

مدى توفر المهارات التقنية والعلمية لدى العاملين في قطاع السياحة

د. سلوى السامرائي

قسم نظم المعلومات الادارية/ جامعة الاسراء

المملكة الأردنية الهاشمية

د.آمال العمالي

قسم نظم المعلومات الادارية/ جامعة الاسراء

المملكة الأردنية الهاشمية

د.علاء السرابي

قسم الإدارة السياحية والفندقية/ جامعة الملك سعود

المملكة العربية السعودية

المقدمة:

بدء التركيز والاهتمام بقطاع السياحة في الأردن منذ ما يقارب عشرات السنين لاجتذاب السياحة العالمية من خلال تهيئة العوامل المناسبة وذلك نظرا لما يتمتع به الأردن من مزايا أهمها: الموقع الجغرافي المتميز وسط العالم، حيث يعتبر الأردن ملتقى ثلاث قارات آسيا وإفريقيا وأوروبا وكذلك يعتبر الأردن من البلدان الأكثر استقرارا في الشرق الأوسط من النواحي الاقتصادية والأمنية وهذا كله شجع على الاستثمار السياحي فيه. وبالرغم من النشاط الكبير الذي يشهده قطاع السياحة في الأردن إلا أنه هناك حقيقة مهمة في هذا الصدد وهي أن السياحة تحتاج في عصرنا الحالي الى أيدي عاملة مدربة ومؤهلة من الناحية العلمية والتقنية تستطيع مواكبة التطور الحاصل في قطاع السياحة العالمي. حيث نجد أن الشركات السياحية في العالم تعتبر استخدام الحواسيب والانترنت من الوسائل المهمة للتعريف بنشاط مكاتب وشركات السياحة، إضافة الى التعريف بالمواقع السياحية في بلدانهم. وكذلك توفير كافة المعلومات الضرورية التي يحتاجها السائح عند زيارته أو إقامته في بلدانهم. وهذا كله لا يمكن تحقيقه إلا من خلال وجود استراتيجيات واضحة لتنمية الموارد البشرية في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع السياحي والفندقي. بحيث يتم تأهيل وتدريب الشباب الراغبين في العمل في هذا المجال من الناحية العلمية والتقنية بهدف النهوض بقطاع السياحة والفندقة.

أهمية البحث:

تتجلى أهمية هذا البحث من خلال تناوله لمستقبل التنمية السياحية وتطويرها في الأردن والمرهون بشكل رئيسي بكفاءة وفعالية التعليم السياحي والفندقي والبرامج التدريبية التي تتولى تهيئة الشباب من الناحية العلمية والتكنولوجية ليكونوا قادرين على قيادة هذا القطاع فلا تنمية سياحية بدون موارد بشرية مؤهلة تتسلح بالمعارف والمهارات المهنية لتلبية متطلبات سوق العمل. لذا لا بد من مواكبة التطور السريع في المعرفة العلمية والتقنية السياحية الحديثة وملاحقة ركب دول العالم المتقدمة كأحد عوامل نجاح التنمية السياحية. إن وجود المراكز والمعاهد والجامعات المتخصصة في مجال السياحة والفنادق هو مؤشر هام لتطور السياحة في البلد. ويعزى نجاح قطاع السياحة في أي بلد إلى مدى جاهزية وتدريب وتعليم الأيدي العاملة في مجال الخدمات السياحية. من هنا جاءت أهمية هذه الدراسة لتناولها موضوع مهم وحيوي لما لقطاع السياحة من دور في تعزيز الدخل القومي للمملكة الأردنية الهاشمية بإعتباره موردا إقتصاديا مهما.

مشكلة البحث:

يمكن تحديد الإطار العام لمشكلة الدراسة من المؤشرات الأولية التي توصل إليها الباحثون من خلال الاستطلاع الأولي الذي اجري على العاملين في القطاع السياحي في الأردن (عينة البحث) ومراجعة الأدبيات التي تناولت موضوع السياحة في الأردن، أن هناك مؤشرات أولية تشير إلى وجود عدم توازن بين التوسع المتزايد في الإستثمارات السياحية في الأردن يقابله نمو غير متوازن وبطيء في تطوير وتنمية وإعداد وتأهيل الموارد البشرية الأردنية العاملة في هذا القطاع. وهذا قد يعود إلى غياب البرامج التعليمية المناسبة لإحتياجات سوق العمل السياحي وغياب التدريب المهني العالي في مجال تكنولوجيا المعلومات. وهذا قد يؤدي الى حدوث فجوة ينتج عنها تدني مستوى الخدمة وضعف القدرة التنافسية للقطاع السياحي.

وفي سبيل ذلك يحاول الباحثون الإجابة على التساؤلات التالية من خلال البحث وهي:

- ١) هل الخطط الدراسية لأقسام السياحة والبرامج التدريبية للجامعات والشركات السياحية قادرة على الإيفاء بمتطلبات سوق العمل في المجال السياحي.
- ٢) كيف يمكن زيادة المهارات التقنية للعاملين في القطاع السياحي في الأردن.
- ٣) هل إن العاملين في القطاع السياحي قادرين على النهوض في هذا القطاع من خلال المهارات العلمية والتقنية التي يمتلكونها.

الاستنتاجات:**بالنسبة لوزارة السياحة:**

- ١ - نجد أغلب العاملين من الذكور ومن الذين يحملون شهادة في تخصصات بعيدة عن السياحة كما أن الذين يمارسون أعمال في مجالات عمل ليست لها علاقة بمجال السياحة نسبة ليست بالقليلة حيث بلغت أكثر من ٥٠%.
- ٢ - أما بالنسبة للخبرة فإن النسبة الأكبر من العاملين لديهم خبرات سابقة قيل ممارستهم لعملهم في وزارة السياحة. وهذا مؤشر جيد للوزارة.
- ٣ - بالنسبة للغات تشير النتائج أن هناك نسبة ليست بالقليلة من العاملين يجيدون لغات أخرى غير العربية في حين أشارت النتائج المتعلقة بمتغير المهارات العلمية أن أغلب العاملين يعانون من ضعف في مستواهم في مجال اللغات الأجنبية. وهذا مؤشر سلبي يدل على عدم موضوعية أفراد عينة البحث وقد ساعدت المقابلات التي أجراها الباحثون أثناء توزيع الاستمارات على العاملين في حصولهم على معلومات تؤكد أن العاملين ليست لديهم القدرة على التحدث بلغة أجنبية باعتراف العاملين أنفسهم.
- ٤ - بالنسبة للتدريب تشير النتائج أن النسبة الأكبر قد حصلوا على تدريب في مجال الحاسوب والسياحة مما يدل على اهتمام الوزارة لهذا الجانب، كما أن نسبة الذين التحقوا بدورات تدريبية قبل أو بعد الالتحاق بالوظيفة كانت أكثر من ٥٠% وهذا أيضا مؤشر جيد للعاملين في مجال السياحة.
- ٥ - أكدت النتائج بالنسبة لمتغير المهارات التقنية أن العاملين في الوزارة لم يتم تعيينهم على أساس المهارات التي يمتلكونها في مجال التعامل مع الحاسوب والانترنت وفي أكثر من عبارة (٥ ، ٧). جدول رقم (٨) وهذا مؤشر غير جيد وله جانبان: الأول قد يعكس عدم اهتمام الوزارة بتعيين من يمتلك هذه المهارات والثاني الى عدم اعتماد العمل الوظيفي في الوزارة بدرجة كبيرة على استخدام الحاسوب والانترنت، وعدم اهتمام الوزارة باستخدام الحاسوب والانترنت في العمل الوظيفي.
- ٦ - بالنسبة لمتغير المهارات العلمية فقد أشارت النتائج أن العاملين أكدوا على عدم وجود خطة واضحة لدى الجامعات تحدد المساقات التي يجب ان يدرسها طالب السياحة وعدم تركيز الخطط الدراسية على الجانب التطبيقي. الا أنهم أشاروا الى أن التعليم السياحي ساهم في زيادة خبرة وكفاءة العاملين في القطاع وهذا دليل واضح على عدم دقة موضوعية اجاباتهم عن الفقرات السابقة التي كانت اتجاهاً سلبية نحوها، ولكنهم عادوا وأكدوا أن خريجي قسم السياحة لا يجدون فرص عمل لهم داخل وخارج البلد بسهولة وذلك بسبب ضعف إعدادهم العلمي. وهذا مؤشر آخر على ضعف مناهج التعليم السياحي في الأردن.
- ٧ - أشارت النتائج بالنسبة لمتغير التدريب ان العاملين كانت اتجاهاً ايجابية نحو أغلب العبارات وأنهم أكدوا أن البرامج التدريبية ساهمت الى حد ما في تطوير قدراتهم العلمية والتقنية سواء التي التحقوا بها قبل أو أثناء العمل الوظيفي، الا أنهم أشاروا الى أن الوزارة لا تمنح حوافز مالية للعاملين المتفوقين في هذه الدورات وهذا مؤشر سلبي لوزارة السياحة.

بالنسبة لمكاتب السياحة:

- ١ - نجد أن أكثر من نصف أفراد عينة البحث هم من الذكور ومن الذين يحملون شهادة في تخصص السياحة وهذا مؤشر جيد للمكاتب السياحية ومنطقي لأن عمل المكاتب ليس مثل الوزارة متخصص أكثر في العمل السياحي، وأكدت ذلك النتائج المتعلقة بإجابات أفراد عينة البحث حول العمل الحالي حيث شكلت نسبة الذين يعملون في القطاع السياحي أكثر من ٥٠% وهذا مؤشر جيد للمكاتب السياحية.
- ٢ - بالنسبة لمتغير الخبرة أكدت النتائج أن معظم العاملين لديهم الخبرة في مجال عملهم وهي عامل أساسي للتعيين في مكاتب السياحة.
- ٣ - أما بالنسبة للغات فقد أشار النتائج أن الغالبية العظمى يجيدون التحدث بلغة أجنبية وأيضاً هذه النتيجة جاءت متناقضة مع اجاباتهم حول متغير المهارات العلمية. حيث أتفق أغلب أفراد عينة البحث حول كون العاملين يعانون من ضعف في مستواهم في مجال اللغات الأجنبية وهذا التناقض ظهر حتى في إجابات العاملين في الوزارة ويعتقد الباحثون أن إجابات العاملين في الوزارة والمكاتب كانت متفقة حول عبارة يعاني العاملين من ضعف في مستواهم في مجال اللغات مما يؤكد فعلاً أنهم لا يجيدون التحدث بلغة أجنبية. وهذا مؤشر سلبي سواء للعاملين في المكاتب أو الوزارة.
- ٤ - فيما يتعلق بالدورات التدريبية الجميع أكدوا على أنهم التحقوا بدورات قبل أو أثناء الوظيفة سواء في مجال الحاسوب أو السياحة وهذا مؤشر جيد للمكاتب وللعاملين أنفسهم لتعزيز قدراتهم العملية والعلمية.
- ٥ - بالنسبة لمتغير المهارات التقنية: تشير النتائج ان اتجاهات أفراد عينة البحث كانت ايجابية نحو جميع الفقرات مما يدل على أن امتلاك العاملين مهارات التعامل مع الحاسوب والانترنت ضروري. وهذا مؤشر جيد يحسب للمسؤولين والعاملين في المكاتب ولكنهم اختلفوا مع العاملين في الوزارة في كون تم تعيينهم على أساس المهارات التقنية التي يمتلكونها وهذا عكس أسس التعيين في وزارة السياحة التي لا تشترط ذلك لذا يعتبر ذلك مؤشراً ايجابياً للمكاتب وسلبياً للوزارة.
- ٦ - بالنسبة للمهارات العلمية: نجد هنا أن العاملين في المكاتب مع العاملين في الوزارة حول عدم وجود خطة واضحة لدى الجامعات تحدد المساقات التي يجب أن يدرسها طالب السياحة ولكنهم اختلفوا مع العاملين في الوزارة في أن المواد التي درسوها في

الجامعة ليس لها علاقة في مجال عملهم في السياحة. واتفقوا على أن خططهم الدراسية لا تركز على الجانب التطبيقي وأن معظم خريجي قسم السياحة لا يجدون فرص عمل لهم داخل أو خارج البلد بسبب عدم إعدادهم الإعداد العلمي السليم. هذه أهم المؤشرات السلبية التي أظهرتها إجابات أفراد عينة المكاتب بينما كانت اتجاهاتهم ايجابية حول باقي الفقرات (راجع الجدول رقم ١٧).

٧ - بالنسبة لمتغير التدريب: تشير النتائج أن أفراد عينة المكاتب كانت اتجاهاتهم ايجابية نحو جميع الفقرات والتي تؤكد اهتمام المكاتب بالحاق العاملين بدورات تدريبية داخل وخارج البلد لتطوير مهاراتهم العلمية والتقنية واتفقوا في ذلك مع عينة العاملين في الوزارة، وأن معظم البرامج كانت تركز على كيفية أداء الخدمة السياحية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والانترنت. وأن المكاتب لديها خطة استراتيجية لتطوير مهارات العاملين العلمية والتقنية وأيضاً هنا اتفقوا في اجاباتهم مع العاملين في الوزارة، كما اتفق الاثنان على أن الحاقهم بالدورات التدريبية هو لكون خططهم الدراسية تركز على الجانب النظري أكثر من العملي. كما اتفق الاثنان على كون برامجهم التدريبية التي التحقوا بها لم تساهم في تطوير قدراتهم العلمية والتقنية واختلفوا مع عينة العاملين في الوزارة في كون المكاتب لا تخصص ميزانية خاصة لتدريب العاملين وتطوير مهاراتهم في حين الوزارة تخصص ميزانية لهذا النشاط، لذلك يعتبر مؤشراً سلبياً اتجاه المسؤولين عن المكاتب السياحية. أما فيما يتعلق بمنح حوافز للمتقنين في الدورات التدريبية فقد اختلفوا هنا مع عينة العاملين في الوزارة حيث تمنح المكاتب حوافز بينما لا تمنح الوزارة مثل هذه الحوافز وهذا مؤشر سلبي للوزارة وإيجابي للمكاتب.

يمكن تحديد أهم التوصيات استناداً لأهم النتائج التي توصل اليها البحث:

- ١ - التركيز على مهارات اللغة الأجنبية في البرامج والخطط الدراسية لأقسام السياحة ويفضل أن تكون لغة التدريس هي اللغة الانجليزية أو الحاق العاملين بدورات تدريبية تركز على تطوير مهارات اللغة.
- ٢ - تنمية وتطوير مهارات التعامل مع الحاسوب والانترنت في الخطط والبرامج الدراسية لأقسام السياحة.
- ٣ - الاهتمام بالتدريب العملي في المناهج والخطط الدراسية والعمل على زيادة ساعاته وتفعيله بشكل جدي على أن لا تقل نسبته في الخطة الدراسية عن ٤٠%.
- ٤ - العمل على توفير كوادر تدريبية للجامعات والمعاهد المتخصصة في المجال السياحي مؤهلة بشكل علمي جيد لتكون قادرة على إعداد عاملين مؤهلين للعمل في القطاع السياحي في الأردن.
- ٥ - تطوير المناهج التعليمية في الجامعات التي تدرس السياحة وربطها بمجال العمل ووضع خطة استراتيجية لذلك والاستعانة بمختصين من حقل العمل (مدراء الفنادق) في اختيار المناهج والعمل على رفع معدلات القبول في التخصص من أجل الحصول على طلبة أكفاء.
- ٦ - فتح جامعات ومعاهد متخصصة بالسياحة وزيادة التخصصات السياحية في الجامعات.
- ٧ - إعطاء المحاضرات التي تساهم في تطوير مهارات العاملين في مجال السياحة وتقديم دورات مشتركة بين الفنادق لتبادل الخبرات.
- ٨ - ضرورة أن تولي وزارة السياحة موضوع التعليم السياحي جل اهتمامها وأن تنشئ دائرة خاصة بالتعليم السياحي تتولى الاشراف والتنسيق مع كافة مؤسسات التعليم السياحي.
- ٩ - انشاء منظمة لخبراء السياحة على مستوى الوطن العربي تضم جميع الأكاديميين المختصين في المجال السياحي، لتساهم في تطوير التعليم السياحي ومناقشة هموم وتحديات التعليم السياحي على مستوى الوطن العربي.
- 10- ان يكون هناك تعاون وتنسيق بين القطاع السياحي والتعليم السياحي وإشراك ممثلين من القطاع السياحي في مجالس أقسام السياحة في الجامعات والمعاهد وذلك لكي يكون التعليم السياحي قادر على تلبية احتياجات السوق السياحي.
- ١١ - ضرورة تحسين ظروف العمل المادية والاجتماعية للعاملين في القطاع السياحي من أجل استقطاب الطلبة المتميزين للانخراط في هذه المهمة من كلا الجانبين، وخاصة الاناث حيث لوحظ انخفاض نسبة الاناث العاملات في هذا القطاع.

- ١٢- القيام بحملات اعلامية لتوعية أفراد المجتمع بأهمية القطاع السياحي ودوره في تنمية المجتمعات وذلك من أجل تغيير نظرة المجتمع نحو السياحة والتأثير على ثقافة العيب وتحفيز الاناث على الانخراط في هذا القطاع.
- ١٣- ارسال الطلبة المتميزين في أقسام السياحة أو العاملين المتميزين في العمل السياحي سواء في وزارة السياحة أو المكاتب السياحية في دورات تدريبية خارج الوطن لتنمية مهاراتهم في العمل السياحي والاطلاع على تجارب الدول المتقدمة في هذا المجال.
- ١٤- ضرورة تخصيص ميزانية مالية خاصة للتدريب وتطوير مهارات العاملين من قبل مكاتب السياحة لخلق كادر قادر على التميز في مجال العمل السياحي. كذلك تقديم حوافز مجزية للمتفوقين بالبرامج التدريبية من العاملين في الوزارة لتحفيزهم على الاستفادة الفعلية من الدورات التدريبية التي يتم الحاقهم بها.
- ١٥- حث الفنادق على تعيين خريج أقسام السياحة الجدد حديثي التخرج والذين لا يملكون خبرة عملية سابقة للعمل، وذلك من خلال تعيينهم بشكل متدرج من الوظائف البسيطة الى الوظائف الأكثر تعقيدا وذلك لتعزيز مهاراتهم وخبراتهم والمساهمة مع قطاع التعليم في إعداد وتأهيل كادر وطني مؤهل قادر على تلبية متطلبات العمل السياحي في المملكة.
- ١٦- الاستفادة من اتفاقيات التعاون التي يعقدها الأردن مع الدول المتقدمة والمنظمات المختصة في مجال السياحة لتأهيل وتدريب طلبة أقسام السياحة والعاملين في هذا القطاع وجعلهم أكثر قدرة على تلبية متطلبات سوق العمل.

المراجع:

- 1) www.non.gov.jo
النوايسة/فاطمة حامد، " مدخل نظري حول السياحة في الأردن".
- 2) www.ameinfo.com/ar_153023.html
جوهر معلومات الشرق الأوسط التجارية (توقيع مذكرة تفاهم البرنامج التدريبي والتأهيلي للإدارة السياحية).
- 3) www.alghad.com
"مشروع تطوير السياحة في الأردن"، جريدة الغد ٧ آذار ٢٠١٠
- 4) Alsamawi,Habis Suileman "The characteristics and Trends of Workers in Tourism and Hotels in Jordan, Submitted to Lebanese University Conference 1_2/3/2008.
- 5) الهندي/ عبد الحكيم "التعليم السياحي في الأردن الواقع والتطلعات"، جريدة العرب اليوم، العدد ٤٦٣٤، ١٠ آذار ٢٠١٠.
- 6) WWW.almaasalla.travel
بظاظو/ ابراهيم " التعليم السياحي والفندقي في الأردن" جريدة الكترونية سياحية متخصصة.
- 7) WWW.manbaralvai.com
تطوير المخرجات التعليمية في قطاع السياحة، منير الراي، ١٠، آذار، ٢٠١٠.
- 8) WWW.alwasat.com.kw
حمدي/عبد المجيد" السياحة في الأردن وتعزيز نمو الاقتصاد المحلي"٧ نوفمبر ٢٠٠٩.

للتواصل مع الباحث

د. علاء حسين السرابي

Ah_sarabi@hotmail.com

0561509127