

- ◀ الاتحاد الأوروبي للمساعدة الفنية والتدريب .
- ◀ المصارف الإقليمية للتنمية مثل البنك الدولي الأمريكي للتنمية ، وبنك التنمية الآسيوي ، وبنك التنمية الأفريقي ، لتمويل بناء المشاريع التجارية مثل الفنادق .
- ◀ مصادر التمويل الثنائية من بلد يعتمد سياسة تشجيع السياحة في البلاد الأخرى .
- ◀ منظمات غير حكومية أو وكالات مانحة ، بعضها صغير يرتبط بجماعات تشجع السياحة .
- ◀ وكالات استثمارية دولية لتوظيف أموال المستثمرين في مشاريع ومنها السياحة .

تنمية الموارد البشرية لأجل السياحة: نظرة ٣١

إعداد الأشخاص المؤهلين للعمل في جميع ميادين السياحة عنصر أساسي لنجاح التنمية السياحية ، فالكوادر المؤهلة تكفل للمشروع تحقيق مستويات النوعية والجودة في الخدمات التي يطلبها السائح ويدفع المال للحصول عليها ، وللدولة دور هام في تخطيط التأهيل والتدريب في القطاع السياحي ، إنما على السلطة المحلية السعي لتأمين كوادر العمل للسياحة في المنطقة من أبنائها قدر الإمكان ، وعملية تطوير القوة العاملة تقتضي إجراءات مترابطة أهمها :

- إجراء مسح وتقييم لأوضاع القوة العاملة والتحرري عن الصعوبات ، ثم تحديد الاحتياجات ومصادر تليتها ، وتحديد الوظائف التي تتطلب مهارات خاصة وإعداداً خاصاً .
- برمجة الاحتياجات ومراحل الإعداد حسب العدد والاختصاص .
- إعداد البرامج التدريبية والمناهج الحديثة وأساليب وطرق التأهيل والتدريب المناسبة لخصائص السياحة في المنطقة .

والعمال والوظائف في قطاع السياحة عديدة ومتنوعة ، وكلها تتكامل لتحديد مستوى وجودة المنتج السياحي ، وأهم تلك الأعمال :

- أعمال الفنادق والمطاعم والإدارة التي تشمل كل ما يتعلق بالمبيت والإقامة مثل المكتب الأمامي - الاستقبال - ترتيب الغرف - البار والمطعم والمطبخ - الصيانة - العلاقات العامة - شؤون العاملين - التدريب . . إلخ .
- الأعمال المتعلقة بالتسويق السياحي مثل إجراءات السفر والعلاقات والحجوزات والتذاكر - برمجة الجولات - قيادة الرحلات وسائقي الآليات . . . إلخ .

- الأعمال الفنية في الإدارة الحكومية للسياحة في مجالات : التخطيط - التنمية - التسويق - تطبيق معايير الصناعة السياحية - الإحصاء والبحوث - التشريعات السياحية - رعاية الأنشطة والتعاون مع الجهات المعنية مثل الصناعات المحلية والمهن اليدوية - التسليات - الرياضة إلخ .

والتأهيل والتدريب هو ضروري لتوفير المهارات الأساسية وخاصة للمراكز القيادية في مجال الإشراف والتوجيه ، وهناك أنواع من التدريب الخاص لبعض المهام المرتبطة بالسفر والسياحة مثل الجمارك والأمن العام والسائقين وموظفي مكاتب الاستعلامات . . . إلخ .

فيما يلي نموذج لجدول تخطيط تنمية الموارد البشرية في السياحة :

الوظائف الرئيسية - ويحدد لكل منها :

الاستخدام الحالي - المراكز الشاغرة - برمجة الاحتياجات لـ ٥ - ١٠ سنوات

- عامل التسرب - مجموع الاحتياج من القوة البشرية

تصنيف الوظائف

الفندقة والإقامة

تصنيف الوظائف	
الفندقة والإقامة	
الإدارة	المدير - مساعد مدير - مدير تسويق - رئيس المحاسبة - مساعد محاسب سكرتارية .
الواجهة الأمامية/ الاستقبال	مدير الواجهة الأمامية - موظف استقبال - مساعد استقبال - موظف حجز - أمين صندوق - عامل مقسم - حمال أمتعة .
تدبير غرف وغسيل	رئيس قسم التدبير - مساعد - مرتبة غرف - مستودع البياضات - رئيس قسم الغسيل - عامل غسيل .
المطعم والبار	مدير مطعم - رئيس بار - مساعد مدير مطعم - رئيس عمال المطعم - ساقى البار - مساعد عامل مطعم - محاسب .
المطبخ	رئيس تنفيذي - مساعد رئيس - طباط - مساعد طباط .
الصيانة	مهندس معماري للصيانة - بستاني - منظم .
وظائف أخرى	قد يكون لها احتياج في مجالات : - قسم الملابس - الترفيه - حلاق - استجمام - الأمن - الأمانات . . .
أعمال السفر والجولات	مدير وكالة - رئيس قسم التذاكر - مدير البرامج السياحية - مدير المبيعات - موظف التذاكر - قائد رحلات - دليل سياحي - محاسب - سائق .
إدارة سياحية	مدير سياحة - رئيس التسويق - رئيس التخطيط والتنمية - مختص ترويج وتسويق - موظف علاقات عامة - أخصائي تخطيط سياحي - إحصائي سياحي - أخصائي معايير - موظف استعلامات سياحية .

ويقتضي التدريب كذلك تنظيم دورات قصيرة مكثفة للقائمين على رأس العمل داخل أو خارج المنطقة أو البلد سواء أكان ذلك في الفندق بشكل دوري، أم في مؤسسات تدريب سياحي وفندقي أم مؤسسات تعليمية وتدريبية مهنية عامة، أم في برامج خاصة في الكليات الجامعية أم في جولات اطلالية. وغالباً ما تقوم الفنادق الدولية الكبيرة بتدريب الكوادر التي سوف تستخدمها بأسلوب التدريب في المنزل، لكن ذلك الأسلوب لن يكون فعالاً في تلبية الاحتياجات لافتقاده للتدريب العملي، والشائع في هذا المجال هو إحداث مركز أو معهد تأهيل وتدريب سياحي وفندقي في المنطقة السياحية باختصاصات متوافقة مع حاجتها، وهذا يحتاج بالطبع لاستثمارات للأبنية النموذجية والتجهيزات والمعدات اللازمة، وكوادر من المدربين والمختصين وأحياناً لدعم خارجي، وعلى كل منطقة تحتاج لتدريب كوادر للسياحة أن تحدد الاختصاصات المناسبة لها كأساس لتحديد احتياجاتها من مستويات ومناهج التدريب وكوادر المدربين، ولئن كانت السلطات المحلية تشجع أبناء المنطقة ليلتحقوا بدورات التدريب، وتستهدف تحقيق قواعد التنمية المستدامة للسياحة، فإن المناسب لها أن تحدث معهداً خاصاً أو فرعاً في المدرسة الفنية أو الصناعية لديها متخصص بالمهن الفندقية وعلوم الإدارة السياحية حسب احتياجاتها وأوضاعها.

دمج الجماعات المحلية في التنمية السياحية:

عندما يشارك السكان المحليون في تخطيط وتنفيذ التنمية السياحية بمنطقتهم، فإنهم يشكلون عنصراً داعماً للسياحة، ومهتماً بالموارد السياحية في تلك المنطقة، وبتشغيل أبناء المنطقة سوف يزداد دخلهم وتحسن ظروفهم المعيشية، هذا إضافة إلى استفادة المنطقة من البنية التحتية والتسهيلات والخدمات العامة بدخول السياحة إلى المنطقة، لكن ذلك الدمج للسكان المحليين يحتاج إلى بعض الجهود في مجال الإرشاد حول كيفية مساهمتهم في التنمية السياحية، وهنا تبرز الحاجة إلى إعداد برامج توعية سياحية (موصوفة في الفصل ٧

لاحقاً) تستهدف السكان المحليين وتناسب أوضاعهم، وتبين لهم كيفية إبداء الرأي حول إعداد الخطة من قبل ممثليهم في اللجان وفرق العمل، كما يجب استمزاغ رأي الوجيهاء ورجال الدين بعد أن تبين قضايا وفوائد السياحة لمجتمعهم ومنطقتهم بحيث يستهدف الرأي بالإجماع بإقرار أهداف السياحة ودور المجتمع المحلي في مراحل التخطيط من الدراسة الأولية وحتى الخطة النهائية وبرنامج التنفيذ، وذلك بتنظيم اجتماعات دورية للتشاور والمناقشة لكل مرحلة تخطيطية.

أما بالنسبة لمجالات استفادة السكان المحليين من التنمية السياحية فيجب أن تكون محددة وواضحة ومعلنة وأهم مواضيع الاستفادة هي:

- إعطاء الأولوية لاستخدام أبناء المنطقة في المشاريع التي يقرر القيام بها في منطقتهم، وهذا يحتاج إلى إعداد برامج تأهيل وتدريب خاصة تناسب أوضاعهم، فقد يحتاج الأمر إلى تعليمهم القراءة والكتابة أو إجادة قليل من علم الحساب والرياضيات، أو القواعد الصحية أو لغة أجنبية وكل ما يلزم لتأهيلهم وتدريبهم للعمل في الفنادق ومختلف الأعمال السياحية، ويجب ألا يقتصر استخدامهم على الأعمال الدنيا لئلا يسبب هذا استياء لديهم.
- تشجيع المستثمرين المحليين على إقامة مشاريع صغيرة مكملة للسياحة بدعم فني وتسهيلات قروض عمل صغيرة تمكنهم من تأمين الموارد والدخل لهم للمنطقة.
- تحسين البنية التحتية العامة في المنطقة مثل الطرق والماء والكهرباء والنظافة ضمن خطة تطوير البنية التحتية للسياحة، وهذا سيطور الوضع الحضاري للمنطقة.
- فرض رسوم على دخول المراكز النوعية والأثرية يستخدم جزء منها في تحسين التسهيلات والخدمات المحلية العامة كالمدارس والمراكز الصحية.
- ترويج منتجات السكان المحليين من المهن التقليدية إذا كانت موجودة وتنظيم أسلوب العرض والبيع للزوار والسياح بشكل مناسب، وهذا يقتضي بعض الجهد في مجال التدريب وتنفيذ ضوابط الجودة والنوعية في المنتجات.

- إذا كانت توجد في المنطقة ألوان فلكلورية متميزة مثل الرقص الشعبي والموسيقى وأساليب المعيشة والتعبير، يمكن تنظيمها وإعدادها للعرض على السياح بالتعاون مع السكان ودون الإخلال بأصالة الثقافة المحلية ومقتضياتها.
 - إذا كانت المنطقة تملك إمكانات خاصة تعتمد على قطاع الزراعة أو صيد السمك كمثال، فإنه يمكن استخدام المنتجات المحلية من قبل المشاريع السياحية بدل إحضارها من الخارج، لكن دون أن يكون ذلك على حساب استهلاك السكان أو ارتفاع أسعار المنتجات بالنسبة لهم، وهذا الأمر يستدعي تحسين النوعية والجودة، وشكل تقديم تلك المنتجات للسياح.
 - تشجيع المستثمرين على استخدام مواد البناء المحلية والأثاث المحلي المناسب دون المساس بالبيئة الطبيعية للمنطقة.
 - إحداث أنماط سياحية متاحة مثل سياحة القرية والسياحة البيئية إذا كانت ممكنة.
- قد توجد في بعض المناطق مساحات من الأرض متروكة كموارد طبيعية يستخدمها السكان لإنتاج المحاصيل الزراعية وتربية الحيوان أو للحياة البرية، ويتوجب وضع برنامج لحمايتها لصالح السكان أو للتنوع الحيوي والنباتي المتميز فيها، فالتعدي على المناطق المحمية بهدف البناء أو تغيير خصائصها أو استهداف المحميات من أجل صيد الحيوانات للحصول على اللحم وبيع أجزاء الحيوان (الفراء أو العاج أو الجلود...) هي مشكلة في أماكن عديدة، لكن السياحة قد تكون في تلك الأحوال وسيلة تؤمن البديل لذلك السلوك عن طريق فرص العمل والدخل للسكان بأكثر مما يحصلونه من اعتداءاتهم، إضافة إلى وجوب سن التشريعات والضوابط اللازمة لمنعهم، وتوعيتهم بأن تلك الموارد يمكن أن تستخدم في السياحة بتقاضي رسوم الزيارة والمشاهدة التي ستعود لمنطقتهم بالنتيجة، وقد نجحت تلك التجارب في شرق وجنوب أفريقيا بشكل خاص.

ويبقى السكان المحليون محور وهدف التنمية وشرطاً لنجاحها في المنطقة.