

جدول (26)

نسبة فرص العمل الناتجة عن النشاط السياحي الى إجمالي فرص العمل في العراق

السنة	(1) اعداد العاملين في القطاع	(2) إجمالي فرص العمل الناتجة عن السياحة	(3) إجمالي اعداد العاملين في المرافق	(4) 2/3 * 100%
2002	7 378	20 290	924 397	2.2
2003	5 335	14 671	970 617	1.5
2004	5 659	15 562	1019 148	1.5
2005	4 789	13 170	1070 105	1.2
2006	3 349	9 210	1123 610	0.8
2007	4 574	12 579	1179 791	1.1
2008	5 320	14 629	1238 780	1.2
2009	6 065	16 679	1300 719	1.3

المصدر: 1- وزارة التخطيط، الجهاز المركزي للإحصاء، المسح الشامل للفنادق ومجمعات الايواء السياحي للفترة (2002-2009).

2- وزارة التخطيط، الجهاز المركزي للإحصاء، المجموعة الإحصائية السنوية للفترة (2002-2009).

وهكذا يتضح أن نسبة فرص العمل الناتجة عن النشاط السياحي في العراق تتراوح ما بين (0.8%) كحد أدنى و(2.2%) كحد أعلى، وكعمل عام تبلغ (1.35%). ونفهم من ذلك أن النشاط السياحي فشل في توفير فرص العمل للمراقبين ولم يحقق شيئاً يذكر في معالجة البطالة أو على الأقل الحد منها على العكس من البلدان الأخرى، فمثلاً الأردن استطاعت السياحة فيها أن توفر مقدار (43942) فرص عمل في القطاع السياحي فقط لعام 2012. وهذا يعني وفقاً للنسبة العالمية سيكون مقدار فرص الناتجة عن النشاط السياحي في عمود الاقتصاد الأردني (87884) فرصة عمل. علماً أن عدد سكان الأردن هو ثلث سكان العراق.

المبحث الثالث "

" المهارات والمهن المطلوبة في العمل السياحي "

المهن المرتبطة بالعمل السياحي:-

أولاً : يجب أن نذكر بين نوعين من المهن المرتبطة بالعمل السياحي حيث تتكون من :-

1- المهن السياحية : ويتضمن وكالات السفر والأدلاء والمرشدين السياحيين، المخطط السياحي، المرافق السياحية... الخ.

2- المهن الفندقية : مثل العمل في (الاستقبال، والتدبير الفندقي، وإنتاج الأطعمة، والضيافة).

أما لا يمكن إغفال المشروعات السياحية الضخمة وتخصيص رؤوس الأموال الضخمة لها ولكن يجب أن نذكر من يقوم بتشغيلها وإدارتها. إن العمل في القطاع السياحي يتطلب قدرات فنية وإدارية لمواجهة التحديات هذا القطاع ولتتمتعها باستمرار من خلال التعليم والتأهيل والتدريب الكافي لكي تتجيز هذه المشروعات السياحية.

والسياحة هي صناعة خدمات تتطلب مستوى معيناً من المهارة سواء في الخدمة السياحية (العمالة الفندقية في المشروعات السياحية) والخدمات المعاونة (الجهات وثيقة الصلة بالخدمة السياحية كالجوازات، والشرطة الحدودية سواء بر أو بحر وغيرها).

ثانياً : التعليم والتدريب :-

في مجال تنمية الموارد البشرية يجب أن نميز بين التعليم والتدريب.

التعليم يهدف الى توسيع مدارك الفرد الذهنية وتزويده بأصول المعارف المهنية مع عدم التطرق الى اكتسابه يداتها أو تحمل مسؤوليات معينة.

أما التدريب فهو عملية تدريجية ورسمية تزيد الانسان بمعلومات ومعارف تساعد على حل مشكلاته اليومية في مواجهة الظروف المختلفة عبر حياته.

وفي المجال السياحي من الضروري أن يوضح النظام التعليمي المتطلبات اللازمة في العمالة المطلوبة لتضمينها المناهج في المستويات التعليمية المختلفة (جامعات متخصصة بالتعليم السياحي وكذلك مدارس ومعاهد فندقية).

أما التدريب : فهو يهدف إلى إعداد الفرد ليقيم يتسلم وظيفة أو يتحمل مسؤوليات مختلفة ويتم على المستويات المختلفة (المهني الأساس، أو التخصص والإشراف أو الإدارة العليا).

وتفضل السلاسل الفندقية العالمية مثل (سلسلة فنادق ميريديان وشيراتون وموفمبيك وهولدياي إن، وغيرها) وسلسلة المطاعم العالمية مثل (ماكدونالد و KFC وغيرها) أن يتم تدريب العاملين فيها طبقاً للسياسات والبرامج التي تعدها حيث يكون لديها إدارات متخصصة لهذا الغرض لكن تضمن مستوى معين من الأداء وجودة الخدمة والتدريب السياحي والفندقي أصول فنية نذكر بعضها على سبيل المثال:

1- أن التدريب ليس برنامجاً يبدأ ثم ينتهي في مدة سنة فهو عملية مستمرة، إذ يجب مواكبة التطورات

التي تحدث سواء في الناحية الإدارية والتعليمية أو العملية والتقنية.

2- يجب أن يشمل التدريب جميع العاملين في المنشآت السياحية والفندقية بينهم العاملين القادمين

لضمان مستوى معين من الخدمة.

3- أن التدريب يتطلب عناصر معينة من أجل نجاحه، منها :

- مكان مناسب للتدريب بمستويات مختلفة.

- مدربين أكفاء لهم القدرة على نقل معلوماتهم للغير.

- أدوات التدريب التي تتناسب مع التخصصات المختلفة وجهاز كفو يقوم بوضع برامج التدريب

ومتابعته حيث يجري تقييماً لاحقاً للدورات التدريبية ليتسنى تعديل البرامج أولاً بأول في ضوء

النتائج المتحققة.

4- إن تدريب المدربين هو أمر ضروري، وهو قد يتم محلياً أو في الخارج أو من خلال دعوة الخبراء

من الخارج للقيام بالتدريب.

5- يستخدم التدريب أساليب متعددة، فقد يستخدم أسلوب الملاحظة أو دراسة الحالات أو الزيارات

الميدانية أو التمرين العملي وغيرها.

6- يجب أن يشمل التدريب أيضاً كيفية تحقيق الاتصال بين المستويات المختلفة من العمالة

المنشآت السياحية أو الفندقية ويمكن أن يتم هذا التدريب أثناء العمل.

المهارات المطلوبة في العمل السياحي :-

تتطلب المهارة إلى الخبرة التي يتم تطويرها عبر دروس التعليم والتدريب وهي لا تتضمن فقط المهارات النظرية أو المهارات المكتسبة في العمل ولكنها أيضاً رقبياً عالياً وفي عدة حقول مثل التطبيقات المتخصصة والتفكير والابتكار.

ولذلك عرفت المهارة على أنها " مستوى الجدارة الشخصية في إنجاز المهمات " .

وتقسم المهارات إلى أنواع وكما يأتي:

1- مهارات فكرية التي يطلب عليها الطابع الفكري ويقل فيها الطابع البدوي والعضلي وهذا النوع يتطلب

في الغالب إعداداً خاصاً ولمدة طويلة في قطاع التعليم الرسمي.

2- مهارات بدوية وهي تلك المهارات التي يطلب عليها الطابع البدوي والعضلي ويقل فيها الطابع الفكري

والنظري وهذه المهارات تكتسب من خلال التدريب.

3- المهارات التي تكون مزيج من المهارات البدوية والفكرية وهذا النوع من المهارات يمكن توليده من

خلال التعلم أو من خلال الخبرة في العمل (فندق أو شركة سفر أو شركة خطوط طيران).

وتقسم المهارات اعتماداً على المنظمة نفسها ولكي تحقق أهدافها من خلال الاستثمار الأمثل لمواردها

البشرية والمادية يجب أن يمتلك العاملين في المنظمة المهارات الأساسية الآتية: -

1- المهارة الفنية : وهي قدرة العاملين على إتقان المهام والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم.

2- المهارة الابتكارية : وهي قدرة العاملين في التنظيم والتطوير والابتكار والتجديد أثناء ممارسة

العمل.

3- المهارة الشخصية : وهي قدرة العاملين على وصف موقف إداري أو سلوك إداري أو ظاهرة حديثة

ولكن لم تحدث أسباب ومكونات هذه الظاهرة.

4- المهارات الإنسانية : وهي قدرة العاملين على التعامل مع بعضهم البعض ومع الجمهور وبطريقة

مهارية.

وتتطلب المهارات بحسب المستويات الأساسية للمنظمة السياحية بحسب الوظائف والمسؤوليات والقدرات

التي يجب أن يتصف بها كل مستوى من هذه المستويات وخاصة وأن التنمية السياحية ترتبط بنهضة

السياحة البدوية والمهارات اللازمة من الأيدي العاملة ضمن برامج متخصصة في التعليم والتدريب

للموارد البشرية هذه التخصصات والمهارات السياحية المطلوبة.

رابعاً : الصفات المطلوبة للعاملين في القطاع السياحي والفندقي: -

إن العمل في القطاع السياحي والفندقي يستلزم أن يكون الفرد على مستوى رفيع من الناحية المعرفية والناحية السلوكية مع إجادته لغة أجنبية واحدة على الأقل إجادته تامة (الإنكليزية أو الفرنسية) ومعرفة لأجنبية أخرى علاوة على المظهر اللائق وإضافة الى الصفات الآتية: -

1- أن يكون الفرد معتدّاً بنفسه :

إن صناعة السياحة والفندقة تتطلب من الفرد أن يحب العمل الذي يزنيه ويكون مقتنماً ولديه وفرة من المعلومات العامة والثقافة القومية مع إحساس بالثقة بالنفس. إن هذه الصفات تترك ضرورية للفرد مهما كانت وظيفته متواضعة. يتعامل مع سائحين لا يعرفون إلا القليل عن العادات والتواحي الاجتماعية المحلية، والوثوق بالنفس في المجال الوظيفي يمكن الوصول اليه من خلال التعليم والتدريب ولا شك ان الانسان المعتد بنفسه يحظى بنظرة إعجاب من السائحين.

2- أن يتمتع الفرد بصفة الصبر والتعاطف مع الآخرين :

إن من يتعامل مع السائحين لا بد أن تتوفر لديه صفة الصبر والتعامل مع الآخرين يفوق المستوى المادي، فالسائح يصل الى المنطقة السياحية بعد رحلة قد تكون شاقة، وفي الوصول غالباً ما يكون الجو أما حاراً أو بارداً فضلاً عن مشاق حمل الأمتعة، وقد يواجه السائح مشكلات في الكمارك أو الجوازات وغيرها، ويتعامل مع حثائين وسائقي تاكسي وأفراد أجناب عادات مختلفة ولغة قد تكون مختلفة... الخ. ومن هنا يحتاج السائح الى شخص تتوفر لديه على تفهم ما قد يواجهه السائح في مكان الوصول ويقابله بالصبر والتعاطف معه وتقديم كل المساعدة وهذا يتم عن طريق البرامج التدريبية للعاملين في المجال السياحي والفندقي.

3- القدرة على التعامل مع المواقف :

إن القدرة على تكوين الرأي تعتبر من متطلبات وظيفة العاملين في المجال السياحي مطالبون بالإتصاف بالمرونة واتخاذ القرار السليم في موقف معين، فعلى سبيل المثال السائحون الى مكان ما غالباً ما يرونه لأول مرة، تجذبهم مواقع سياحية أو قرارات معينة الرغبة في الذهاب اليها سواء كان إضافة للبرنامج السياحي أو بدلاً عن المزار الأصلي. هنا قدرة الدليل أو المرافق السياحي للمجموعة السياحية على التعامل مع هذا الموقف بحكمة، يبالغهم بأنه لا يستطيع تعديل مسار البرنامج دون الحصول على موافقة سابقة؟ أم أنه يقوم بالإصرار لرغبتهم. وإذا استجاب لهم هل هناك تكلفة إضافية على الرحلة وكيف يواجه السائحون بهذه الحالة كل هذه المعارف والمهارات يمكن أن يتزوّد بها الموظف من خلال التعليم والتدريب.