



واقع وآفاق القوى العاملة في الصناعة السياحية العالمية و سبل تطويرها

أ.م.د/ نشأت إدوارد ناشد

أستاذ مساعد بمعهد العبور العالي للإدارة و الحاسبات و نظم المعلومات ووكيل المعهد

فريجة بوفاتح

طالبة دكتوراه علوم - سنة ثالثة- تخصص ادارة اعمال، ومكلف رئيسي بالإعلام بمركز

البحث في العلوم الاسلامية و الحضارة ، بالأغواط-الجزائر

أستاذة موقته بكلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة عمار

ثليجي بالأغواط ، الجزائر

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى توضيح مساهمة الصناعة السياحية في رفع معدلات العمالة في أي مجتمع ، وذلك بصفة مباشرة أو غير مباشرة، باعتبارها صناعة كثيفة العمل وتعتمد في الأساس على اليد العاملة خلافا للصناعات الأخرى التي تعتمد على الآلات ، كما أن تدريب و تطوير القوى العاملة في المجال السياحي يؤدي إلى تحسين الخدمات السياحية و بالتالي زيادة التدفقات السياحية، وذلك يعني زيادة الانفاق على السلع الاستهلاكية، الأمر الذي يؤدي إلى تنشيط الصناعات المتعلقة بالمجال السياحي وبالتالي زيادة فرص العمل. وقد اعتمد الباحثان في التحليل على التقارير الدولية، لاسيما المنظمة العالمية للعمل و المجلس العالمي للسياحة لتحليل الواقع و عرض التوقعات لعشر سنوات مقبلة.

Abstract:

This paper aims to clarify the contribution of the tourism industry in raising employment rates in any society, either directly or indirectly, as a labor-intensive industry, relying mainly on labor, unlike other machinery-dependent industries, and the impact of developing and training the human resources in sector of tourism on improving the tourism services and thus increasing tourism flows, which means increasing spending on consumer goods, which will stimulate the industries related to tourism and thus increase employment opportunities.

The researchers relied on international reports, especially the World Organization for Work and the World Tourism Council, to analyze the reality and present forecasts for 10 years to come.□

المقدمة :

يعد رأسمال البشري ثروة الأمم الحقيقية و سبيلها في تحقيق الرقي و التقدم، فقوة أي مجتمع تكمن في أفرادها خاصة الطاقة الشبانية، التي إذا ما أحسن استغلالها كانت مصدرا لتوليد الثروة، و تعطيل تلك الطاقة بسبب الفراغ و عدم العمل ، يولد مشكلة البطالة، التي لها مظاهر سلبية على الصعيد الاجتماعي و الاقتصادي و السياسي و الأمني في أحيان كثيرة.

وبلغة الأرقام، و حسب منظمة العمل الدولية بلغ معدل البطالة العالمية ٥,٦ % سنة ٢٠١٧، أي ما يعادل ١٩٢,٧ مليون شخص عاطل عن العمل. بزيادة بلغت نسبتها ٢,٦ مليون مقارنة مع عام ٢٠١٦. وبالنسبة لسنة ٢٠١٨، من المتوقع أن ينخفض معدل البطالة العالمي بنسبة ٠,١ نقطة مئوية، ويرجع ذلك إلى الأداء القوي لأسواق العمل في البلدان المتقدمة ، حيث يتوقع أن ينخفض معدل البطالة بمقدار ٠,٢ نقطة مئوية إضافية إلى ٥,٥ %، و في البلدان الناشئة والنامية، يتوقع أن يقل معدل نمو العمالة عن نمو القوى العاملة، مما يرفع عدد العاطلين عن العمل بمقدار ٠,٩ مليون في عام ٢٠١٨. ومن المتوقع أن ينخفض معدل البطالة بشكل طفيف بنسبة ٠,١ نقطة مئوية في الدول الناشئة، وتظل مستقرة في البلدان النامية^١.

و تعد صناعة السياحة مصدرا لامتناس البطالة في المجتمعات، كونها صناعة خدمات لعمل مكثف ومصدر هام للتوظيف، إذ تهئ مجالا واسعا للتشغيل في مختلف المجالات والمستويات العلمية المؤهلة وغير المؤهلة. والسياحة تمثل أحد القطاعات الاقتصادية التي يعتبر فيها العامل البشري أحد عناصره الأساسية لقيام النشاط السياحي، عكس الصناعة والزراعة التي يمكنها أن تعتمد أكثر على الوسائل التكنولوجية والتقليل من العنصر البشري.

و تفيد تقارير مجلس السياحة العالمي إلى أن القطاع وفر نحو ١٠ % من مجموع الوظائف على المستوى العالمي سنة ٢٠١٢، و أنه سيستمر في التوسع و النمو و سوف يكون قطاعا قائدا أو قطاعا أساسيا في توفير المزيد من فرص العمل، و تشير تقديرات منظمة العمل الدولية إلى أن من بين كل ١١ وظيفة هناك وظيفة مباشرة للقطاع السياحي، كما أن الوظيفة الواحدة في القطاع السياحي توفر ١,٥ وظيفة إضافية غير مباشرة من الأنشطة الاقتصادية المتصلة بالسياحة^٢.

وقد جاءت ورقتنا البحثية هذه لتجيب عن الاشكالية التي مفادها:

إلى أي مدى تسهم الصناعة السياحية في تشغيل القوى العاملة ؟ و ماهي سبل تطوير و تنمية هذه القوى في القطاع السياحي؟

و للإجابة على هذه الاشكالية قسمنا هذا البحث إلى محورين :

المحور الأول: دور الصناعة السياحية في رفع معدلات التشغيل

المحور الثاني: سبل تطوير القوى العاملة في القطاع السياحي و أساليب تدريبها.

وخلال بحثنا هذا استخدمنا المنهجين الوصفي و التحليلي، لإيضاح المفاهيم المتعلقة بالبحث و كذا تحليل البيانات و الاحصائيات الواردة في التقارير العالمية.

أولاً: دور الصناعة السياحية في رفع معدلات التشغيل
تعد الصناعة السياحية صناعة كثيفة العمل، و تتطلب أعدادا كبيرة من الأيدي العاملة، و إن تباينت من حيث الحجم و النوعية تبعا لمستوى الأنشطة السياحية، و فيما سنتطرق إلى مفهوم الصناعة السياحية و اسهامها في التشغيل بشكل مباشر و غير مباشر.
١- مفهوم الصناعة السياحية و خصائصها:

أ- تعريف الصناعة السياحية: تعرف السياحة على أنها : " صناعة مركبة غير تقليدية تقوم على انتقال السائح من مكان اقامته الى المقصد السياحي لأي غرض غير العمل ". كما تعرف على أنها : " صناعة السياحة هي وسيلة جيدة للنهوض بالمواقع البعيدة عن أماكن التجمعات الحضرية و الصناعية ، فالسياحة تعمل على رفع مستوى معيشة و دخل السكان في تلك المواقع ، و تؤدي الى خلق فرص عمل جديدة ، و تسهم في قيام و تنشيط صناعات جانبية كثيرة ... ".
يرى بعض الباحثين أن السياحة صناعة لأنها تنطوي على تقديم خدمة الى السائح و ترتبط بالعديد من النشاطات الاخرى (الصناعة الزراعة ، النقل و غيرها من الانشطة الاقتصادية).

من جانب آخر يرى البعض الى أنه يجب النظر إلى صناعة السياحة كعنقود ، عبارة عن سلسلة مترابطة من الصناعات ذات العلاقة ، و هو ما يحدد مدى تنافسية الصناعة بتحديد أماكن الضعف و الخلل و أماكن القوة و الفرص في الصناعة ، و ما يحيط بها من نشاطات داعمة لها و مترابطة لها ، سواء بالتكامل الامامي أو الخلفي .^٥

ب- خصائص الصناعة السياحية : يمكن عرضها كمايلي:

✓ السياحة صناعة تعتمد على العديد من الصناعات الاخرى تصل الى ٤٥ صناعة مختلفة تدخل في تكوينها .

✓ السياحة صناعة غير تقليدية لأنها تقدم منتجاً غير ملموس (الخدمة) بعكس الصناعات الاخرى التي تقدم منتجات ملموسة .

✓ السياحة صناعة متطورة تخضع لظروف العرض و الطلب.

✓ السياحة صناعة تعتمد على اعتمادا كلياً على التسويق بهدف ابراز مناطق الجذب السياحي و تعريفها للمستهلكين.^٦

✓ تتضمن صناعة السياحة عدداً من الأنشطة الاقتصادية الفرعية ، تسهم في دعم الاقتصاد من خلال توفير العملات الصعبة الاجنبية، كما تتطلب صناعة السياحة بشكل عام استثمارات مالية منخفضة نسبياً ، اذا ما قورنت بغيرها من القطاعات الاقتصادية الاخرى.^٧

ج- منشآت الصناعة السياحية:

من ضمن منشآت الصناعة السياحية نجد^٨:

- شركات الطيران: يعتبر الطيران من وسائل، نقل السواح الهامة من مكان لآخر، والترويج العالمية نظرا لتنقلها من بلد لآخر.

- الأدلاء (المرشدون) السياحيون: يمثل المرشدون السياحيون الواجهة الحقيقية للبلد أمام السائح، ويتركون أثرا كبيرا في نفس السائح. كما يجب على المرشد السياحي أن تتوفر فيه مجموعة من الصفات والتي تشمل: مهارات الاتصال والتواصل، والأمانة والثقة بالنفس، والبشاشة وحسن المظهر، والذكاء وسرعة البديهة، والصبر، والقدرة على التعامل والتكيف والمواقف الصعبة، والثقافة المتنوعة، والمعرفة العميقة بالوطن تاريخيا وثقافيا وحضارة وطبيعة.

- وكالات السياحة والسفر: من أهم مهامها ترتيب عمليات السفر إلى أنحاء العالم، وكذلك خدمات الإقامة.

- المطاعم بأنواعها: وتعتبر من الأقسام المنتجة الرئيسة في الفندق وتحقق إيرادات كبيرة، وأصبحت المطاعم عامل جذب الزبائن، سواء نزلاء وضيوف الفندق أو غير النزلاء الذين يعتبرون الأكثر والأهم.

- الفنادق بأنواعها: وتوفر خدمات متنوعة أهمها خدمات الإيواء بأنواعها.

- المدن والقرى السياحية: فالمدن السياحية عبارة تجمعات سياحية تحتوي على عدد من الغرف والأجنحة قد يصل عددها إلى ٥٠٠ غرفة وجناح، وتشيد المدن السياحية بشكل جاذب للسواح في المدى الطويل. أما القرى السياحية فهي عبارة عن قرى قائمة بحد ذاتها وتكون أصغر من المدينة السياحية، وغالبا ما تكون بالقرب من السواحل والقرى الجبلية.

- المخيمات السياحية: وتتكون من خيم صغيرة متاحة للسائح للإقامة فيها منفردا أو مع أصدقائه أو عائلته، وعادة ما تكون فترة الإقامة فيها قصيرة، ويمارس الضيف فيها حياته دون الامتثال لعادات وأعراف محددة، ويتولى خدمة ذاته بنفسه.

٢- حجم العمالة في الصناعة السياحية العالمية (واقع و آفاق)

الصناعة السياحية مصدرا مدرا لفرص التشغيل، حيث تشير الدراسات إلى أن العمالة المتولدة عن وحدة واحدة من الانفاق على السياحة تؤدي الى ضعف العمالة المتولدة عن وحدة واحدة من الانفاق في أي قطاع آخر، كما أن بناء غرفة فندقية جديدة تخلق ثلاث فرص عمل مباشرة وغير مباشرة^٩، وفيما يلي عرض لحجم العمالة السياحية و المستقبلية حسب توقعات التقارير العالمية .

أ- حجم الصناعة السياحية في العالم: ارتفع عدد السياح الدوليين القادمين في عام ٢٠١٥ بنسبة ٤,٦٪ ليصل إلى ما مجموعه ١١٨٦ مليون في جميع أنحاء العالم، كما يبينه الشكل رقم (٠١) أدناه،



الأعمال الكاملة للمؤتمر العلمي الثاني عشر بعنوان
التدريب من أجل التشغيل والتنمية
٩-١٠ ديسمبر ٢٠١٨م



و ذلك بزيادة قدرها ٥٢ مليون سائح عن العام السابق. وقد كانت السنة السادسة على التوالي أعلى من متوسط النمو في السياحة الدولية، عقب الأزمة الاقتصادية العالمية عام ٢٠٠٩. وقد تأثرت تدفقات السياحة بثلاثة عوامل رئيسية ، تقلبات أسعار الصرف القوية، وانخفاض في أسعار النفط وغيرها والسلع الأساسية، وزيادة القلق العالمي بشأن السلامة والأمن.

الشكل رقم ٠١: يبين حجم السياحة الدولية لسنة ٢٠١٥

Source : UNWTO, Tourism Highlights,2016, <http://www.e->

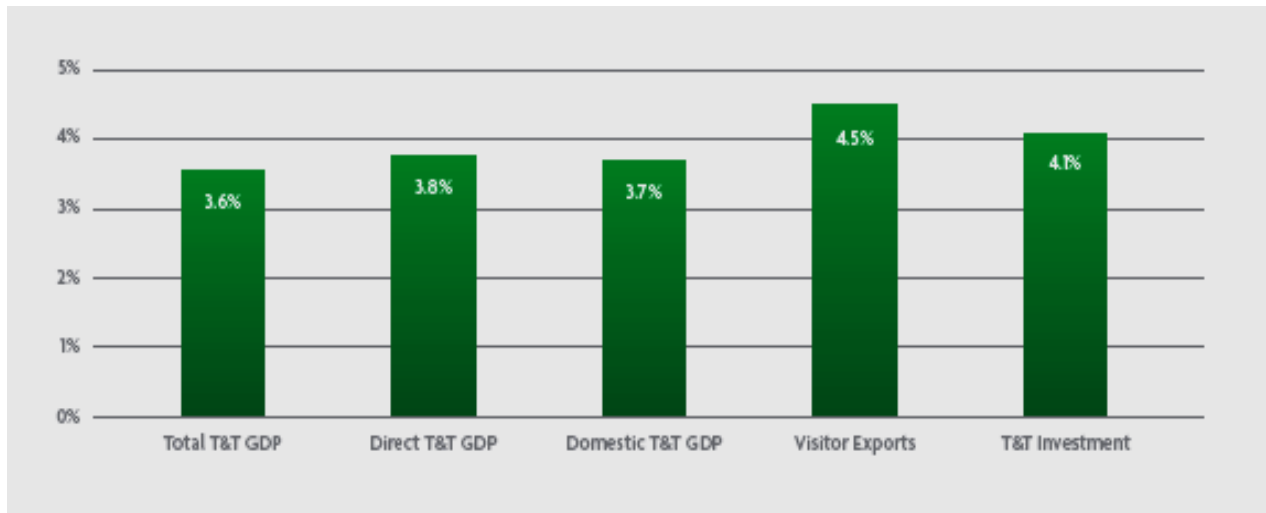


unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418145, online 28/06/2017,p2

حسب نفس الشكل ، نجد أن حجم السياحة الدولية تسببت في تحقيق مداخيل مقدرة ب ١٢٦٠ بليون دولار أمريكي ، ما يعادل ١١٣٦ بليون أورو. لنفس السنة ٠.

وقد بلغت نسبة نمو الصناعة السياحية العالمية إلى 3,1% لسنة ٢٠١٦، وارتفعت إلى 3,6% لسنة ٢٠١٧ ، ومن المتوقع أن ترتفع هذه النسبة للعشر سنوات القادمة إلى ٣,٩% سنويا^{١١}.
الشكل رقم ٠٢: يبين نمو السياحة العالمية لسنة ٢٠١٧.

Source: David Scowsill, ROCHELLE TURNER, op.cit,p3



من خلال الشكل رقم ٠٢ نلاحظ أنّ عدد السياح الدوليين ارتفع ب ٤,٥٪، مقابل ٣,٧٪ للسياحة الداخلية، و تعدّ فرنسا والولايات المتحدة واسبانيا والصين الوجهات السياحية التي تقلدت المراتب الاولى في عدد الوافدين الدوليين و الايرادات المتأتية منهم . و من المتوقع أن يزداد عدد السياح الدوليين في جميع أنحاء العالم بنسبة ٣.٣٪ سنويا بين عامي ٢٠١٠ و ٢٠٣٠ ليصل إلى ١,٨ مليار سائح بحلول عام ٢٠٣٠.

ب-مساهمة الصناعة السياحية في توفير العمالة:

-علاقة الصناعة السياحية بالتشغيل: السياحة هي إحدى الصناعات سريعة النمو في البلدان حول العالم، وهي كثيفة العمالة للغاية، ومصدر مهم للتنمية و للتوظيف، خاصة للذين تقل لديهم فرصة الوصول إلى سوق العمل. وهي صناعة مهمة للنساء، والشباب، والعمال المهاجرين، وسكان الريف. و يمكن أن تسهم بقوة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية، وفي الحد من الفقر^{١٣}.

و كونها توصف بأنها صناعة تمتاز بكثافة الأيدي العاملة، ذلك أنّ اجراءات و خطوات تقديم الخدمات السياحية تعتمد بالدرجة الأولى في معظم مراحلها على اليد العاملة في تقديمها، لأنّ ادارة الضيافة سواء من الناحية الادارية أو الخدمية لا تعتمد على الآلات و المكائن و انما تعتمد على العمل اليدوي، و السياحة كغيرها من الصناعات تتطلب العمالة الماهرة خاصة في الإدارة العليا و الإدارة الوسطى، و الإدارة الدنيا ، لكنها تختلف في نوعية العمل و مواصفاته المطلوبة من حيث تركيز العمل على النوعية الجيدة أو الممتازة في ادارة خدمات الضيوف و تحقيق رضاهم^{١٣}.

تتولد فرص العمل في السياحة بطريقتين^{١٤}:

١- الطريقة المباشرة: و هي الأنشطة السياحية التي تكوّن قطاع السياحة نفسه من فنادق و مطاعم و مكاتب ووكالات السفر و السياحة و جميع المنشآت المرتبطة بوزارة السياحة و المنظمات السياحية.

٢- الطريقة غير المباشرة: و هو يتضمن جميع القطاعات الاقتصادية الأخرى التي تؤدي وظائف غير مباشرة كالصناعة و الزراعة و النقل و الصحة ...

وفي هذا المجال أكدت الدراسات على قدرة الصناعة السياحية على امتصاص البطالة وفسح المجال واسعا للتشغيل، باعتبارها صناعة كثيفة العمل وذات أثر مضاعف على ٧٠ صناعة وخدمة مغذية ومكاملة (دراسات منظمة السياحة العالمية)، فهي الصناعة الأولى من حيث تشغيل اليد العاملة وأصبح لها دور أساسيا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذ ان كل شخص يعمل مباشرة في قطاع السياحة يشكل فرص عمل جديدة بتشغيل^{١٥} ٥,٣ شخص بصورة غير مباشرة في القطاعات الأخرى.



فكلما زاد تدفق حجم الحركة السياحية كلما زاد الانفاق العام على السلع الاستهلاكية وبالتالي إلى ارتفاع معدلات الادخار مما ينشط هذه الصناعات والخدمات المتصلة بصناعة السياحة (مباشرة ، غير مباشرة)، الأمر الذي يتولد عن ذلك الانفاق اتساع نطاق العمل في هذه الصناعات والخدمات المرتبطة بها^{١٦}.

-حجم العمالة في الصناعة السياحية عالميا:

▪ اجمالي حجم العمالة في الصناعة السياحية في العالم: تشير الاحصائيات أنه في عام ٢٠١٥، تم إنشاء أكثر من ١٠٧ ملايين وظيفة مباشرة عالميا من قبل القطاع السياحي ، في حين دعم القطاع ٢٨٤ مليون وظيفة بشكل مباشر وغير مباشر^{١٧}. وازدادت المساهمة المباشرة للسفر والسياحة إلى العمالة بنسبة ١,٨٪ في ٢٠١٦، يعني ما يقرب من ٢ مليون صافي وظائف إضافية ولدت مباشرة من قبل القطاع، وأنشئ ما مجموعه حوالي ٦ ملايين وظيفة جديدة نتيجة لذلك من إجمالي النشاط المباشر وغير المباشر. وهذا يعني أن ما يقرب من ١ في ٥ من جميع الوظائف الجديدة التي تم إنشاؤها في عام ٢٠١٦ مرتبطة بالسفر والسياحة. ومن المتوقع أن ترتفع هذه الأرقام إلى ١٣٦ مليونا و ٣٧٠ مليونا على التوالي بحلول عام ٢٠٢٦، و سيدعم القطاع السياحي أنذاك ، وظيفة واحدة من كل تسع وظائف ، وهذا ما يبينه الشكل رقم ٠٣ أدناه الشكل رقم (٠٣) يبين اجمالي مساهمة الصناعة السياحية في التشغيل في العالم

WORLD:TOTAL CONTRIBUTION OF TRAVEL & TOURISM TO EMPLOYMENT



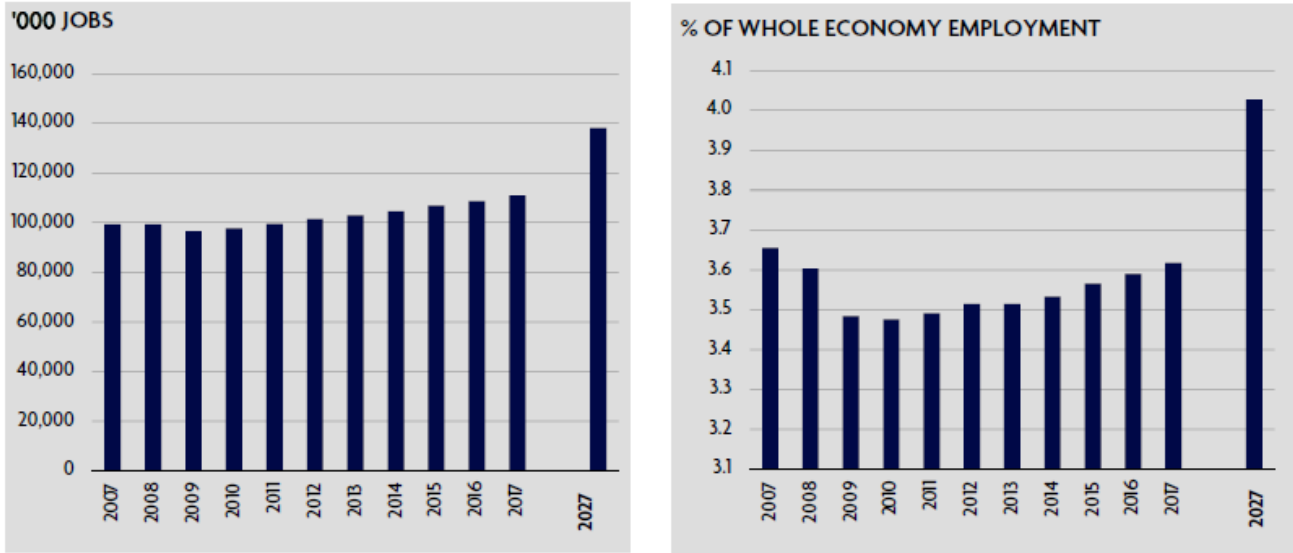
Source: David Scowsill, ROCHELLE TURNER, op.cit,p4

▪ المساهمة المباشرة للصناعة السياحية في التشغيل: من خلال الشكل رقم ٠٤ أدناه، نلاحظ أن قطاع السياحة و السفر ولد ١٠٨٧٤١٠٠٠ منصب عمل بصفة مباشرة سنة ٢٠١٦ (٣,٦ ٪ من مجموع العمالة) ، و هذا الرقم من المتوقع أن يرتفع ب ٢,١ ٪ في ٢٠١٧ ليصبح ١١١٠١٣٠٠٠ (٣,٦ ٪ من مجموع العمالة)، و هذا الرقم يشمل التشغيل في الفنادق و الشركات السياحية و شركات الطيران و النقل السياحي و المطاعم و الترفيه السياحي و يتوقع أن



يرتفع عدد العاملين في قطاع السياحة و السفر إلى ١٣٦ ٠٨٦ ٠٠٠ بصفة مباشرة أي بنسبة نمو تقدر ب ٢,٢ ٪ خلال العشر سنوات المقبلة^٨.
الشكل رقم (٠٤) المساهمة المباشرة للصناعة السياحية في التشغيل في العالم

WORLD: DIRECT CONTRIBUTION OF TRAVEL & TOURISM TO EMPLOYMENT



Source: David Scowsill, ROCHELLE TURNER, op.cit,p4

- مقارنة حجم العمالة السياحية في بعض الدول (مصر، الجزائر، تونس ، المغرب)
▪ مصر: بالنسبة للمساهمة الاجمالية للصناعة السياحية في التشغيل ، فقد ولدت عمالة اجمالية قدرت ب ٢ ٤٢٥ ٥٠٠ وظائف مباشرة و غير مباشرة سنة ٢٠١٧ ، و هو ما يعادل ٨,٥ ٪ من مجموع العمالة، و من المتوقع أن يرتفع هذا العدد بنسبة ٤,٧ ٪ في ٢٠١٨ ليصبح إجمالي العمالة ٢ ٥٣٩ ٥٠٠ وظيفة، و ٣ ١٩٠٠ ٠٠٠ سنة ٢٠٢٨ ، أي بنسبة نمو ٢,٣ ٪ خلال السنوات القادمة.

بالنسبة لمساهمة الصناعة السياحية في العمالة بمصر ، فقد ولدت وظائف مباشرة مقدرة ب ١ ٠٩٩ ٠٠٠ وظيفة (أي ما يعادل ٣,٩ ٪ من مجموع العمالة) ، و من المتوقع أن يرتفع هذا العدد بنسبة ٤,٠ ٪ في ٢٠١٨ ، و ١,٩ ٪ خلال العشر سنوات القادمة لتصل الى ١ ٣٨٣ ٠٠٠ وظيفة (أي ما يعادل ٣,٩ ٪ من مجموع العمالة) في ٢٠٢٨^٩. و هذا ما يوضحه الشكل (٠٥) أدناه:
الشكل رقم (٠٥): العمالة السياحية في مصر



الأعمال الكاملة للمؤتمر العلمي الثاني عشر بعنوان
التدريب من أجل التشغيل والتنمية
٩-١٠ ديسمبر ٢٠١٨ م



EGYPT (EGPbn, real 2017 prices)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018E	2028F
Employment impacts ('000)								
12. Direct contribution of Travel & Tourism to employment	1,184.6	953.2	1,031.7	982.5	823.0	1,099.0	1,143.0	1,383.3
13. Total contribution of Travel & Tourism to employment	2,750.5	2,171.3	2,194.7	2,170.5	1,829.2	2,425.4	2,539.7	3,198.7

Source : Rochelle Turner, Travel & Tourism Economic Impact 2018 EGYPT, World Travel And Tourism Council(WTTC), United Kingdom,2018, p 12.

المغرب: بالنسبة للمغرب ولدت الصناعة السياحية عمالة اجمالية قدرت في ٢٠١٧ ب ١٩٠٢ ٠٠٠ وظيفة مباشرة و غير مباشرة أي ما يعادل (١٦,٤ ٪ من مجموع العمالة)، و من المتوقع أن يرتفع هذا العدد ب ١,٢ ٪ في ٢٠١٨ ليصبح مجموع العاملين في القطاع السياحي ١٩٢٥ ٠٠٠ ، ليرتفع بنسبة ١,٧ ٪ في العشر سنوات المقبلة لتصبح العمالة الاجمالية السياحية ٢٢٨٧ ٠٠٠ سنة ٢٠٢٨ أي ما يعادل ١٦,٨ ٪ من مجموع العمالة.

أما بالنسبة للمساهمة المباشرة للصناعة السياحية في التشغيل، فقد ولدت عمالة مباشرة قدرت ب ٨٢٤ ٥٠٠ وظيفة مباشرة سنة ٢٠١٧ (أي ما يعادل ٧,١ ٪ من مجموع العمالة)، و من المتوقع أن يرتفع هذا العدد بنسبة ١,١ ٪ سنة ٢٠١٨، و بنسبة ٢,٠ ٪ ليصبح عدد العاملين المباشرين في القطاع السياحي ١٠١٦ ٠٠٠ سنة ٢٠٢٨ و هو ما يمثل ٧,٥ ٪ من مجموع العمالة^٢. و هو ما يبينه الشكل رقم ٠٦ أدناه :
الشكل رقم (٠٦): العمالة السياحية في المغرب

MOROCCO Growth ¹ (%)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018E	2028F ²
Employment impacts ('000)								
12. Direct contribution of Travel & Tourism to employment	-4.9	-5.3	5.0	-2.4	3.2	-0.4	1.1	2.0
13. Total contribution of Travel & Tourism to employment	-2.0	-3.4	3.1	-1.2	3.7	0.4	1.2	1.7

Source : Rochelle Turner, Travel & Tourism Economic Impact 2018 MOROCCO, World Travel And Tourism Council(WTTC), United Kingdom,2018, p 1

تونس: بالنسبة لتونس فقد ولدت الصناعة السياحية عمالة اجمالية قدرت لسنة ٢٠١٧ ب ٤٦٤ ٠٠٠ وظيفة مباشرة و غير مباشرة، و هو ما يعادل ١٣,٠ ٪ من مجموع العمالة، و من



الأعمال الكاملة للمؤتمر العلمي الثاني عشر بعنوان
التدريب من أجل التشغيل والتنمية
٩-١٠ ديسمبر ٢٠١٨ م



المتوقع أن ترتفع بنسبة ٣,١٪ سنة ٢٠١٨ لتصبح ٤٧٨ ٥٠٠ وظيفة، و تنخفض ب ٠,٠٪ خلال العشر سنوات القادمة لتصبح ٤٧٦ ٠٠٠ في سنة ٢٠٢٨، أي ١٢,٢٪ من مجموع العمالة. أما بالنسبة للمساهمة المباشرة فقد ولدت الصناعة السياحية بالمغرب عمالة مباشرة قدرت ب ٢٢٥ ٠٠٠ ب وظيفة مباشرة لسنة ٢٠١٧، أي ما يعادل ١٣,٠٪ من مجموع العمالة، لترتفع سنة ٢٠١٨ بنسبة ٤,٠٪، و بنسبة ٠,٦٪ خلال العشر سنوات القادمة لتصبح ٢٤٨ ٠٠٠ وظيفة سياحية مباشرة سنة ٢٠٢٨. وهذا ما يبينه الشكل رقم (٠٧) أدناه:

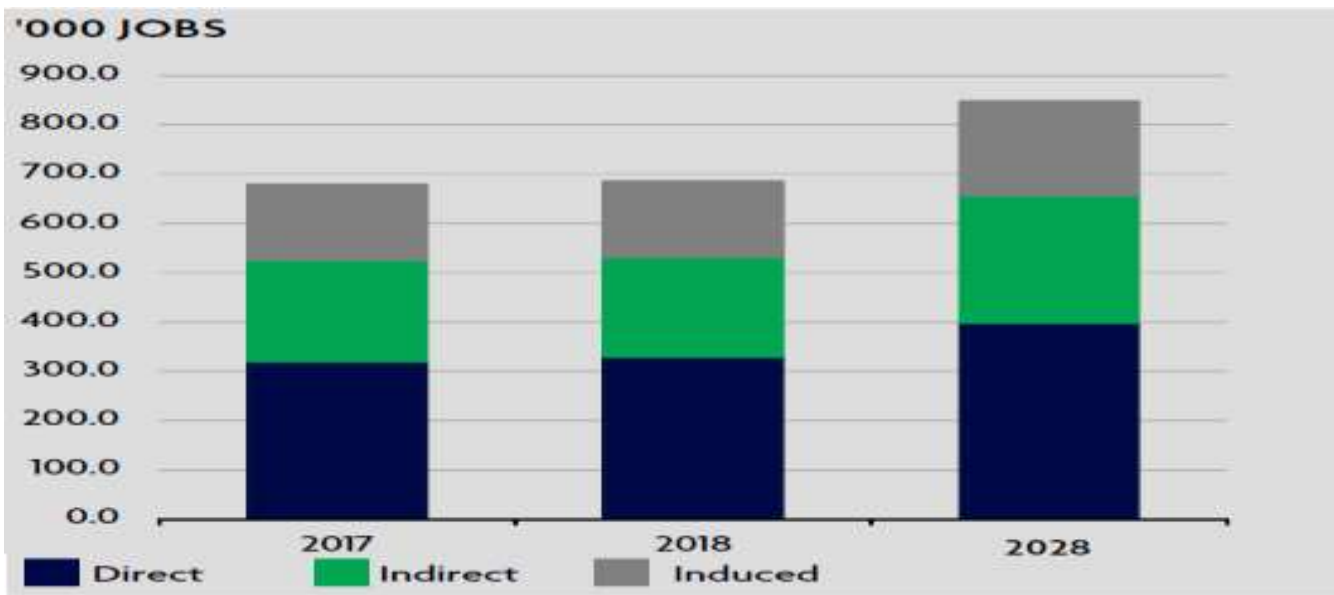
الشكل رقم (٠٧): العمالة السياحية في تونس

TUNISIA (TNDmn, real 2017 prices)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018E	2028F
Employment impacts ('000)								
12. Direct contribution of Travel & Tourism to employment	12.6	-2.1	7.3	-21.9	0.3	7.1	4.0	0.6
13. Total contribution of Travel & Tourism to employment	9.6	-2.5	5.8	-18.1	0.6	5.4	3.1	0.0

Source : Rochelle Turner, Travel & Tourism Economic Impact 2018 Tunisia, World Travel And Tourism Council(WTTC), United Kingdom,2018, p 14.

▪ الجزائر:

الشكل رقم (٠٨): يوضح مساهمة السياحة في التشغيل في لجزائر خلال الفترة (٢٠١٨-٢٠٢٨)





Source : Rochelle Turner, Travel & Tourism Economic Impact 2018 Algeria, World Travel And Tourism Council(WTTC), United Kingdom,2018, p 4.

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أنه في الجزائر، ولدت الصناعة السياحية عمالة اجمالية قدرت ب ٦٧٨ ٠٠٠ وظيفة مباشرة و غير مباشرة ، أي ما يعادل ٦,٠ ٪ من مجموع العمالة، و من المتوقع أن يرتفع حجم العمالة السياحية في سنة ٢٠١٨ بنسبة ٠,٩ ٪ ليصبح ٦٨٥ ٠٠٠ وظيفة ، ليرتفع بنسبة ٢,١ ٪ لتصبح ٨٤٨ ٠٠٠ وظيفة سنة ٢٠٢٨ .

بالنسبة للمساهمة المباشرة للصناعة السياحية في التشغيل بالجزائر، فقد ساهمت ب ٣٢٠ ٠٠٠ وظيفة مباشرة سنة ٢٠١٧ ، لترتفع بنسبة ٣,٠ ٪ سنة ٢٠١٨ ، و ١,٩ ٪ سنة ٢٠٢٨ لتصبح ٣٩٩ وظيفة سياحية مباشرة و هو ما يمثل ٣,٠ ٪ من مجموع العمالة^{٢٣} .

ثانيا: سبل تطوير القوى العاملة في القطاع السياحي و أساليب تدريبها

١-سبل تطوير القوى العاملة في القطاع السياحي: تتحقق عملية تطوير الموارد البشرية السياحية من خلال مايلي^{٢٤}:

أ. تطوير التعليم السياحي: من خلال بناء قدرات و مهارات العاملين في القطاع السياحي عبر التعليم و التأهيل و التدريب لتوفير العامل المتميز بالوعي في أداء مهنته السياحية، و تلبية احتياجات السوق المحلية من العمالة السياحية والفندقية.

ب. تحسين مستوى التدريب و التأهيل السياحي: و ذلك من خلال زيادة عدد الكوادر البشرية المؤهلة و المدربة للعمل في القطاع السياحي بما يتوافق مع الزيادة في عدد المنشآت السياحية و حركة الاستثمار و زيادة عدد السياح .

ج. تعديل نظم التعامل مع الموارد البشرية: بتعديل نظم الرواتب و الحوافز و المكافآت و تعديل نظم الاستخدام و شروط العمل.

د. توثيق العلاقة مع مراكز البحث و المعرفة و مصادر المعلومات: كالاتصالات المباشرة من خلال عقود الاستفادة من خبرات الافراد و الباحثين، و الدخول في مشروعات بحوث و تطوير مشتركة .

٢- أساليب تدريب القوى العاملة في القطاع السياحي

أ- تعريف التدريب السياحي : "هو تنمية القدرة على الابتكار لدى العاملين عند مواجهة صعوبات العمل خلال فترة الذرة السياحية"^{٢٤}. ويعتبر التدريب السياحي بشكل عام والفندقي بشكل خاص من أكثر الاستراتيجيات الواقعة لتطوير الموارد البشرية العاملة في تقديم الخدمات للسياح ابتداء من حلقات الوظائف الدنيا وانتهاء بالوظائف القيادية بهذا القطاع. و يتكوّن التدريب من قواعد تعليمية نظرية و تطبيقية يزود بها العاملين بحيث تصمم لخلق حالة القوة المهنية و اختراق مواقع العمل و الانتقال إلى مواقع أخرى بعد صقل المهارات و اكتساب الخبرات و التزود بالمعلومات المتعلقة بنظام العمل السياحي^{٢٥}.



- ب-أهداف التدريب السياحي: يهدف التدريب السياحي لخلق مايلي:
- الاسهام في تنمية الموارد و الكفاءات البشرية و تطويرها.
 - تنمية المعارف و المهارات اللازمة بالقطاع السياحي بوصفه ركيزة أساسية من ركائز الاقتصاد.
 - زيادة قدرة المؤسسات السياحية على المنافسة و الاستمرار في العمل مما يساعد بصورة فعالة من الحد من ظاهرة البطالة.

ج- الأساليب التدريبية في الصناعة السياحية
يذهب الاختصاصين في الإدارة السياحية والفندقية إلى التأكيد على ضرورة تواجد نوعين من الأساليب التدريبية^{٢٦}:

- يركز: النوع الأول: على التدريب قبل البدء بتقديم الخدمات، إذ يهدف هذا النوع إلى إكساب العامل في هذا القطاع على توظيف المعلومات التي تلقاها خلال مراحل تعليمه لحين إسناد الوظيفة إليه وبمعنى آخر يتم تدريب الآخرين على طرق سياسة وأنماط العمل السياحي قبل استلامهم المسؤوليات في مواقع العمل وهذا ينطبق على الدارسين في هذا الاتجاه بعد تخرجهم لحين حصولهم على الوظيفة.
- وهنا يباشر العاملون النوع الثاني: فهو التدريب خلال تقديم الخدمات و هنا يباشر عملية التدريب بعد استلامهم الوظائف واكتسابهم الخبرة العملية وصقلها في عملية التدريب وحتى تاريخ تركهم الوظيفة. ويمكن تقسيم النوع الثاني إلى مراحل ثلاثة هي:
-المرحلة الابتدائية: وهي مرحلة استلام الوظيفة الأولى بحيث يعد البرنامج الأول متناسباً مع مستوى المهارة الحركية والخبرة الميدانية المكتسبة.
- المرحلة الوسطية: إذ يتم إعداد البرنامج في ضوء استلام العاملون للوظائف الجديدة أو الترقية أو التحول ضمن قسم واحد إلى مستوى أعلى (مضيف في الأظعمة والمشروبات إلى رئيس مضيفين في قسم الحفلات والمؤتمرات، موظف استقبال إلى مساعد رئيس قسم المكتب الأمامي الخ)، إذ يحتاج الموظف هنا إلى تنمية في القدرات المهنية والإدارية بهدف نجاح وتفهم العمل الجديد.
- إعادة التوجيه: والهدف من هذه المرحلة زيادة المعلومات وتوجيهها لممارسة الأعمال الإدارية والقيادية بحيث يكون البرنامج امتدادا للتدريب في المراحل السابقة ولمرحلة أعلى.



خاتمة

من خلال ورقتنا البحثية توصلنا إلى النتائج التالية:

١. السياحة صناعة تعتمد على العديد من الصناعات الأخرى تصل إلى ٤٥ صناعة مختلفة تدخل في تكوينها .
٢. الصناعة السياحية مصدرا مدرا لفرص التشغيل، بصفة مباشرة أو غير مباشرة.
٣. كلما زاد تدفق حجم الحركة السياحية كلما زاد الانفاق العام على السلع الاستهلاكية، مما ينشط الصناعات والخدمات المتصلة بصناعة السياحة (مباشرة ، غير مباشرة)، الأمر الذي يتولد عن ذلك الانفاق اتساع نطاق العمل في هذه الصناعات والخدمات المرتبطة به.
٤. تشير التوقعات إلى توليد الصناعة السياحية ١٣٦ مليون وظيفة مباشرة و ٣٧٠ وظيفة مباشرة و غير مباشرة بحلول عام ٢٠٢٦، و سيدعم القطاع السياحي أنذاك ، وظيفة واحدة من كل تسع وظائف.
٥. يهدف التدريب السياحي إلى تنمية القدرة على الابتكار لدى العاملين عند مواجهة صعوبات العمل خلال فترة الذرة السياحية.

التوصيات

١. احداث التنمية السياحية في مناطق الجذب السياحي و كذا المناطق النائية لجعلها أكثر استقطابا للسياح و بالتالي زيادة العمالة السياحية.
٢. وضع برامج تعليم و تدريب تضمن جودة اليد العاملة في القطاع السياحي، من أجل جودة الخدمات السياحية و بالتالي زيادة التدفقات السياحية و بالتالي زيادة فرص العمل.
٣. الاستثمار في رأسمال البشري في المجتمع من كل الشرائح عدا الأطفال ، و تدريبهم و تعظيم إنتاجيتهم في المجال السياحي ، لإحداث تنمية سياحية محلية.

المراجع :

باللغة العربية

١. ابراهيم بظاظو ، السياحة البيئية و أسس استدامتها ، دار الوراق ، عمان الاردن ، ٢٠١٠.
٢. بربيش السعيد، شابي حليلة، دور التنوع الاقتصادي من خلال الصناعة السياحية في الجزائر لتحقيق التنمية والتقليص من البطالة، ورقة بحثية مقدمة ضمن أوراق الملتقى استراتيجية الحكومة في القضاء على البطالة وتحقيق التنمية المستدامة، ١٥-١٦ نوفمبر ٢٠١١، جامعة المسيلة.



٣. خالد قاشي، رندة السعدي، التدريب السياحي كوسيلة لتنمية كفاءة الموارد البشرية في القطاع السياحي : مشروع تكامل للمملكة العربية السعودية - أنموذجا-، مقال منشور في مجلة اقتصاديات الأعمال و التجارة ، العدد ٣، ٢٠١٧.
٤. زيد منير عبوي : السياحة في الوطن العربي دراسة لأهم المواقع السياحية العربية ، الطبعة الاولى ، دار الراية للنشر و التوزيع ، عمان-الاردن، ٢٠٠٧.
٥. زيد منير عبوي، إدارة المنشآت السياحية والفندقية، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٨، ص ص: ١٣-٢٠.
٦. سلطان النصراوي و آخرون، القطاع السياحي و النمو الاقتصادي ، دار الايام، عمان، الاردن، ط١، ٢٠١٨.
٧. سوزان حسن أبو العينين ، محددات القدرة التنافسية لقطاع السياحة في مصر : منهج تحليل التكامل المشترك ، بيروت : الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية و مركز دراسات الوحدة العربية ، العددان ٥٩-٦٠، ٢٠١٢.
٨. المدرس عبد الأمير عبد كاظم، دور التدريب في إعداد الموارد البشرية السياحية المتخصصة وتأثيره على مستوى تقديم الخدمات، مقال منشور في مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الادارية.
٩. مصطفى يوسف كافي، مدخل الى علم السياحة، ALFADOC للنشر، قسنطينة ، الجزائر، ٢٠١٨، ط١.

باللغة الانجليزية

١٠. David Scowsill, Rochelle Turner, Travel & Tourism Global Economic Impact & Issues .2017, World Travel & Tourism Council (Wttc), London, United Kingdom, 2017.
١١. ILO, Toolkit on Poverty Reduction through Tourism, v1, www.ilo.org/sector/Resources/training-materials/WCMS_162289/lang--en/index.htm, online 20/11/2018.
١٢. ILO, World Employment Social Outlook : Trends 2018, https://www.ilo.org/wesodata/, .online 21/11/2018.
١٣. Rochelle Turner, Travel & Tourism Economic Impact 2018 Algeria, World Travel And Tourism Council(WTTC), United Kingdom, 2018.
١٤. Rochelle Turner, Travel & Tourism Economic Impact 2018 EGYPT, World Travel And Tourism Council(WTTC), United Kingdom, 2018.
١٥. Rochelle Turner, Travel & Tourism Economic Impact 2018 MOROCCO, World Travel And Tourism Council(WTTC), United Kingdom, 2018.



١٦. Rochelle Turner, Travel & Tourism Economic Impact 2018 Tunisia, World Travel And Tourism Council(WTTC), United Kingdom,2018.
١٧. Shada Islam, Amanda Rohde, Sustainable Tourism For Development, Factsheet, 2017, Friends Of Europe, Belgium.
١٨. UNWTO, Tourism Highlights,2016, <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418145>, online 28/06/2017.
١. ILO, World Employment Social Outlook : Trends 2018, <https://www.ilo.org/wesodata/>, online 21/11/2018, p 6.
٢. سلطان النصراوي وآخرون، القطاع السياحي و النمو الاقتصادي ، دار الايام، عمان، الاردن، ط٢٠١٨، ص٨.
٣. سلطان النصراوي وآخرون، مرجع سبق ذكره ، ص ٢٢.
٤. ابراهيم بظاظو ، السياحة البيئية و أسس استدامتها ، دار الوراق ، عمان الاردن ، ٢٠١٠ ، ص ٤٠.
٥. سوزان حسن أبو العينين ، محددات القدرة التنافسية لقطاع السياحة في مصر : منهج تحليل التكامل المشترك ، بيروت : الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية و مركز دراسات الوحدة العربية ، العددان ٥٩-٦٠، ٢٠١٢، ص ١١٧.
٦. انظر سلطان النصراوي ، مرجع سبق ذكره ، ص ٢٢.
٧. انظر ابراهيم بظاظو ، مرجع سبق ذكره ، ص ٤٠.
٨. زيد منير عبوي، إدارة المنشآت السياحية والفندقية، الطبعة الأولى، دار الياقوت للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٨، ص ٢٠-١٣.
٩. انظر سلطان النصراوي ، مرجع سبق ذكره ، ص ٥٧.
١٠. UNWTO, Tourism Highlights,2016, <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418145>, online 28/06/2017,p2
١١. David Scowsill, Rochelle Turner, Travel & Tourism Global Economic Impact & Issues 2017, World Travel & Tourism Council (Wttc), London, United Kingdom,2017,P1,2.
١٢. ILO, Toolkit on Poverty Reduction through Tourism, v1, www.ilo.org/sector/Resources/training-materials/WCMS_162289/lang--en/index.htm, online 20/11/2018,p3.
١٣. مصطفى يوسف كافي، مدخل الى علم السياحة، ALFADOC، للنشر، قسنطينة ، الجزائر، ٢٠١٨، ط١، ص ٢٦٧.
١٤. المرجع السابق، ص ٢٦٧.
١٥. بربيش السعيد، شابي حليلة، دور التنوع الاقتصادي من خلال الصناعة السياحية في الجزائر لتحقيق التنمية والتقليص من البطالة، ورقة بحثية مقدمة ضمن أوراق الملتقى استراتيجية الحكومة في القضاء على البطالة وتحقيق التنمية المستدامة، ١٥-١٦ نوفمبر ٢٠١١، جامعة المسيلة، ص ٨.
- ١٦- زيد منير عبوي : السياحة في الوطن العربي دراسة لأهم المواقع السياحية العربية ، الطبعة الاولى ، دار الياقوت للنشر و التوزيع، عمان-الاردن، ٢٠٠٧، ص ٤٣.
١٧. Shada Islam, Amanda Rohde, Sustainable Tourism For Development, Factsheet, 2017, Friends Of Europe, Belgium,P8.
١٨. : David Scowsill, ROCHELLE TURNER, op.cit,p4



الأعمال الكاملة للمؤتمر العلمي الثاني عشر بعنوان
التدريب من أجل التشغيل والتنمية
٩-١٠ ديسمبر ٢٠١٨م



- Rochelle Turner, Travel & Tourism Economic Impact 2018 EGYPT, World Travel And Tourism^{١٩}
Council(WTTC), United Kingdom,2018, p 01.
- Rochelle Turner, Travel & Tourism Economic Impact 2018 MOROCCO, World Travel And Tourism^{٢٠}
Council(WTTC), United Kingdom,2018, p 1.
- Rochelle Turner, Travel & Tourism Economic Impact 2018 Tunisia, World Travel And Tourism^{٢١}
Council(WTTC), United Kingdom,2018, p 1.
- Rochelle Turner, Travel & Tourism Economic Impact 2018 Algeria, World Travel And Tourism^{٢٢}
Council(WTTC), United Kingdom,2018, p ١.
- ^{٢٣} خالد قاشي، رندة السعدي، التدريب السياحي كوسيلة لتنمية كفاءة الموارد البشرية في القطاع السياحي : مشروع تكامل للمملكة العربية السعودية – أنموذجا، مقال منشور في مجلة اقتصاديات الأعمال و التجارة ، العدد ٠٣، ٢٠١٧، ص ٥٣.
- ^{٢٤} خالد قاشي، رندة السعدي، مرجع سبق ذكره، ص ٥٢.
- ^{٢٥} المدرس عبد الأمير عبد كاظم، دور التدريب في إعداد الموارد البشرية السياحية المتخصصة وتأثيره على مستوى تقديم الخدمات، مقال منشور في مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الادارية، ص ١٢١.
- ^{٢٦} المدرس عبد الأمير عبد كاظم، مرجع سبق ذكره ، ص ١٢٣-١٢٤.