير مسمى. وفي القطاعات الفرعية لخدمات الإقامة والطعام، تواجه ٥١ مليون منشأة بيئة أعمال صعبة للغاية مقترنة بتأثيرات كبيرة في فرص العمالة^٦. ومع الانخفاض الشديد في النشاط الاقتصادي، يواجه العمال في الصناعة السياحية كثيفة اليد العاملة تخفيضات مدمرة في وقت العمل وخسائر محتملة في الوظائف وتحديات متنامية في العمل اللائق^٧.

ويمثل العاملون لحسابهم الخاص والمنشآت بالغة الصغر معاً زهاء ٦٠ في المائة من القطاعات الفرعية لخدمات الإقامة والطعام، وهو ما يعكس شدة تأثرهم بالأزمة الاقتصادية الحالية. وفي حين تلعب المنشآت الصغيرة في جميع أنحاء العالم دوراً رئيسياً كمصدر لتوفير الوظائف، لا سيما في البلدان ذات الدخل المنخفض والمتوسط، فإنها غالباً ما تنفق على فرص الحصول على الائتمان ولديها القليل من الأصول وأدنى الاحتمالات بأن تستفيد من رزمة الحوافز الاقتصادية من دون دعم هادف.

تكبد قطاع السياحة في البرازيل خسائر كبيرة بسبب إغلاق قرابة ٨٠ في المائة من خدمات الإقامة وجميع المنتزهات والمعالم السياحية. ومن دون الدعم العام، يمكن أن يفقد القطاع زهاء ٦,٢ مليار دولار أمريكي لأن السياحة الوافدة إلى البرازيل يمكن أن تنخفض بنسبة ٥٠ في المائة في عام ٢٠٢٠^١.

وفي نهاية آذار/ مارس، أسفرت إجراءات الإغلاق في فرنسا عن إقبال أبواب ٧٥,٠٠٠ مطعم و ٣,٠٠٠ نادٍ و ٤٠,٠٠٠ مقهى، مما أثر في مليون مستخدم أحيلوا إلى البطالة التقنية^٢.

وفي المناطق المعتمدة على السياحة في المملكة المتحدة، أبلغ عن أن ٨٠ في المائة من عمال قطاعي الفنادق والخدمات الغذائية مُنحوا إجازة مؤقتة بموجب خطة التسريح المؤقت وأن ما يقرب من ثلث الوظائف مهددة على المدى الطويل^٣.

وفي الولايات المتحدة، يُتوقع أن يكون عام ٢٠٢٠ هو أسوأ عام مسجل بالنسبة إلى الإشغال الفندقي، وأن يؤدي إلى فقدان عدد مهول من الوظائف. ومنذ بداية الأزمة، سُرح ما يقرب من ١,٦ مليون عامل من عمال الفنادق أو مُنحوا إجازة مؤقتة وفُقدت ٣,٩ مليون وظيفة مدعومة بقطاع الفنادق^٤.

وتعكف شركات الطيران والمنشآت السياحية في جميع أرجاء العالم على تكييف مستويات التوظيف لديها، في حين جمّد العديد من الشركات كافة التعيينات، مما قد يقوض قدرتها على ملء المناصب الرئيسية فور انتهاء الأزمة. وأحالت شركات أخرى موظفيها إلى إعانات البطالة المؤقتة أو هي تتعاون مع النقابات بهدف وضع استراتيجيات لتجنب عمليات التسريح، مما يتطلب في الغالب تخفيض وقت العمل^٥.

١ انظر:

Euromonitor "The Impact of Coronavirus in Brazil: Uneven Prospects Across Industries" 14 April 2020.

٢ انظر:

La Chaîne Info, "Restaurants, cafés et bars fermés : un million de salariés dans l'inquiétude" 15 March 2020.

٣ انظر:

The Guardian "UK tourism hotspots could face worst of post-lockdown job losses", 27 April 2020.

٤ انظر:

American Hotel and Lodging Association (AHLA) "COVID-19's impact on the hotel industry" 22 April 2020.

٥ انظر:

CNN Business, "Tens of thousands of airline jobs are at risk as travel plunges.", 6 March 2020.

٤ انظر: ILO Monitor 3rd edition: COVID-19 and the world of work, 29 April 2020.

٥ انظر: OECD, "Tackling coronavirus (Covid-19): Tourism Policy Responses." updated 15 April 2020.

٦ انظر: ILO Monitor 3rd edition: COVID-19 and the world of work, 29 April 2020.

٧ انظر: ILO Monitor 3rd edition: COVID-19 and the world of work, 29 April 2020. ووفقاً لنموذج التنبؤ الآني لمنظمة العمل الدولية، انخفضت ساعات العمل العالمية في الربع الأول من عام ٢٠٢٠ بما يقدر بنسبة ٤,٥ في المائة (أي ما يعادل ١٣٠ مليون وظيفة بدوام كامل، على افتراض أن عدد ساعات العمل في الأسبوع هو ٤٨ ساعة)، بالمقارنة مع الوضع السابق للأزمة (الربع الرابع من عام ٢٠١٩). ومن المتوقع أن تنخفض ساعات العمل العالمية في الربع الثاني بنسبة ١٠,٥ في المائة عما كانت عليه في الربع السابق للأزمة. ويعادل ذلك ٣٠٥ مليون وظيفة بدوام كامل، وهو ما يمثل تدهوراً كبيراً بالمقارنة مع التقديرات السابقة لمنظمة العمل الدولية البالغة ١٩٥ مليون وظيفة للربع الثاني. ويُعزى ذلك في المقام الأول إلى تمديد إجراءات الاحتواء وتوسيع نطاقها.

تسهيل الانتقال إلى السمة المنظمة

تحدد المبادئ التوجيهية لمنظمة العمل الدولية بشأن العمل اللائق والسياحة المسؤولية اجتماعياً، المبادئ المشتركة والإطار السياسي لإرشاد العمل المضطرب به لتعزيز الوظائف اللائقة في القطاع السياحي والتركيز تركيزاً خاصاً على تسهيل الانتقال إلى السمة المنظمة. وهي تقترح ضرورة أن تتوخى الحكومات والشركاء الاجتماعيون، حسب مقتضى الحال، ما يلي:

(أ) إجراء عمليات تقييم وتشخيص سليمة للسمة غير المنظمة في قطاع السياحة لكي تسترشد بها عمليات تصميم وتنفيذ القوانين واللوائح الوطنية الرامية إلى تسهيل الانتقال إلى السمة المنظمة؛

(ب) اتخاذ التدابير المناسبة لتسهيل انتقال العمال والوحدات الاقتصادية من الاقتصاد غير المنظم إلى الاقتصاد المنظم، وفي الوقت نفسه احترام حقوق العمال وضمان الفرص من أجل توفير أمن الدخل وسبل العيش وتنظيم المشاريع، تمسحاً مع توصية الانتقال من الاقتصاد غير المنظم إلى الاقتصاد المنظم، ٢٠١٥ (رقم ٢٠٤)؛

(ج) تعزيز السياسات الضريبية وسياسات البنية التحتية المناسبة واستراتيجيات التنمية المحلية التي تدعم قطاع السياحة؛

(د) التمكين الاقتصادي للمجموعات المعرضة لأخطر مواطني العجز في العمل اللائق؛

(هـ) إذكاء الوعي بشأن حقوق العمال وفوائد العمالة المنظمة.

وهي توجد حالياً في وضع هش للغاية لأن الحكومات أمرت بإغلاق جميع المنشآت غير الأساسية ولم يكن أمام العديد من الشركات من خيار سوى التقليل مؤقتاً من تكاليف التشغيل لديها. وقد تكون التكاليف المنكبة نتيجة الأزمة أعلى نسبياً بكثير بالنسبة إلى المنشآت الصغيرة بسبب مواردها المحدودة في كثير من الأحيان وصعوبة وصولها إلى رأس المال.

وعلى غرار ما حدث في أعقاب الأزمة المالية العالمية، يُتوقع أن ينخفض عدد المنشآت الصغيرة بسبب حالات الفشل واسعة النطاق في الأعمال عقب جائحة كوفيد-19. بالإضافة إلى ذلك، سيستغرق الأمر وقتاً طويلاً لإعادة الاستثمارات وعمليات قطاع الأعمال، إذ من المرجح أن تكون وتيرة التعافي بطيئة.^٨

وقد تضررت بشدة جميع القطاعات التي كان للسياحة فيها تأثير مضاعف، بما في ذلك الطيران المدني والحرف اليدوية والزراعة وتوفير الطعام والمشروبات. وأدى إلغاء الرحلات الجوية وإغلاق المطارات إلى تعليق أكثر من ١٠ ملايين وظيفة في قطاع الطيران المدني.

ويتمثل أحد التحديات الأخرى في ارتفاع نسبة ترتيبات العمل غير المنظمة في قطاع السياحة، ويرجع ذلك إلى أسباب منها طبيعته الموسمية، مقترنة بضعف التنظيم والإنفاذ وتنظيم العمل^٩. وتبرز مواطن العجز في العمل اللائق، من قبيل ساعات العمل الطويلة على نحو مفرط والأجور المتدنية والافتقار إلى الحماية الاجتماعية والتمييز القائم على نوع الجنس، بروزاً أشد وضوحاً في الاقتصاد غير المنظم. ويزداد تعرض العمال المهاجرين والنساء والشباب للعمالة غير المنظمة أو العرضية.

^٨ انظر: ILO Monitor 3rd edition: COVID-19 and the world of work, 29 April 2020.

^٩ انظر: ILO Guidelines on decent work and socially responsible tourism, 2017.

◀ ٢- استجابات الهيئات المكونة والشركاء

ما من شك في أنّ التدابير الرامية إلى دعم المنشآت السياحية وصون الوظائف والدخل، ستكون حاسمة بالنسبة إلى هذا القطاع في المستقبل القريب وستنتمس بالأهمية على وجه الخصوص بالنسبة إلى المنشآت المتوسطة والصغيرة وبالغلة الصغر. وتهدف الأمثلة الواردة أدناه إلى تبيان مجموعة متنوعة من التدابير السياسية على سبيل المثال لا الحصر.

وفي نداء موجه إلى الحكومات وأصحاب العمل في القطاع الفرعي للفنادق، صادر في ٦ نيسان/ أبريل ٢٠٢٠ عن الاتحاد الدولي لرابطات عمال الأغذية والزراعة والفنادق والمطاعم وتوريد الأطعمة والتبغ والفروع المثيلة - وهو اتحاد نقابي عالمي لنقابات العمال يضم أعضاء في مجموعة متنوعة من الصناعات، بما فيها السياحة، طلب الاتحاد حماية عمال الفنادق في المعركة الدائرة لاحتواء انتشار كوفيد-19.

وفي ٧ نيسان/ أبريل ٢٠٢٠، دعا الاتحاد مجموعة العشرين إلى اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية عمال القطاع السياحي المسرحين بسبب الأزمة وطلب من الدول الأعضاء في مجموعة العشرين أن تعمل مع نقابات العمال وأصحاب العمل لوضع برامج لاستبقاء العمال في العمالة وإرساء برامج عمل لفترة قصيرة للحفاظ على دخل العمال وتوفير التدريب.

وخلال الاجتماع الاستثنائي في أيار/ مايو ٢٠٢٠، بشأن كوفيد-19 لمجلس إدارة مجموعة التجارة في قطاعات الفنادق وتوريد الأطعمة والسياحة، التابع للاتحاد الدولي المذكور، دعا الاتحاد الحكومات وأصحاب العمل إلى تعزيز تدابير السلامة والصحة المهنية للعمال. وينبغي أن تكون أصوات نقابات العمال مرشداً في وضع وتنفيذ السياسات المتصلة بتدابير الصحة والسلامة وتدابير أمن الدخل بما في ذلك الرعاية الصحية والإجازة المرضية.

وفي ٢٥ آذار/ مارس، وقع الشركاء الاجتماعيون في الاتحاد الأوروبي والاتحاد الأوروبي لنقابات العمال في قطاعات الأغذية والزراعة والسياحة ومجموعة FoodDrinkEurope، بياناً مشتركاً للدعوة إلى دعم وحماية العاملين في هذه القطاعات.

وفي ١٢ آذار/ مارس ٢٠٢٠، اتفقت شركة أكور إنفست^١ وAccorInvest ونقابات قطاع الضيافة الفرنسي (CFDT، CFE-CGC، CGT، FGTA-FO) على تخفيض مؤقت لوقت عمل العمال الذين تستخدمهم مجموعة أكور إنفست. وسيحصل العمال على ٩٠ في المائة من أجرهم الشهري.

^١ انظر:

IUF, Draft Item 3: Proposals and discussion of demands for governments and employers, Extraordinary HRCT Trade Group Board Meeting on COVID-19, 14 May 2020.

عُقد اجتماع استثنائي لوزراء السياحة في مجموعة العشرين، برئاسة المملكة العربية السعودية التي تتولى رئاسة مجموعة العشرين، في ٢٤ نيسان/ أبريل ٢٠٢٠، واعتمد بياناً وزارياً بشأن كوفيد-19. وتعهّد وزراء السياحة بتبادل الخبرات والممارسات الجيدة، فضلاً عن تعزيز التنسيق بين الحكومات لتقديم استجابات سياسية متكاملة ودعم الانتعاش في مرحلة ما بعد الأزمة. وشارك المدير العام لمكتب العمل الدولي في هذا الاجتماع الاستثنائي لوزراء السياحة في مجموعة العشرين، إلى جانب الأمين العام لمنظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة والأمين العام لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، وكذلك رئيس ومدير عام المجلس العالمي للسفر والسياحة.

١-٢ نهج مشتركة تستهدف قطاع السياحة

١-١-٢ حفز الاقتصاد والعمالة

تشمل تدابير الحفز المالي وضع تسهيلات إقراض جديدة، بعضها موجه حسب القطاعات (كما هي الحال في البرتغال وجامايكا^{١١} وإسبانيا وجنوب أفريقيا^{١٢})، لكن يمكن لأي منشأة من المنشآت المتوسطة والصغيرة وبالغلة الصغر المحتاجة أن تستفيد من العديد منها. وبات تكيف شروط الاقتراض بخطط الائتمان الحالية كي تكون تفضيلية أكثر للمنشآت المتوسطة والصغيرة وبالغلة الصغر من خلال الضمانات وأسعار الفائدة المنخفضة أو الثابتة، نهجاً شائعاً. وتتضمن حوافز الصناعة السياحية المستهدفة في أستراليا تحديد أسواق التصدير البديلة أو سلاسل التوريد والإمداد للمنشآت السياحية، فضلاً عن اتخاذ التدابير اللازمة لتعزيز السياحة المحلية^{١٣}.

^{١٠} انظر: ILO "ACTRAV Analysis: Governments' responses to COVID-19" 6 April 2020.

^{١١} انظر: WTTC "High Level Enabling Policies Doc" 23 April 2020, available at: <https://wttc.org/en-gb/COVID-19/Government-Hub>.

^{١٢} انظر: OECD "Tackling Coronavirus – Tourism Policy Responses" updated 15 April 2020.

غير المعتادة في قطاع السياحة فإن العديد من عمال هذا القطاع يستفيدون منها. وتستهدف بعض التدابير، من قبيل مكافأة دعم الدخل في شيلي^{١١} وبرنامج Bono Independiente في بيرو^{١٢}، عمال الاقتصاد غير المنظم، بمن فيهم العديد ممن يعملون في القطاع السياحي.

٢-١-٣ حماية عمال القطاع السياحي في مكان العمل

تُصمم معظم التدابير السياسية التي تدرج ضمن هذه الدعامة، من قبيل الإجازة المرضية مدفوعة الأجر، بحيث لا تكون موجهة حسب القطاعات من أجل تغطية أكبر عدد ممكن من العمال. لذا، يستفيد منها عمال القطاع السياحي على قدم المساواة مع جميع العمال. ويناقش هذا القسم السياسات في البلدان التي تشكل فيها السياحة جزءاً مهماً من الاقتصاد الوطني ويُتوقع بالتالي أن يتأثر بها عمال قطاع السياحة.

وتشمل التدابير المهمة منح إجازة مدفوعة الأجر لصالح العمال الذين تعيّن عليهم إغلاق أماكن عملهم ودعم تنظيف وتعقيم أماكن العمل قبل إعادة فتحها. وقد حددت جمهورية كوريا قطاع السياحة بوصفه "قطاعاً خاصاً لدعم العمالة"، مما يعطي الشركات السياحية الحق في الحصول على دعم لتوفير ما قد يصل إلى ٩٠ في المائة من علاوة الإجازة لصالح عمالها لمدة سنة أشهر^{١٣}. وفي سنغافورة، سيساعد مجلس سياحة سنغافورة على تحمل تكاليف تنظيف وتعقيم الفنادق التي وفرت الإقامة لحالات الإصابة المؤكدة والمشتبه بها^{١٤}.

كذلك، نُفذت أحكام الإجازة المرضية مدفوعة الأجر لصالح العمال الموجودين في حالة سبئية أو رهن الحجر الصحي في العديد من البلدان. واتخذت البرتغال إجراءً يغطي ١٠٠ في المائة من أجور العمال الخاضعين للحجر الصحي أو الأشخاص الذين يرعون طفلاً أو حفيداً يخضع للحجر الصحي^{١٥}. وتسمح إسبانيا للعمال بتكثيف ساعات عملهم وخفضها بنسبة تصل إلى ١٠٠ في المائة إذا كانوا بحاجة إلى رعاية المعالين^{١٦}.

وبالإضافة إلى هذه التدابير، قدمت بلدان مثل البرتغال وبربادوس^{١٧} وسنغافورة وشيلي^{١٨} التدريب وخدمات بناء القدرات للعاملين في القطاع السياحي خلال فترة الإغلاق، عن طريق دورات دراسية الكترونية مجانية أو مدعومة. ويقدم برنامج SIGO في شيلي المساعدة التقنية في عمليات إدارة الأعمال والإدارة الرقمية لأصحاب المشاريع السياحية ويجري تكيفه للتصدي للتحديات الخاصة التي تطرحها حالة الطوارئ وعملية إعادة التنشيط ما بعد الأزمة^{١٩}.

وتتخذ بعض البلدان تدابير لتعزيز السياحة المحلية وتشجيع الناس على إعادة جدولة الرحلات التي قد يلغونها خلاف ذلك. وفي ماليزيا^{٢٠}، منحت الحكومة إعفاءً ضريبياً على الدخل لتغطية التكاليف السياحية بدءاً من آذار/مارس. وفي فرنسا^{٢١}، عدلت شروط الإلغاء للسماح للشركات بتقديم قسائم إعادة الجدولة. وفي رواندا، يُمنح السياح فترة سماح من سنتين لتأجيل الحجوزات من دون تكلفة إضافية^{٢٢}.

٢-١-٢ دعم المنشآت السياحية والوظائف والمداخيل

نفذ العديد من البلدان سياسات لدعم المنشآت السياحية والوظائف والمداخيل من خلال تعليق أو دعم الضرائب والرسوم واشتركاك الضمان الاجتماعي. وتقدم بعض البلدان حوافز إضافية للمنشآت لاستبقاء مستخدميها من خلال ربط المساعدة المالية باستبقاء الموظفين. وفي إطار برنامج جامايكا لدعم مستخدمي المنشآت والتحويلات النقدية، تتلقى المنشآت الصغيرة في القطاعات المستهدفة، من قبيل السياحة، تحويلاً نقدياً حكومياً مرتين في الشهر عن كل عامل تُسبقي وظيفته. ويوفر برنامج تكميلي النظام التحويلي ذاته للأفراد الذين فقدوا وظائفهم في الفترة بين ١٠ آذار/مارس و٣٠ حزيران/يونيه ٢٠٢٠، مما يعني أن هناك دعماً للإبقاء على وظائف القطاع السياحي وللأشخاص العاطلين عن العمل على السواء^{٢٣}.

وتشمل تدابير دعم الدخل إعانات الأجر المؤقتة والتساهل في تحصيل الضرائب والديون. وقد وُسع نطاق إعانات البطالة ليشمل العاملين لحسابهم الخاص والعمال المؤقتين والعمال بدوام جزئي والعمال الموسميين في العديد من البلدان مثل إيطاليا وجزر البهاما^{٢٤}. ولا تقتصر هذه التدابير عادةً على قطاع معين، ولكن نظراً لانتشار ترتيبات العمل

^{١٣} انظر: ILO "ACTRAV Analysis: Governments' responses to COVID-19" 6 April 2020.

^{١٤} انظر: WTTC "High Level Enabling Policies Doc" 23 April 2020, available at: <https://wttc.org/COVID-19/Government-Hub>.

^{١٥} انظر: WTTC "High Level Enabling Policies Doc" 23 April 2020, available at: <https://wttc.org/COVID-19/Government-Hub>.

^{١٦} انظر:

ILO Regional Office for Asia and the Pacific "COVID-19 and employment in the tourism sector: Impact and response in Asia and the Pacific" 24 April 2020.

^{١٧} انظر: OECD "Tackling Coronavirus – Tourism Policy Responses" updated 15 April 2020.

^{١٨} انظر: The New Times "Rwanda reassures tourists amid coronavirus threat" 10 March 2020.

^{١٩} انظر: Government of Jamaica: Ministry of Tourism "CARE: COVID-19 Allocation of Resources for Employees" 16 April 2020.

^{٢٠} انظر: ILO "ACTRAV Analysis: Governments' responses to COVID-19" 6 April 2020.

^{٢١} انظر: Government of Chile "Plan económico de emergencia por coronavirus" Eje "Apoyo a los ingresos de las familias" accessed 28 April 2020.

^{٢٢} تمت مؤخراً الموافقة على النسخة الثانية من هذا البرنامج:

Depor "Consulta online, segundo bono de 380 soles en Peru: cuándo y en qué bancos cobrar la segunda armada de apoyo económico del gobierno nacional" 24 April 2020.

^{٢٣} انظر:

Government of the Republic of Korea "Proactive measures to support employment security in response to COVID-19" 28 February 2020; OECD "Tackling Coronavirus – Tourism Policy Responses" updated 15 April 2020.

^{٢٤} انظر: Singapore Tourism Board "COVID-19 cleaning support for tourism-related establishments" accessed 29 April 2020.

^{٢٥} انظر: Government of Portugal "Portugal's response to COVID-19: Exceptional measures for workers" accessed 29 April 2020.

^{٢٦} انظر: Government of Spain "Derechos y medidas laborales para trabajadores y trabajadoras: Defender la gente trabajadora" accessed 29 April 2020.

وهذه القائمة ليست شاملة، لكن الهدف منها هو استكمال المعلومات الواردة في القسم السابق^{٢٨}.

◀ حفز الاقتصاد والعمالة

البرازيل^{٢٩}: وفرت وزارة السياحة خط ائتمان محدد الأهداف خاص بالقطاع السياحي للمنشآت المتوسطة والصغيرة وبالغة الصغر، وهو متاح من خلال ١٧ مؤسسة مالية مسجلة لدى الصندوق العام للسياحة، Fungetur.

كندا^{٣٠}: يسمح برنامج توافر الائتمان لقطاع الأعمال، لمصرف تنمية المشاريع الكندي ومؤسسة كندا لتنمية الصادرات بتقديم دعم هادف للمنشآت المتوسطة والصغيرة وبالغة الصغر في القطاعات المتضررة بشدة مثل السياحة.

مصر^{٣١}: أعلنت الحكومة عن رزمة حوافز، مع تخصيص ٥٠ مليار جنيه لقطاع السياحة. وهي تهدف إلى الإبقاء على الفنادق مفتوحة خلال الأزمة.

تايلند^{٣٢}: سيتولى بنك الادخار الحكومي رعاية القروض الميسرة للشركات السياحية. وستتاح قسائم السفر لخمسة ملايين مسافر محلي لتعزيز السياحة المحلية. كما أطلقت الحكومة برامج لتنمية المهارات لصالح العاملين لحسابهم الخاص.

الإمارات العربية المتحدة^{٣٣}: وضعت هيئة رأس الخيمة لتنمية السياحة رزمة حوافز مالية مخصصة للمنشآت السياحية غير المملوكة من الحكومة، بما في ذلك الفنادق المصنفة ضمن فئة لا تتعدى أربع نجوم والمعالم السياحية وملاعب الجولف.

◀ دعم المنشآت والوظائف والمدايل

كندا: يُقدم برنامج تقاسم العمل إعانات الأجور للعامل الذين يوافقون على خفض ساعات عملهم العادية استجابة للأزمة. وتُقدم إعانات الأجور لصغار أصحاب العمل المؤهلين لمدة ثلاثة أشهر.

مصر: عُلفت مدفوعات الإيجار للمنشآت العاملة في المجال السياحي وخدمات الطعام في المعالم التي تشرف عليها الدولة.

فرنسا: ما فتئت وزارة العمل تتخذ تدابير لدعم المنشآت المتوسطة والصغيرة وبالغة الصغر في القطاع السياحي. وقد شددت الوزارة على أهمية تجنب تسريح العمال وأعلنت عن إصلاحات تتعلق بالبطالة الجزئية^{٣٤}.

٢-١-٤ الاعتماد على الحوار الاجتماعي من أجل إيجاد الحلول^{٢٧}

تعكف البلدان من خلال الحوار الاجتماعي الثلاثي، على وضع سياسات ابتكارية للتخفيف من آثار الأزمة. وبسبب النطاق الواسع للتداعيات الاقتصادية، فإن آليات الحوار الاجتماعي مثل تلك المدرجة في الفقرة التالية، تشمل ممثلين من جميع القطاعات المتضررة بشدة، بما في ذلك السياحة. وعلى الرغم من أن هذه الآليات نفسها ليست خاصة بكل قطاع، فإن منظمات أصحاب العمل ومنظمات العمال في القطاع السياحي تشارك في المناقشات بشأن التدابير السياسية ذات الصلة بقطاع السياحة.

وتنكب جامايكا ورواندا وإندونيسيا وميانمار على تعزيز الحوار الاجتماعي لإيجاد حلول على المستويات المحلية والإقليمية والوطنية بما يؤدي إلى وضع سياسات شاملة تدعم القطاعات المتضررة، بما في ذلك السياحة. وفي شيلي، أنشأ مجلس العمل الأعلى الثلاثي لجنة معنية بأزمة العمالة. وتجتمع هذه اللجنة بانتظام مع لجنة *Comisión de Usuarios ChileValora del Seguro de Cesantía* لتعزيز التنسيق مع الوكالات الحكومية والمجتمع المدني استجابة للأزمة، فضلاً عن تحليل توقعات العمالة وآثار سياسات الدعم الحكومية. ووضع شركاء سنغافورة الثلاثيون، من خلال المجلس الوطني للأجور، مجموعة جديدة من المبادئ التوجيهية لتقديم الإرشاد في الوقت المناسب بشأن الحفاظ على المنشآت وإنفاذ الوظائف. وناقشت مؤسسة جنوب أفريقيا للحوار الاجتماعي والمجلس الوطني للتنمية الاقتصادية والعمل اللوائح الوطنية بشأن الكوارث، في حين طالب أصحاب العمل والعمال بمعالجة مسائل خاصة بقطاعات معينة لإنفاذ الالتزامات المشتركة. واتفقوا على التعاون بشأن إدارة مسائل مثل العمل بالتناوب والعمل عن بُعد وترتيبات العمل الأخرى. وفي إسبانيا، وضع الشركاء الاجتماعيون رزمتين أوليتين من التدابير الاقتصادية لحماية الأسر والعمال والعاملين لحسابهم الخاص والشركات، فضلاً عن إنشاء صفحات إعلامية على شبكة الإنترنت مخصصة لكوفيد-19 بهدف توفير الإرشاد والأدوات. وتُعد اجتماعات أسبوعية بين الحكومة والشركاء الاجتماعيين لمناقشة التدابير التي يتعين تنفيذها.

٢-٢ الأمثلة القطرية

يستعرض هذا القسم بعض الأمثلة على السياسات التي اعتمدت في البلدان التي تُمثل وجهات سياحية مهمة ولكن لم يُشر إليها بعد. ولما كانت السياحة تشكل قطاعاً مهماً بالنسبة إلى هذه البلدان فإنه يمكن اعتبار التدابير السياسية العامة، لا سيما تلك التي تستهدف المنشآت المتوسطة والصغيرة وبالغة الصغر، ذات أهمية لأصحاب العمل وللعمال في القطاع السياحي.

^{٢٧} انظر: ILO "Country policy responses (COVID-19 and the world of work)" 23 April 2020.

^{٢٨} استُقيت جميع المعلومات الواردة في القسم ٢-٢ من المصادر المشار إليها في أول ذكر للبلد في القسم الفرعي المعنون "حفز الاقتصاد والعمالة"، ما لم يشر إلى عكس ذلك في حاشية مخصصة لهذا الغرض. وعلى سبيل المثال، استُمدت المعلومات المتعلقة بكندا من المصدر في الحاشية رقم ٣٠.

^{٢٩} انظر: WTTTC "High Level Enabling Policies Doc" 23 April 2020, available at: <https://wttc.org/COVID-19/Government-Hub>.

^{٣٠} انظر: Government of Canada "Canada's COVID-19 economic response plan" Accessed 26 March 2020

^{٣١} انظر: Cairo Scene, "The corona economy: Egypt announces breakdown of EGP 100 billion stimulus package." 23 March 2020.

^{٣٢} انظر:

ILO Regional Office for Asia and the Pacific "COVID-19 and employment in the tourism sector: Impact and response in Asia and the Pacific" 24 April 2020.

^{٣٣} انظر: WTTTC "High Level Enabling Policies Doc" 23 April 2020, available at: <https://wttc.org/COVID-19/Government-Hub>.

^{٣٤} انظر:

◀ الاعتماد على الحوار الاجتماعي من أجل إيجاد الحلول

الأرجنتين: أُجري حوار اجتماعي ثلاثي بين الاتحاد الصناعي في الأرجنتين وغرفة التجارة والخدمات في الأرجنتين والاتحاد العام للعمل في ٧ نيسان/ أبريل لتحليل الرفع التدريجي لقواعد الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي. وأتاحت الحركة النقابية الأرجنتينية جميع مرافقها الطبية والفنادق للسلطات الحكومية للاستجابة الطبية للأزمة^{٣٨}. كما أنشأت الحكومة فريق عمل بين وزارة السياحة والرياضة ووزارة الصحة وغرف القطاع الخاص^{٣٩}.

البرازيل: تشير تدابير الطوارئ المعتمدة إشارة منتظمة إلى الحوار الاجتماعي والمفاوضة الجماعية، فضلاً عن فرادى المفاوضات بين أصحاب العمل والعمال. وأنشأت الحكومة برنامج مكافحة البطالة لتجنب تسريح العمال جماعياً خلال الجائحة، بهدف تسهيل مفاوضات العمل للحد من تكاليف عقود العمل والحفاظ على روابط الاستخدام^{٤٠}.

كابو فيردي: عُقد اجتماع استثنائي لمجلس الحوار الاجتماعي ("Conselho de Concertação Social") متعلق بكوفيد-19 في ٢٤ آذار/ مارس لاعتماد اتفاق بشأن التدابير اللازمة للتخفيف من الآثار في العمالة والدخل والمنشآت. وضمت هذه المفاوضات ممثلين عن جميع القطاعات، بما في ذلك السياحة، وأسفرت عن تدابير تحفيزية اقتصادية هادفة لقطاع السياحة^{٤١}.

ونسقت المفوضية الأوروبية استجابة مشتركة للاتحاد الأوروبي واتخذت خطوات لدعم القطاعات الرئيسية، بما فيها قطاع السياحة، وتخفيف الأثر الاجتماعي والاقتصادي للجائحة. وتشمل التدابير المتخذة اعتماد استجابة اقتصادية شاملة لمواجهة تفشي الجائحة، تتضمن رصد ٣٧ مليار يورو لمبادرة الاستثمار في التصدي لفيروس كورونا لتوفير السيولة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة وقطاع الرعاية الصحية. وفي رسالة مؤرخة ٢٤ آذار/ مارس ٢٠٢٠^{٤٢}، دعا فريق العمل المعني بالسياحة في البرلمان الأوروبي إلى "اعتماد خطة عمل لإنقاذ السياحة، تتضمن اتخاذ تدابير ملموسة قصيرة ومتوسطة الأجل". بالإضافة إلى ذلك، تقوم معظم الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي باعتماد رزم المساعدة الاقتصادية التي ستوفر الدعم لقطاعي النقل والسياحة لديها. وتشمل التدابير المتخذة تعليق الضرائب وتمديد الموعد النهائي لدفع اشتراكات الضمان الاجتماعي، بالإضافة إلى توفير إعانات الأجور والقروض والضمانات للعمال. وأقدم عدد من البلدان على إعادة تأميم الشركات التي تضررت بشدة من جراء جائحة فيروس كورونا^{٤٣}.

إيطاليا: سمحت الحكومة للمنشآت في قطاعي السياحة والضيافة بتعليق مدفوعات الضمان الاجتماعي والتأمين الإلزامي، فضلاً عن مدفوعات ضريبة القيمة المضافة لشهر آذار/ مارس. وتلقى العمال الموسميون في القطاع السياحي، الذين أنهى استخدامهم لأسباب خارجة عن إرادتهم، تعويضاً قدره ٦٠٠ يورو عن شهر آذار/ مارس^{٤٤}.

تايلند: سُدّعم أجور العمال الذين فقدوا وظائفهم بسبب الجائحة والتدابير ذات الصلة بها. وسُعيد وزارة السياحة ١,٤ مليار باهت تايلندي من الودائع للمنشآت المسجلة لدى وزارة السياحة. وستتلقى كل شركة بين ٥٠ و ٧٠ في المائة من الوديعة المسترجعة.

الإمارات العربية المتحدة: خُفضت مدفوعات المرافق مؤقتاً. وتستفيد الفنادق والشقق الفندقية من تأجيل سداد توصيل الماء والكهرباء لمدة ستة أشهر. بالإضافة إلى ذلك، ألغيت جميع التراخيص والرسوم السياحية لمدة ستة أشهر.

◀ حماية العمال في مكان العمل

البرازيل: سهلت الحكومة خفض النسبي للأجور وساعات العمل، فضلاً عن تأجيل مدفوعات الضمان الاجتماعي خلال حالة الطوارئ. وسيكون العمال غير المنظمين وأصحاب المشاريع بالغة الصغر العاطلون عن العمل، الذين يستوفون معايير السجل الموحد للبرامج الاجتماعية للحكومة الاتحادية (Cadastro Unico) مؤهلين للحصول على المساعدة الطارئة البالغة ٢٠٠ ريال برازيلي شهرياً لمدة ثلاثة أشهر.

مصر: وسعت الحكومة نطاق البرنامج الحالي للتحويلات النقدية ليشمل ١٠٠,٠٠٠ أسرة إضافية. ويعود هذا البرنامج بالنفع على العمال غير المنظمين، بمن فيهم العديد ممن يعملون في القطاع السياحي. وأعلن وزير الآثار والسياحة أنه سيتم إنشاء خط مباشر للعمال في القطاع السياحي لتسجيل الشكاوى بشأن الفصل التعسفي^{٤٥}.

إيطاليا: في أعقاب اعتماد القانون برسم "Cura Italia"، وسعت الحكومة في إيطاليا نطاق صندوق الدعم (the cassa integrazione) ليشمل جميع قطاعات الاقتصاد. وستدفع الحكومة نسبة ٨٠ في المائة من رواتب المستخدمين. بالإضافة إلى ذلك، مُدّدت فترة إجازة الأبوة إلى ١٥ يوماً في آذار/ مارس ونيسان/ أبريل، في حين يحق لمن يتولون رعاية المعالين المعوقين الحصول على إجازة مدفوعة الأجر لمدة ١٢ يوماً في الشهر^{٤٦}.

٣٥ انظر:

Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, "Decreto-Legge 17 marzo 2020, n. 18" 17 March 2020; OECD, "Tackling coronavirus (Covid-19): Tourism Policy Responses" updated 15 April 2020.

٣٦ انظر: Scoop Empire, "COVID-19 Updates: What is Egypt doing to curb the spread of the virus?" 2 April 2020.

٣٧ انظر: WTTC "Government COVID-19 Hub" accessed 3 April 2020.

٣٨ انظر: ILO "Country policy responses (COVID-19 and the world of work)" 23 April 2020.

٣٩ انظر: WTTC "High Level Enabling Policies Doc" 23 April 2020, available at: <https://wttc.org/COVID-19/Government-Hub>.٤٠ انظر: WTTC "High Level Enabling Policies Doc" 23 April 2020, available at: <https://wttc.org/COVID-19/Government-Hub>.

٤١ انظر: Government of Cabo Verde "Social concert agreement" 24 March 2020.

٤٢ انظر: Tourism Task Force, Letter to the European Commission. Available at: drive.google.com/file/d/1qrh9f399iLafOd60aNCKalt9SgrUeL_R/view.

٤٣ اشترت إيطاليا شركة أيطاليا بالكامل وقامت المملكة المتحدة بتأميم السكك الحديدية جزئياً وعدلت فرنسا شروط إلغاء جوازات السفر وقدمت السويد ضمانات لثمانية شركات الطيران.

وفي ١٣ أيار/مايو أصدر الاتحاد الأوروبي إرشاداته بشأن الطريقة الآمنة لاستئناف السفر وإعادة تحفيز السياحة في أوروبا في عام ٢٠٢٠ وما بعده. وتشمل هذه الإرشادات استراتيجية شاملة من أجل انتعاش القطاع ونهجاً أوروبياً مشتركاً لرفع القيود الحدودية والأطر المحددة الداخلية وتوصيات ومعايير من أجل الاستئناف الآمن لخدمات السفر والسياحة، بما في ذلك البروتوكولات الصحية. وبالنسبة إلى المنشآت السياحية، تشمل التدابير المهمة المزيد من المرونة بلوائح المساعدة الحكومية للسماح للدول الأعضاء بدعم تدابير من قبيل مخططات الضمان للقوائم. وهذه أمور أساسية للمسافرين وللمنشآت السياحية على السواء لأنها تشجع إعادة الجدولة بدلاً من الإلغاء التام وتعزز العروض السياحية المحلية. بالإضافة إلى ذلك، يوفر برنامج SURE الدعم المالي لمخططات العمل الموسمي وقصير الأمد، مما يتيح للشركات الحفاظ على الوظائف.

كذلك، أعاد الاتحاد الأوروبي التأكيد على التزامه بتعزيز السياحة المستدامة تمشياً مع الاتفاق الأوروبي الأخضر وتعهّد بتنظيم مؤتمر بشأن السياحة مع مؤسسات الاتحاد الأوروبي وأصحاب المصلحة في القطاع والأقاليم والمدن للمشاركة معاً في "إرساء برنامج أوروبي للسياحة في عام ٢٠٥٠".^{٤٤}

^{٤٤} انظر:

◀ ٣- أدوات واستجابات منظمة العمل الدولية

مكان العمل، إرشادات محددة عن تدابير سياسية من شأنها أن تشجع اعتماد نهج يتمحور حول الإنسان في مواجهة الأزمة وتحقيقاً لانتعاش القطاع. وتمشياً مع إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل ومتابعته (١٩٩٨)، فإن جميع الدول الأعضاء في المنظمة ملزمة بتعزيز وتحقيق المبادئ والحقوق الأساسية في العمل. وحقوق التنظيم والمفاوضة الجماعية، بما يتفق مع اتفاقية الحرية النقابية وحماية حق التنظيم، ١٩٤٨ (رقم ٨٧) واتفاقية حق التنظيم والمفاوضة الجماعية، ١٩٤٩ (رقم ٩٨)، إنما هي من حقوق الإنسان التمكينية التي تتيح الاستجابة بفعالية للأزمة الملحة وتعزيز الديمقراطية والإدارة السديدة لسوق العمل والظروف اللائقة والمداخل الآمنة في العمل.

ويحدد إعلان منوئية منظمة العمل الدولية من أجل مستقبل العمل، المعتمد في عام ٢٠١٩، الخطوات الرئيسية التي ينبغي اتخاذها لضمان استجابات ناجحة وطويلة الأمد ومستدامة لجميع الجوانح، بما في ذلك كوفيد-١٩. ويذكر الإعلان أن "توفير ظروف عمل آمنة وصحية أمر أساسي لتحقيق العمل اللائق". ويتسم هذا الأمر بأهمية كبرى اليوم نظراً إلى أن تدابير السلامة والصحة المهنيين المستندة إلى الحوار الاجتماعي، أمور لا غنى عنها لإدارة الجائحة وللمقدرة على استئناف العمل وتحقيق الانتعاش المستدام لقطاع السياحة. كما ترد إرشادات ملائمة في تقرير منظمة العمل الدولية بشأن تطبيق معايير العمل الدولية استجابة لأزمة فيروس كورونا وفي الدليل المشترك بين منظمة الصحة العالمية ومنظمة العمل الدولية من أجل حماية العاملين والمستجيبين في مجال الصحة في حالات الطوارئ الصحية العامة، وفي اعتبارات منظمة الصحة العالمية التشغيلية لإدارة كوفيد-١٩ في قطاع الإقامة.

ولن يخرج القطاع السياحي من أزمة كوفيد-١٩ من دون تداعيات. ومع ذلك، فإن القطاع معروف بقدرته على الصمود في وجه الانتكاسات الاقتصادية والأزمات، كما كانت الحال يعد وباء المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (السارس) في عام ٢٠٠٣ والأزمة المالية العالمية التي اندلعت في الفترة ٢٠٠٨-٢٠٠٩^{٤٥}. ومن هنا، قد يلعب القطاع دوراً رئيسياً في إنعاش الاقتصاد العالمي بمجرد انتهاء الأزمة. ومن شأن "إعادة البناء على نحو أفضل" في فترة ما بعد الجائحة أن يجعل المواعمة أوثق بين قطاع السياحة وبين أهداف التنمية المستدامة ويؤدي إلى قطاع أكثر اخضراراً وشمولاً وقدرة على الصمود، بحيث توفر العمل اللائق لجميع عمال القطاع السياحي.

ينبغي بذل جهود سياسية حسنة التوقيت واسعة النطاق ومنسقة ووضع آليات للتخفيف من أثر كوفيد-١٩ في القطاع السياحي. وينبغي إعداد استجابات سياسية قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل بالاستناد إلى إطار منظمة العمل الدولية للاستجابة لجائحة كوفيد-١٩، الذي يتألف من الدعائم الأربع المترابطة سالفة الذكر، وهي:

- ◀ حفز الاقتصاد والعمالة؛
- ◀ دعم المنشآت والوظائف والمداخل؛
- ◀ حماية العمال في مكان العمل؛
- ◀ الاعتماد على الحوار الاجتماعي من أجل إيجاد الحلول.

وينبغي للمبادئ التوجيهية لمنظمة العمل الدولية بشأن العمل اللائق والسياحة المسؤولة اجتماعياً، المعتمدة في عام ٢٠١٧، أن تُرشد الإجراءات الرامية إلى تصميم التدخلات في القطاع السياحي حول الدعائم الأربع المذكورة أعلاه. وتقدم هذه المبادئ التوجيهية توصيات لتحقيق ما يلي:

- ◀ تعزيز العمالة الكاملة والمنتجة؛
- ◀ تعزيز المنشآت السياحية المستدامة؛
- ◀ الاستثمار في تنمية الموارد البشرية؛
- ◀ تطبيق معايير العمل الدولية وإنفاذ الامتثال للقوانين واللوائح؛
- ◀ تعزيز حماية العمال.

وتكتسي توصيات المبادئ التوجيهية بشأن تعزيز الوظائف اللائقة لصالح النساء والشباب، أهمية خاصة في سياق الجائحة. وينبغي اتخاذ إجراءات منسقة للتصدي للأزمة، بالتشاور مع الحكومات وممثلي أصحاب العمل وممثلي العمال ومراعاة اتفاقيات وتوصيات منظمة العمل الدولية المعنية، بما في ذلك اتفاقية ظروف العمل (الفنادق والمطاعم)، ١٩٩١ (رقم ١٧٢) وتوصية ظروف العمل (الفنادق والمطاعم)، ١٩٩١ (رقم ١٧٩) واتفاقية العنف والتحرش، ٢٠١٩ (رقم ١٩٠).

ومعايير العمل الدولية هي "بوصلة للعمل اللائق" تعود بالفائدة في سياق الاستجابة لمواجهة الأزمة. وتتضمن مجموعة واسعة من معايير العمل الصادرة عن منظمة العمل الدولية بشأن العمالة أو الحماية الاجتماعية أو حماية الأجور أو تعزيز المنشآت الصغيرة والمتوسطة أو التعاون في

^{٤٥} انظر: World Tourism Organization (UNWTO), "Impact assessment of the COVID-19 outbreak on international tourism", Updated assessment May 2020.