## رابعاً : أهمية عنصر العمل في النشاط السياحي:-

من الجدير بالذكر بأن العنصر البشري يمارس دوراً كبيراً في نمو أي صناعة إلّا أن صناعة السياحة تتميز عن غيرها في هذا الشأن كون المنتوج السياحي يقدم مباشرة للمستهلكين من دون وجود شخص ثالث غير (السائح والعامل) وهذا يتطلب إتقان في تقديم الخدمة لأنه لا يمكن حجب المنتوج الرديء عن المستهلكين كما في الصناعات الأخرى داخل وحداتهم الإنتاجية، وفي هذا دعم قوي للحجة التي تنادي بالاهتمام بالسياحة ولأن العنصر البشري يعد مرتكزاً أساسياً في عملية التنمية السياحية التي تكون خططها بهذا العنصر لاعتمادها عليه في مجالات الإنتاج السياحي.

وليس من السهولة تحديد دور السياحة في الاستخدام والتوظيف وبشكل دقيق وعلمي وهذا بسبب أن هناك عدة عوامل تتأثر بها حجم العمالة التي تولدها صناعة السياحة والتي تختلف من دولة الى أخرى وهي كما يأتي: -

1- مميزات النظام الاقتصادي للدولة وسياسات العمل والتشغيل.
2- مميزات صناعة السياحة نفسها في كل بلد سواء كانت صناعة كبيرة وذات أنشطة متعددة أم تتحد بنشاط معين والأساليب العلمية المستخدمة في إدارة وتنظيم مشروعاتها الكبيرة.
3- مستوى مهارة العمل وفاعليته وملائمته لصناعة السياحة في البلد.
4- المنافسة بين صناعة السياحة والقطاعات الانتاجية الأخرى، على الأكثر من ناحية مستوى الأجور والدخول المدفوعة.
5- من ناحية ما تتميز به صناعة السياحة في البلد بالموسمية العالية أو تكرارها الكبير على مدار السنة.
6- الانطباع أو التصور عن وظيفة السياحة في البلد، أي مدى تأثير العادات والتقاليد الاجتماعية على صناعة السياحة، وهل تستهوي الأفراد من فئة الشباب المتعلم أم لا؟

من العوامل الأخرى المهمة والمؤثرة في حجم العمالة التي تولدها السياحة هي دخل السائح الوا للبلد ومتوسط انفاقه اليومي، فإن كل سائح يخلق عَماله تتناسب مع مستوى إنفاقه، حيث أن سا الانفاق العالي يتميز بكونه يقيم مثلاً في فنادق ذو تصنيفات عالية (مثل فنادق الدرجة الممتا والفنادق العالمية) وبالتالي هذا النوع من الفنادق يخلق وظائف كثيرة ومتنوعة تتناسب مع نو ومستوى الخدمات التي تقدمها هذه الخدمات.

حيث نلاحظ في الفنادق تزداد نسبة العاملين الى مجموع الأسرة بقدر ما ترتقي التصنيف والدرجة التي توفر الخدمة الجيدة، وكما أكدت منظمة السياحة العالمية (W.T.O) ان الفنادق ذ الدرجة المتوسطة والتي تحتوي على (100 سرير) معدل العَماله التي يوفرها السرير الواحد ف يتراوح ما بين (0.50-0.70) أما الفنادق من الدرجة العليا وذات (400 سرير) فيكون المعدل بين (0.85-0.99) عامل/سرير.

بينما تشير مصادر أخرى على ان معدل (عامل/غرفة) في الفنادق العالمية المتطورة يقع ما بين (0.8 -1.0) أي معدل العمالة التي توفرها الغرفة الواحدة في الفنادق العالمية.

وهناك ثلاث صعوبات رئيسه تحد من معرفة الدور الحقيقي لصناعة السياحة في توليد فرص العمل والتي تظهر بصورة عامة في قصور الإحصاءات وعدم دقتها في أغلب البلدان السياحية، وهي: -

أ- صعوبة التمييز بين العاملين الذين يقدمون السلع والخدمات للسائح ويقدم الخدمات نفسها لغير السائح مثل العاملين في المطاعم النوادي وخدمات الغسيل والكي ووسائل الترفيه وحتى المواصلات العامة.

ب- ندرة الإحصاءات عن بعض الأعمال المهمة في القطاع السياحي مثل (مساعد عامل) والتي تتوفر بأعداد كبيرة وتمثل نسبة هامة في الأيدي العاملة السياحية.

ج- أغلب الأنشطة السياحية تتأثر بالموسمية وأعداد المشتغلين فيها يختلف بمقدار كبير من وقت معين من السنة الى وقت آخر، لذلك فان أعداد العاملين في الفنادق والقرى والمدن السياحية مثلاً في نهاية السنة لا يمثل الصورة الحقيقية عن فرص العمل التي وفّرتها هذه الفنادق والقرى السياحية حيث هناك عماله مؤقته أو بدوام جزئي وهناك عَماله دائميه ولو توفرت البيانات عن حجم العَماله بصورة شهرية تكون أفضل بكثير في وصف حالات التوظيف والتشغيل في هذه المؤسسات السياحية والفندقية.

### أ- أنواع العماله التي تولدها السياحة: -

هناك عدة تصنيفات لأنواع العماله الناتجة عن النشاط السياحي وفيما يأتي عرضاً لها: -

1- طريقة اعتبار صلة العمل بالنشاط السياحي وتقسم الى:

أ- العمالة المباشرة (Direct Employment): -

وهي فرص العمل المتاحة في المنشآت السياحية والفندقية وكافة الجهات التي تمارس عملاً (نشاطاً سياحياً مباشراً) والتي تتمثل بالخدمات المباشرة والتي غالباً ما ترتبط بالسياح أنفسهم مثل (الفنادق على اختلاف تصنيفاتها وأنواعها والمطاعم وشركات السفر والسياحة وشركات النقل السياحي والأدلاّء السياحيين، وأماكن التسلية والترفيه ومحلات بيع الهدايا التذكارية والتحف ودور الترويج والتسويق السياحي وغيرها من الخدمات الأخرى).

بتعبير آخر ان العَماله المباشرة يقصد بها العَماله التي تعمل ضمن حدود القطاع السياحي، والذي بدوره يقسم حسب المنتوج المقدم الى ستة قطاعات فرعية تمثل أنشطة سياحية مختلفة وكما يأتي: -

- الإقامة ويتضمن (الفنادق والموتيلات والمنتجعات).
- الطعام والشراب (مطاعم وكافتيريا).
- نقل المسافرين (خطوط جوية وباصات).
- قنوات توزيع وسطاء (وكالات سفر ومنظمو الرحلات).
- أنشطة التسلية والترفيه والترويح.
- منظمات سياحية محلية ودولية.

أكثر الدراسات تؤكد ان قطاع الفنادق والمطاعم أكثر من باقي القطاعات الأخرى توفر فرص عمل وفي بريطانيا تتميز صناعة المطاعم والفنادق سابع أكبر توظيف مقارنة مع باقي الصناعات والخدمات فيها والرابع كصناعة وتجارة وخامس أكبر توظيف في النساء.

ولأن طبيعة صناعة السياحة والفنادق تلائم بشكل كبير الاستخدام الجزئي أو الدوام الجزئي المؤقت وخاصة لدى النساء المتزوجات والمتقاعدين والطلاب بشكل كبير في أوقات مواسم السياحة ولكن ترتفع البطالة في قطاع الفنادق أكثر من باقي القطاعات السياحية خارج موسم التشغيل السياحي والذي سببها الرئيسي ظاهرة الموسمية.

**ب- العمالة غير المباشرة (Indirect Employment): -**

لكون السياحة صناعة ليست قائمة بذاتها فحسب وإنما هي صناعة متطورة تتأثر وتؤثر في إنتاجية الصناعات الأخرى، ولذلك تعمل السياحة على خلق فرص عمل غير مباشرة في القطاعات الأخرى التي تسهم في تصنيع وتجهيز المستلزمات السياحية والتي تضم مجهزي المطاعم وشركات تشييد الفنادق والقطاع الزراعي والقطاع الصناعي والبنوك والتأمين وكل الشركات التي يعتمد عليها النوع الأول (العمالة المباشرة) وفي دراسة عن مجلس السفر والسياحة العالمي أظهرت أن المعدل السنوي للتغير في النسبة المئوية أعداد المستخدمين في النوع الثاني (العمالة غير المباشرة) تتقدم على العمالة المباشرة بفارق 0.4% وباستمرار من عام 1991 ولغاية عام 2005 في تقرير للبنك الدولي تؤكد أيضاً ان السياحة تسهم في خلق فرص العمل والقطاعات المرتبطة بها (ذات الاستخدام والعمالة غير المباشرة) كالآتي:

- في الصناعة 4.3 فرصة عمل.
- في الخدمات 1.2 فرصة عمل.
- في الزراعة 0.7 فرصة عمل.
- في التشييد والبناء 0.3 فرصة عمل.

وتؤكد دراسة عالمية تؤكد بأن: -

- كل غرفة فندقية تولّد ما نسبته 100% فرصة عمل في الفنادق.
- وتولد ما نسبته 75% فرصة عمل في بقية الأنشطة السياحية الأخرى.
- وتولد ما نسبته 100% فرصة عمل في بقية القطاعات الأخرى.

وهذا يعني أن فندق بطاقة إيوائية (200) غرفة سوف يولد (550) فرصة عمل منها (350) فرصة عمل بالقطاع السياحي. و(200) فرصة عمل في القطاعات الأخرى.

وتشير احصائيات منظمة السياحة العالمية لعام (2008) ان عدد الفرص المباشرة وغير المباشرة التي توفرها السياحة على المستوى العالمي حوالي (250) مليون فرصة عمل ويتوقع أن يرتفع ليصل الى (300) مليون فرصة عمل عام (2020).

**ج- وفقاً لمعيار مدى استمرارية العمل في النشاط السياحي وتقسم الى: -**

أ- العمالة الدائمية: -

وتشمل فرص العمل على الملاك الدائم في القطاع السياحي، أي القوى العاملة التي تعمل باستمرار في القطاع السياحي من دون أن تتأثر بالطبيعة الموسمية للطلب السياحي والتذبذب الناتج عنها وما يعكسه ذلك من آثار على النشاط السياحي.

ب- العمالة المؤقتة أو الموسمية: -

وتشمل فرص العمل المؤقتة أو الموسمية في القطاع السياحي، أي القوى العاملة التي لا تعمل بشكل مستمر في القطاع السياحي. فطبيعة الطلب السياحي الموسمية والناتجة عن ظروف متعلقة بالمناخ ووقت الفراغ والاجازات، يتولد من اندفاع كبير للسياح على المناطق السياحية في موسم الذروة السياحي، مما يستوجب الاستعانة بالعَماله الموسمية، للعمل في الخدمات السياحية بعقود مؤقتة أو بأجور يومية، لسد متطلبات الزخم الكبير للأفواج السياحية في هذا الموسم. وبذلك فان السياحة من هذا المنطلق تعمل على توفير فرص عمل ودخل لأفراد مرتبطة بأمور أخرى وخاصة قطاع مهم.

3- **طبقاً لمعيار الاختصاص وعلاقته بالسياحة، ويقسم الى: -**

أ- **عماله متخصصة بالسياحة والفندقة**، وتشمل الجهاز الإداري والخدمي العاملين في القطاع السياحي ممن لديهم شهادات وخبرات متخصصة بالسياحة والفندقة كالمدراء والمضيفين وعمال الخدمة والطباخين...الخ.

ب-**عماله فنية متخصصة في مجالات غير سياحية**، لكنها في نفس الوقت تعمل في القطاع السياحي ولها دور كبير في تقديم الخدمات السياحية مثل المهندسين والكهربائيين والفنيين الذين يشرفون على تشغيل الأجهزة وصيانتها سواء كانت أجهزة كهربائية مثل أجهزة التكييف والمصاعد أو أجهزة أخرى تعمل على توفير الماء والمستلزمات الأخرى.

4- **طبقاً لمعيار المهارة والكفاءة التي يتمتع بها العاملين، وتقسم الى: -**

أ- **العماله الماهرة** وتشمل العاملين في القطاع السياحي الذين يتمتعون بمهارات وكفاءات إدارية وفنية عالية ناتجة أما عن حصولهم على شهادة تخصصية في مجال عملهم، أو لديم خبرات طويلة في المهن التي يمارسونها أو الإثنين معاً. وعادة تكون نسبة العاملين الماهرين في القطاع السياحي عالية جداً.

ب-**العماله غير الماهرة**، وعلى الرغم من وجودها في القطاع السياحي، إلّا أنها تشكل نسبة قليلة والعديد منهم يدخلون دورات تدريبية مخصصة لرفع كفاءة أدائهم وطريقة تعاملهم مع السياح وإلمامهم للأساليب الحديثة، بحيث يمكن اعتبارهم أنصاف مهرة.

## سادساً : مضاعف الاستخدام السياحي: -

أشرنا سابقاً أن للنشاط السياحي قدرة فائقة على توليد فرص العمل سواء كانت داخل حدود القطاع السياحي أو في القطاعات الأخرى وبشكل يفوق بقية الأنشطة الأخرى. بمعنى آخر ان فرص العمل الأولية المتولدة عن النشاط السياحي سوف تتضاعف في نهاية الأمر لكي تكون أكثر من فرص العمل الأولية. ويمكن التوصل الى قيمة مضاعف الاستخدام السياحي كما في المعادلة : -

$$\text{مضاعف الاستخدام السياحي} = \frac{\text{الاستخدام المتولد عن السياحة + الاستخدام السياحي الأولي}}{\text{الاستخدام السياحي الأولي}}$$

وعلى فرض أن الاستخدام السياحي الأولي = 1000 فرصة عمل في القطاع السياحي ويتولد عنها (2000) فرصة عمل في القطاعات الأخرى، إذن ستكون قيمة مضاعف الاستخدام السياحي كما يأتي: -

$$\text{مضاعف الاستخدام السياحي} = \frac{1000 + 2000}{1000} = 3 \text{ مرة}$$

وبذلك يمكن التوصل الى تعريف مضاعف الاستخدام السياحي على أنه " مجموع فرص العمل المباشرة في الاقتصاد القومي ككل والناتجة عن فرص العمل الأولية في القطاع السياحي ". وهذا يعني أن كل فرصة عمل تتولد بشكل مباشر من القطاع السياحي سوف تتضاعف لتصل الى ثلاثة فرص عمل في الاقتصاد القومي.

وتزداد أهمية مضاعف الاستخدام السياحي عندما تستطيع السوق المحلية أن توفر الكادر المطلوب للفرص الوظيفية الناتجة بفعل مضاعف الاستخدام السياحي مما يتولد عنه آثار إيجابية تبدأ بتوفير فرص عمل والحد من البطالة، وتوفير أجور لهم مما يؤدي الى زيادة الدخل القومي وانتعاش الاقتصاد القومي. وفي حالة ما عجزت السوق المحلية عن توفير الكادر المطلوب لسد الدرجات الوظيفية الناتجة عن مضاعف الاستخدام السياحي، عند ذاك سوف نضطر الى الاستعانة بالعَمالة الأجنبية، وسوف تتفق لهم أجور أجنبية، وسوف ينخفض الدخل القومي عندما يحولون جزءاً من أجورهم الى خارج البلد، مما يؤثر سلباً على الاقتصاد القومي.

## سابعاً : دور السياحة في الاستخدام في بعض البلدان العربية: -

ولتوضيح ذلك نستعين بالجدول (24) الآتي: -

جدول (24)

دور السياحة في الاستخدام في بعض البلدان العربية

| الدولة | نسبة مساهمة السياحة في العمالة % | | معدل النمو% |
|---|---|---|---|
| | 1999 | 2010 | |
| البحرين | 7.9 | 8.3 | 2.7 |
| مصر | 8.7 | 9.6 | 3.3 |
| الأردن | 18.7 | 21.8 | 4.2 |
| الكويت | 6.3 | 6.8 | 3.1 |
| عمان | 5.4 | 5.9 | 4.2 |
| قطر | 4.7 | 4.9 | 2.1 |
| السعودية | 4.9 | 5.3 | 3.8 |
| سوريا | 6.1 | 6.2 | 3.5 |
| اليمن | 4.9 | 5.2 | 3.6 |

المصدر: أحمد انصاف ومحمود الراوي، اقتصاديات الوطن العربي، ط1، دار المسيرة، عمان، 2010.

ونلاحظ من الجدول ان حجم العَمالة في المجال السياحي لجميع الدول للمدة (1999-2010) في زيادة واضحة وهذا يعبر عن مدى اعتماد السياحة على العنصر البشري وأهميته بنسبة أكبر من باقي القطاعات الاقتصادية وبالتالي يعد مؤشراً مهماً على دور السياحة في التوظيف وتوفير فرص العمل مع الأخذ بنظر الاعتبار العوامل المؤثرة والمذكورة سابقاً. وتعد الأردن من أكثر البلدان العربية المستفيدة من قدرة السياحة الفائقة على توليد فرص العمل حيث وصلت نسبة العاملين في القطاع السياحي (21.8%) من إجمالي العاملين في الأردن في عام 2010.

وطالما ان الأردن حققت نجاحاً متميزاً في هذا المجال، فمن الضروري جداً الاطلاع على تفاصيل توزيع القوى العاملة السياحية في مختلف الأنشطة السياحية. وبذلك نستعين بالجدول (25) التالي، إذ يتضح ان غالبية القوى العاملة في القطاع السياحي تتركز في المطاعم السياحية بنسبة (42%) تقريباً، ثم في الفنادق وبنسبة (35%). وما تبقى من فرص عمل تتوزع على الأنشطة السياحية الأخرى.

جدول (25)

عدد العاملين في مختلف الأنشطة السياحية حسب الجنسية والجنس 2012

Table (25) Number of employees in different Tourism Activities by nationality & Gender 2012

| Item | Gender – الجنس | | | Nationality – الجنسية | | | البند |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | المجموع Total | أنثى Female | ذكر Male | المجموع Total | غير أردني Not Jordanian | أردني Jordanian | |
| Hotels | 15,419 | 1,260 | 14,159 | 15,419 | 1,959 | 13,460 | ق |
| Tourism Restaurants | 18,439 | 1,631 | 16,808 | 18,439 | 6,408 | 12,031 | اعم السياحية |
| Travel Agencies | 4,719 | 1,304 | 3,415 | 4,719 | 159 | 4,560 | ب السياحة والسفر |
| Rent a Car Offices | 1,489 | 29 | 1,460 | 1,849 | 16 | 1,473 | ب تأجير السيارات |
| Tourist Shops | 870 | 170 | 700 | 870 | 36 | 834 | ر التحف الشرقية |
| Tourist Guides | 1,181 | 55 | 1,126 | 1,181 | | 1,181 | لاء السياحيين |
| Horses Guides | 713 | | 713 | 713 | | 713 | قي الرواحل |
| Tourist Transpor.Comp. | 939 | 22 | 917 | 939 | 33 | 906 | ات النقل السياحي |
| Diving Centers | 48 | 9 | 39 | 48 | 14 | 34 | ز الغوص |
| Water Sports | 125 | 2 | 123 | 125 | 6 | 119 | اضة المائية |
| Total 2012 | 43,943 | 4,482 | 39,460 | 43,943 | 8,631 | 35,311 | وع 2012 |
| Total 2011 | 41,879 | 4,391 | 37,488 | 41,879 | 8,038 | 33,814 | وع 2011 |
| Relative Change 12/11 | 4.9% | 2.1% | 5.3% | 4.9% | 7.4% | 4.3% | ر النسبي 11/12 |
| Relative Weight % | 100.0% | 10% | 90% | 100.0% | 19.6% | 80.4% | سبة النسبية % |

Source : Ministry Of Tourism & Antiquities

ثانياً : دور السياحة في الاستخدام على صعيد العراق:-

لا توجد إحصائية عن فرص العمل في عموم الاقتصاد القومي الناتجة عن النشاط السياحي، وتوجد إحصاءات عن أعداد العاملين في قطاع الفنادق فقط. ولتدارك الأمر وبهدف الحصول على رقم تقديري لعموم فرص العمل الناتجة عن النشاط السياحي في العراق سوف نعتمد على نسبة مقترحة محددة لتقدير عموم فرص العمل الناتجة عن النشاط السياحي. والنسبة العالمية تتضمن

كل غرفة فندقية سوف تولد ما نسبته 100% فرصة عمل في القطاع الفندقي.

كما تولد ما نسبته 75% فرصة عمل في بقية القطاع السياحي.

كما تولد ما نسبته 100% فرصة عمل في القطاعات الأخرى.

وهذا يعني أن كل فرصة عمل متحققة في القطاع الفندقي ستتضاعف في نهاية الأمر الى فرصة عمل.

والجدول ومعرفة فرص العمل الناتجة عن النشاط السياحي في العراق نستعين بالجدول (26)