

رحلات توماس كوك  
انتهت إلى الإفلاس

## ديناصورات السياحة تتهاوى أمام أطفال الإنترنت



رحلة إلى «الجنة» تتحول إلى رحلة إلى «الجحيم»



عملاق السياحة البريطانية يضع بوصلته

الحكومة البريطانية تطلق أكبر عملية  
إعادة مواطنين في تاريخ السلم

## توماس كوك تنشر الفوضى في مطارات وفنادق العالم

أيضا تحت تكاليف هائلة نجحت عن اندماجها عام 2007 مع شركة مايترافل، في صفقة كبدتها ديونا باهظة. وإضافة إلى وقف رحلات طائراتها، أجبرت توماس كوك على إغلاق وكالات سفر، ما ترك موظفيها البالغ عددهم 22 ألفا في أنحاء العالم، 9 آلاف منهم في بريطانيا، من دون عمل.

## سقوط مدو

أسس مصنع الخزانات توماس كوك شركة السفر عام 1841. وسرعان ما بدأت الشركة بتنظيم رحلات إلى الخارج لتصبح أول مشغل رحلات ينقل مسافرين بريطانيين إلى أوروبا عام 1855 ومن ثم إلى محطات أخرى.

ونمت عمليات الشركة، لكنها رزحت تحت ديون هائلة رغم تسجيلها مؤخرا إيرادات سنوية بلغت 10 مليار جنيه جراء تنظيم رحلات لنحو 20 مليون مسافر في أنحاء العالم. ويمثل إفلاس توماس كوك سقوطا مدويا لشركة كانت

الشركة مازالوا في البلاد يقضون عقاباتهم. ومن المتوقع أن تعلن العديد من الشركات السياحية حول العالم عن إلغاء حجوزات للسياح تعود للمجموعة العالمية العاملة في 16 بلدا. كما تضرر نحو 6500 شخص من إلغاء الرحلات الجوية من مقاصد العطلات في دول شمال أوروبا وإليها.

وفقا لما ذكرته شركة فينج التابعة لمجموعة توماس كوك، جرى تعليق جميع الرحلات الجوية التابعة لطيران توماس كوك إيرلاينز إسكندنافيا، مما أضر بالمسافرين من الدنمارك وفنلندا والنرويج والسويد، وإليها.

ووفقا لما قاله المتحدث باسم الشركة، ستجيب الينج، لوكالة الأنباء الدنماركية ريتزاو، قالت شركة برفو تونز الدنماركية للسياحة إنها تسعى لمساعدة المسائحين العالقين وتقديم المقاعد للذخول إليها.

تقدمت توماس كوك بطلب لتصفية الشركة، مشيرة في بيان إلى أنه

«على الرغم من الجهود الكبيرة»

لم يكن من الممكن التوصل لاتفاقية بين المساهمين في الشركة والممولين الحاليين الجدد المحتملين. وأضاف البيان «لذلك، خلص مجلس إدارة الشركة إلى أنه ليس لديه خيار سوى اتخاذ خطوات للذخول

في تصفية إلزامية بمفعول فوري». والشركة التي واجهت مشكلات منذ مدة، رزحت

لندن - لم يستطع عملاق السياحة البريطانية مجاراة المتغيرات التي شهدها عالم السياحة في عصر الثورة الرقمية، ولم تفده صفقة اندماج مع شركة مايترافل التي كانت كارثية، لينتهي به المطاف مفلسا ومتسببا بحالة استنفار عالمي قصوى بعد أن ترك 600 ألف مسافر عالقين في مختلف أنحاء العالم.

حالة من الفوضى تجتاح المطارات والفنادق في عدة دول حيث يتواجد السياح الذين أمّنت لهم توماس كوك رحلات نهاب ثم تقطعت بها السبل لإعادتهم.

## عملية ماترهون

تدخلت الحكومة البريطانية في محاولة للملئة هذه الفوضى، وأعلنت عن إطلاق خطة طوارئ لإعادة 150 ألف مسافر بريطاني من وجهات بينها بلغاريا وكوبا وتركيا والولايات المتحدة.

وتعهدت الحكومة البريطانية بمحاولة للملئة هذه الفوضى، وأعلنت عن إطلاق خطة طوارئ لإعادة 150 ألف مسافر بريطاني من وجهات بينها بلغاريا وكوبا وتركيا والولايات المتحدة.

وتعددت الجهود البريطانية في محاولة للملئة هذه الفوضى، وأعلنت عن إطلاق خطة طوارئ لإعادة 150 ألف مسافر بريطاني من وجهات بينها بلغاريا وكوبا وتركيا والولايات المتحدة.

تتجاوز 70 مليون يورو. من الأفضل للخاسرين، أن يتوقفوا فورا عن تقريع النفس، أو البحث عن جهة يوجهون لها اللوم. قبول الخسارة هو أول خطوة للربح.

يجب أن نقبل حقيقة أن السياحة الجماعية هي شيء من الماضي، وإن وجدت، هي سياحة الأमीين والفقراء. أجيل عصر الإنترنت تبحث عن الإثارة وعن الاكتشاف والتفرد. الشمس والبحر لم يعودا من عناصر الجذب الأولى، كذلك أيضا هي أطلال وأثار الماضي.

عن أي شيء إذا يبحث سائح اليوم؛ متعة الاكتشاف، في كل شيء، التسوق والمطاعم والبارات والمسارح وصالات العرض والخدمات الصحية والرياضة والحياة البرية والصيد البري والبحري.. باختصار، السياحة متعة اكتشاف الآخرين، التي لا توفرها السياحة الجماعية. هذا النوع من السياحة يحتاج إلى توفير بيئة خاصة، تبدأ بالأمن وتنتهي بقبول الآخر واحترام التنوع الثقافي وحرية الاستثمار والانفتاح.

## عصر جديد

العوامل التي أدت إلى نجاح مجموعة توماس كوك وسياستها عالم السياحة على مدى عقود طويلة انتهت. عرف توماس كوك، المولود في إنكلترا عام 1808، طفولة فقيرة. دخل المدرسة في سن العاشرة، واشتغل بعدها بائعا للكتب.

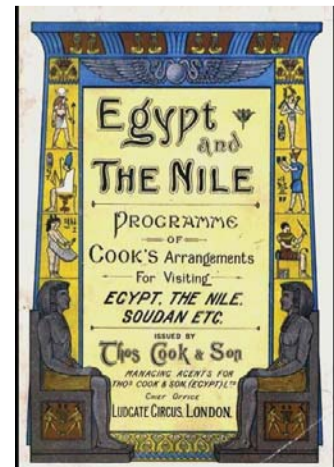
أول رحلة جماعية نظمها كانت عام 1841، نقل مشجعين بالقطار بين مدينتي ليدستر ولايفرا، لتلتها رحلات بالسفن البخارية، وأخرى بالقطار، وفي عام 1872 نظم رحلة حول العالم قطعت أربعين ألف كيلومتر، ودامت 222 يوما، لتتوالى بعدها الرحلات الجماعية بين دول أوروبا وأمريكا. واختار الأقصر في مصر لتكون أول مقصد لرحلاته الجماعية في بلد عربي عام 1884، وقّعت شركته عقدا للنقل حملة

الجنرال غوردون إلى السودان عام 1884 حيث نقل أحد عشر ألف جندي بريطاني وسبعة آلاف جندي مصري. وظلت الشركة السياحية التي أسسها توماس كوك وابنه عام 1871 مملوكة للعائلة إلى غاية عام 1928.

مات رائد السياحة العالمية توماس كوك عام 1892. بعد 21 عاما من النجاحات الاقتصادية، واليوم بعد رحيله 127 عاما يعلن موت المجموعة.

ما تميز به المؤسس قدرته على معرفة ماذا تريد الأسواق، لتنهال المؤسسة اليوم نتيجة لفشل الإدارة في متابعة اتجاهات السوق، وعجزها عن ترجمة ذلك إلى قرارات.

انهيار توماس كوك يؤكد انتصار مفهوم جديد للسياحة، وألية جديدة لتسويق البلاد سياحيا. إن أردنا أن نكون جزءا من هذه الصناعة، يجب أن نبدأ بتوجيه سؤال لأنفسنا: ماذا لدينا نقدمه للسائح إلى جانب الشمس والبحر وأطلال الماضي وحسن الضيافة؟



السائح الحديث يرضى أن يكون فردا ضمن قطيع، يحدد له أين يذهب، وماذا يأكل، ومتى ينام ويستيقظ. سائح اليوم يحب الاكتشاف، لم تعد تغريه الفنادق الضخمة، التي باتت جل خدماتها يقتصر على رجال الأعمال والسياحة والمؤتمرات.

مجموعة توماس كوك  
أصرت على أن تسير عكس  
التيار، وتسوق لسياحة  
القطيع، وهذا أضر في  
النهاية بالمجموعة وأضر  
بالسياحة في الدول التي  
تستقبل زبائنها

سائح اليوم يفضل فنادق صغيرة "بوتيك" يشعر فيها بخصوصيته، ويجب أن يكتشف بنفسه طعام البلد الذي يزوره.

مجموعة توماس كوك أصرت على أن تسير عكس التيار، وتسوق لسياحة القطيع، وهذا أضر في النهاية بالمجموعة وأضر بالسياحة في الدول التي تستقبل زبائنها.

مما يبحث السائح الذي يحجز عطلة عن طريق توماس كوك؛ فندق يقدم له المبيت، وفلات وجبات طعام بأرخص الأسعار. طبعاً، إلى جانب الشمس والبحر.

رحلة غالبا ما يصفها السائح في ما بعد بـ"رحلة إلى الجحيم". خطأ توماس كوك أنها أصرت على تسويق رحلات إلى الجحيم، في عصر يستطوع فيه السائح نشر رايه حول تجربته فورا وعلى الملأ.

اعترف المسؤولون في المجموعة أن الإنترنت أصرت بهم، ولكنهم لم يقولوا كيف حدث ذلك، ببساطة لأن ذلك سيحلهم المسؤولية، ولو معنويا، والفشل الذي انتهى بإعلان التصفية والإفلاس.

لقد قضت الإنترنت على سياحة الفقراء والعاطلين عن العمل، الجماعية. يمكن للسائح اليوم أن يزور البلد، ويتجول في الأزقة، ويدخل المطاعم والبارات والمقاهي، افتراضيا، والأهم يمكنه أن يتواصل مع أشخاص سبقوه إلى هناك يستأنس بآرائهم، قبل أن يتخذ خطوته التالية.

تقدم لك أكثر العطلات متعة في العالم، نعتني بكل شيء من البداية إلى النهاية. ليس على زبائننا فعل شيء سوى أن يستمتعوا بوقت طيب.

هكذا روجت توماس كوك لنفسها.. تهتم بكل شيء، وهو ما بات مسافر اليوم، الذي يبحث عن الإثارة والاكتشاف، يفر منه.

إلى جانب المستثمرين وأصحاب الأسهم والزبائن، الذين تضرروا من إفلاس المجموعة، تظل الدول التي تعتمد على سياحة الفقراء الأوروبيين أكبر الخاسرين.

ثلاث دول عربية تبرز بشكل خاص من بين الجهات السياحية المتضررة، هي مصر وتونس والمغرب. مستحقات توماس كوك للفنادق التونسية وحدها

علي قاسم  
كاتب سوري  
مقيم في تونس



المسؤولون في توماس كوك وجدوا شماعا يعلقون عليها فشلهم، معلنين إفلاس أكبر مجموعة للسياحة والسفر في العالم.. الشماعة هي "بريكست". المجموعة التي يعمل فيها 22 ألف شخص حول العالم، ولديها أكثر من 20 مليون زبون، أعلنت إفلاسها، مشيرة إلى أنها ستدخل في عملية "تصفية فورية".

تسبب الخبر بارتدادات سيئة على أسواق المال. وأقلق 600 ألف سائح حول العالم، يجب تأمين إعادتهم إلى بلدانهم، في عملية اعتبرت الأكبر من هذا النوع منذ الحرب العالمية الثانية.

## بريكست ولكن..

هل حقا أن "بريكست" السبب في الإفلاس؟ هذا جانب صغير جدا من الدراما، الجانب الآخر، وهو السبب الأول الذي أدى إلى انهيار المجموعة وإعلان إفلاسها، التغيير الذي طرأ على صناعة السياحة وسياكولوجية السائح، بتأثير من الإنترنت. نعم، تكنولوجيا الاتصالات أحدثت انقلابا جذريا في التسوق، بدأ باليوم الذي شرع فيه جيف بيزوس بتسويق الكتب، وانتهاء باليوم الذي بدأت فيه الأحزاب السياسية بتسويق برامجها وأفكارها.

تأثير الإنترنت على السياحة كان عميقا بكثير، لأن هذا التأثير لم يقتصر على أسلوب الحجز والدفق الذي وفرته مواقع مثل: هوتيل دوت كوم، بوكينغ دوت كوم وغيرها.

التأثير طال ساياكولوجية السائح، الذي أصبح أكثر اطلاعا وفردا. لم يعد

## سياح عالقون

600 ألف سائح من أنحاء أوروبا

تعرفلت خطط عطلهم في أماكن مختلفة

150 ألف سائح بريطاني

القانون في الخارج

140 ألف ألماني و10 آلاف من

الفرنسيين

35 ألفا من الدول

الاسكندنافية و10 آلاف من

هولندا وبلجيكا

15 ألفا من السياح المتعاملين

مع توماس كوك عالقون في

قبرص

50 ألفا عدد السياح العالقين

في اليونان بينهم 22 ألفا في

جزيرة كريت

4500 ألف سائح حجوزوا مع

توماس كوك ينتظرون في

تونس و21 ألف مسافر في

تركيا

200 سائح عالقون في فندق

تابع لشركة توماس كوك

للسياحة في صقلية