مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: أثر تنمية وتدريب الموارد البشرية العاملة في القطاع السياحي على التنمية السياحية في سورية
اسم الكاتب: محمد الشيخ أحمد
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3420
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 20:56 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

كلية الإدارة والاقتصاد -جامعة الموصل تنمية الرافدين العدد ١٠٨ مجلد ٣٤ لسنة ٢٠١٢
ص ص[١٥٣ -١٦٣]

أثر تنمية وتدريب الموارد البشرية العاملة في القطاع السياحي على التنمية السياحية في سورية

محمد الشيخ أحمد
باحث علمي -قسم الاقتصاد
كلية الاقتصاد - جامعة حلب
m.alshiekh.a.e@gmail.com

المستخلص

يفضي الاهتمام بالموارد البشرية العاملة في القطاع السياحي من خلال التعليم والتدريب إلى آثار إيجابية على تحقيق جودة الخدمات السياحية، وتحقيق تنافسية هذا القطاع وتنميته. وإن مستقبل التنمية السياحية في سورية مرهون على نحوٍ رئيس بكفاءة وفعالية التعليم والتدريب السياحي والفندقي، ومن خلال هذا الأمر يتم إعداد الكفاءات البشرية المتسلحة بالمعرفة والمهارات المهنية الملبية لمتطلبات السوق السياحي، وهذا هو الأساس لعملية تطوير هذا القطاع الاقتصادي المهم.

الكلمات المفتاحية: تنمية، موارد بشرية.

The Effect of Training and Development the Human Resources that Working in Tourism Sector on Tourism Development in Syria

Mohammed Sh. Ahmed
Postgraduate Candidate
Department of Economics
University of Aleppo

Abstract

The interest in Human Resources working in the tourism sector through education and training have positive effects on the achievement of the quality of tourism services, and to achieve this competitive sector, and development. The future development of tourism in Syria mainly depends on the efficient and effective education and training, tourism and hotel. On this basis, qualifications of human knowledge and professional skills are needed to meet the requirements of the tourism market, and this is the basis for developing this important economic sector.

Keywords: Development, Human Resources

تأريخ استلام البحث ٢٠١١/١/٣٠ تأريخ قبول النشر ٢٠١١/٤/١٨

المقدمة

تمتاز سورية بغناها بالمعالم الأثرية والمقاصد السياحية والطبيعة الخلابة، تسهم هذه العوامل بتنمية القطاع السياحي، إلاّ أن هذا القطاع يحتاج إلى أيد عاملة مدربة ومؤهلة تواكب التطورات المستجدة في القطاعات السياحية العالمية، وهذا لا يأتي إلاّ من خلال إستراتيجية واضحة لتنمية الموارد البشرية في هذا القطاع. بحيث يتم تدريب وتأهيل الأفراد الراغبين بالعمل في هذا المجال، وبما يؤدي إلى النهوض بهذا القطاع المهم من القطاعات الاقتصادية في سورية.

أهمية البحث وأهدافه

تأتي أهمية البحث من خلال تحليل واقع قطاع السياحة في سورية، وما لهذا القطاع من أهمية كبرى في العديد من المجالات الاقتصادية، وتأثير كبير على نمو الدخل القومي والتشغيل وزيادة فرص العمل.

مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث في قصور البرامج التعليمية والتدريبية اللازمة لاحتياجات سوق العمل في سورية بصورة عامة وقطاع السياحة بصورة خاصة.

فرضية البحث

تعتمد فرضية البحث على أن البرامج التعليمية والتدريبية لا تفي باحتياجات التنمية السياحية في سورية.

منهجية البحث

اعتمد الباحث منهج التحليل الوصفي عبر الاستفادة من المراجع والدراسات السابقة والإحصائيات العربية والدولية بما يخدم البحث ويحقق أهدافه.

ويتضمن البحث:

١. مفهوم وتنمية الموارد البشرية السياحية.
٢. أهمية تدريب وتنمية الموارد البشرية السياحية.
٣. الأسس الرئيسة للتعليم والتدريب السياحي.
٤. نظام التعليم السياحي في سورية.
٥. برامج تدريب الموارد البشرية العاملة في القطاع السياحي.
٦. آليات تنمية وتطوير الموارد البشرية السياحية بالاستفادة من تجارب الدول المتطورة سياحياً.
٧. مساهمة القطاع السياحي في التنمية الاقتصادية.
٨. الآفاق المستقبلية للقطاع السياحي في سورية.

١. مفهوم تنمية الموارد البشرية السياحية

يقصد بالموارد البشرية مجموعة الأفراد الذين من وظيفتهم إنتاج السلع وتقديم الخدمات التي يحتاجها جميع أفراد المجتمع (الأشقر، ١٩٩٣، ٢٦٠)، ويقصد بتنمية الموارد البشرية زيادة عملية المعرفة والمهارات والقدرات للقوى العاملة القادرة على العمل

في جميع المجالات، والتي يتم انتقاؤها واختيارها في ضوء ما أُجري من اختبارات مختلفة بغية رفع مستوى كفاءتها الإنتاجية لأقصى حد ممكن (التابعي، ٢٠٠٦، ٩). وتشتمل تنمية الموارد البشرية على مفاهيم أساسية في التدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية، وتصميم وتقويم البرامج التدريبية (أبو الحجاج،٢٠١٠، ١٠)، ويعد التدريب في العصر الحالي موضوعاً أساسياً من موضوعات الإدارة نظراً لما له من ارتباط مباشر بالكفاءة الإنتاجية. وقد أصبح التدريب يحتل مكانة الصدارة في أولويات عدد كبير من دول العالم المتقدمة منها والنامية أيضاً، بوصفه أحد السبل المهمة لتكوين جهاز إداري وإنتاجي كفء، وتحمل أعباء التنمية الاقتصادية والاجتماعية في هذه الدول.

إن تنمية الموارد البشرية عامل من عوامل تحقيق جودة الخدمات السياحية وتحقيق ميزة تنافسية بهذا القطاع، ولا يمكن أن يكون هناك تنمية سياحية من دون موارد بشرية مؤهلة ومدربة، لأن معظم الخدمات السياحية تعتمد على اليد العاملة.

تهدف مشاريع تنمية الموارد البشرية العاملة في قطاع السياحة في سورية إلى إعداد الطاقم الإداري للمساهمة بخطط التنمية السياحية، وتلبية احتياجات الأسواق السياحية، والعمل على تأهيل موظفي المنشآت السياحية وفق اختصاصاتهم وقدراتهم في المجالات الإدارية واللغوية والحاسوبية، وإكسابهم المهارات بشكل ينمي حب العمل لديهم، ويجعلهم متميزين في تقديم الخدمات السياحية.

تعدّ السياحة من القطاعات كثيفة العمل سواء في الدول المتقدمة أو النامية، وهي تعتمد على العامل الإنساني في تقديم خدماتها المتنوعة، وباستخدامها لتلك العمالة تساعد على حل مشكلة البطالة. إن نجاح أي مشروع سياحي يتوقف على توفر الأيدي العاملة المدربة والخبيرة حتى يحقق هذا المشروع الأهداف الربحية والكفاءة في تقديم الخدمات وكسب رضا السياح. لذلك يتوجب اختيار العمالة المناسبة وتأهيلها بالشكل الجيد لتسهم في تشغيل المشروعات السياحية، وحتى تتحقق هذه الأهداف لا بد من القيام بالإجراءات الآتية (الهيتي، ٢٠١٠، ٥٠):

١- تقييم المهارات المتاحة من العمالة السياحية.
٢- التدريب المستمر للعمالة السياحية وإخضاعها لدورات متعددة تزيد من اكتسابها للخبرات وتحسين الأداء في العمل.

يجب أن تأخذ إدارة المنشأة السياحية وظيفة تخطيط الموارد البشرية بعين الاعتبار، وذلك من خلال وضع تصور لمهام كل وظيفة على حدة. فضلاً عن توجيه العاملين بها. ويجب على جميع العاملين في المجال السياحي أن يعرفوا مهامهم وأدوارهم في العمل بشكل جيد لكي يساعدوا على تحقيق الميزة التنافسية والمحافظة على استمرارها في الأماكن التي يعملون فيها (هندي، ٢٠٠٨، ٢٨).

إن الموارد البشرية ركن هام في عمل أي منشأة سياحية وعلى الإدارة أن تمتلك الخبرة والتأهيل العالي لبناء رؤية إستراتيجية لأساليب العمل، وتحديد الأهداف على نحوٍ واضح ودقيق ووضع خطة زمنية لتنفيذها للوصول إلى النجاح والتميّز في الأداء.

وقد أكد المشاركون في مؤتمر السفر الأمريكي في مجال تنمية الموارد البشرية السياحية الذي عقد في مدينة غواتيمالا عام ٢٠٠٣ على ضرورة (هندي، ٢٠٠٨، ٢٩):

١- إيجاد ودعم قطاع خاص استشاري في تنمية خطة تدريب سياحية، وخلق مركز إقليمي للتدريب السياحي يكون متاحاً للخريجين ليصار إلى استيعابهم في أسواق العمل.

٢- إيجاد طرائق تعليمية مبتكرة باستخدام التكنولوجيا، كالتعليم بعيد المدى الذي يتميز بانخفاض التكلفة وزيادة فرص الدخول إلى برامج عالية الجودة.
٣- الاستفادة من الانترنيت في التدريب والتسويق السياحي وخاصة في مجال الفنادق والمطاعم.

٢- أهمية تدريب الموارد البشرية السياحية وتنميتها

إن اختيار الموارد البشرية التي تمتلك المعارف والقدرات والمهارات اللازمة، لأداء الأعمال والوظائف في القطاع السياحي، شرط أساسي وضروري لنجاح عمل المنشآت السياحية وتحقيق أهدافها. لكن مع مرور الزمن وفي ظل التطورات التكنولوجية والعلمية في كافة المجالات، تصبح المعارف والمهارات التي تمتلكها الموارد البشرية غير كافية لضمان استمرار النجاح، وكسب رضا السياح. من هنا لا بد من التدريب المستمر والتكيف مع التغيرات المستمرة. حيث أن التدريب والتأهيل يقدم فوائد كثيرة للمنشآت السياحية، أهمها (الفارس، ٢٠٠٣، ١٨١):

١- زيادة إنتاجية العاملين وتطوير قدراتهم، وتحسين نوعية الخدمات المقدمة.
٢- زيادة الرضا الوظيفي للعاملين، حيث يساعد التدريب على زيادة ثقة العاملين بأنفسهم وزيادة قدرتهم على تحمل المسؤولية، وأن جهودهم سوف تثمر عن نتائج إيجابية ترتقي بالأعمال المناطة على عاتقهم.
٣- تخفيض معدلات دوران العمل، وتقليل الغياب والتأخر قدر الإمكان.
٤- تحسين سمعة المنشآت السياحية وزيادة قدرتها التنافسية.

وتأتي أهمية تدريب الموارد البشرية العاملة في القطاع السياحي وتنميتها، لأنها تشكل نسبة لا بأس بها من إجمالي العمالة، فعدد العاملين في القطاعات السياحية في الدول المتقدمة مثل فرنسا وألمانيا يعادل تقريباً عدد العاملين في القطاع الصناعي (برهوم،٢٠٠٧، ١٠٥).

٣- الأسس الرئيسة للتعليم والتدريب السياحي

إن البرامج الأكاديمية التي تقدمها المعاهد والكليات في الوطن العربي تركز على المهارات الأساسية والنظرية في صناعة السياحة، في حين إن البرامج الأكاديمية التي تقدمها الجامعات في الدول المتقدمة تركز غالباً على المهارات الإدارية والعملية المتخصصة معاً. فوجود المراكز والمعاهد والجامعات المتخصصة في مجال السياحة والفنادق هو مؤشر هام لتطور السياحة في البلد، حيث يعزى نجاح السياحة إلى (وزارة السياحة،٢٠٠٥، ٧١):

١. مدى تعليم الأيدي العاملة وتأهيلها وتدريبها في مجال الخدمات السياحية.
٢. أن تكون الأيدي العاملة في مجال السياحة محلية المنشأ.
٣. إن نجاح السياحة في أي بلد سياحي يعتمد على درجة رضا السياح عن الخدمات المقدمة لهم وعن مستوى التعامل اللائق.

يهدف التدريب السياحي إلى تزويد المتدربين بالمعلومات والمهارات والأساليب المختلفة المتجددة عن طبيعة الأعمال الموكولة إليهم، وتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم، ومحاولة تغيير سلوكهم واتجاههم على نحوٍ إيجابي، وبالتالي رفع مستوى الأداء والكفاءة الإنتاجية.

فالتدريب هو مجموعة الأفعال التي تسمح للعاملين أن يكونوا في حالة من الاستعداد والتأهب على نحوٍ دائم من أجل أداء وظائفهم الحالية والمستقبلية في إطار منظمتهم، ولكن هذا لا يكفي، إذ يجب أن يعرفوا كيف يؤدوها بكفاءة، أي أن امتلاك المعرفة النظرية والعملية شروط ضرورية للنجاح ولكنها غير كافية، إذ لا بد أيضاً من توفر الرغبة في العمل، فالإنسان لا يعمل وحده، وإنما يعمل مع آخرين ربما تتعارض أهدافه ورغباته مع أهداف الآخرين، ويجب أن يعمل الجميع في إطار التعاون وروح الجماعة. وأن يتم التركيز من قبل إدارة الموارد البشرية على حث العاملين على التميُز في أداء أعمالهم وخدماتهم.

٤- نظام التعليم السياحي في سورية

يعتمد نظام التعليم السياحي في سورية على ثلاثة مستويات (وزارة السياحة، ٢٠٠٥، ٧٢):

- **المستوى الأول:** هو المستوى الأساسي الذي يضم المدارس الفندقية، ومدة الدراسة فيه ثلاث سنوات بعد الحصول على شهادة التعليم الأساسي، بلغ عدد المدارس ١٦ مدرسة، كما هو موضح بالجدول ١. وعدد الطلاب المتخرجين ١٠٣٩ طالباً للأعوام ٢٠٠٥-٢٠٠٩.
- **المستوى الثاني:** هو المستوى المتوسط ويضم المعاهد المتوسطة الفندقية السياحية ومدة الدراسة فيها سنتان، هناك ستة من هذه المعاهد تدرس الاختصاص الفندقي، بلغ عدد الطلاب المتخرجين ٤٤١ طالباً للأعوام ٢٠٠٥-٢٠٠٩.
- **المستوى الثالث:** هو مركز التعليم السياحي والفندقي، ومعايير القبول في المعاهد والمراكز عالية من حيث المعدل (علامة اللغة الأجنبية، معدل الشهادة الثانوية) مدة الدراسة ٢٤ شهراً، وهناك تدريب خارجي في المنشآت السياحية لمدة ٩٠ يوماً. يتم في هذا المركز تعديل المناهج وأساليب التدريب وتطبيق برامج دولية، والسعي لتطبيق اتفاقيات مع مؤسسات تدريب متخصصة، والاستعانة بخبراء مهنيين في الصناعة السياحية بهدف رفع مستوى التدريب، وتلبية احتياجات سوق العمل بلغ عدد الخرجين ٢٣٨ طالباً للعام ٢٠٠٥-٢٠٠٩ .

تم إكمال منظومة التعليم السياحي في سورية من خلال إحداث كلية السياحة في جامعة حمص عام ٢٠٠٥، بلغ عدد طلاب كلية السياحة ٩٧ طالباً لعام ٢٠٠٥-٢٠٠٦. وأصبح عددهم ٢٩٣ طالباً في العام الدراسي ٢٠٠٧/٢٠٠٨ (المكتب المركزي للإحصاء،٢٠٠٩، ٣٤٠).

الجدول ١
عدد الطلاب المتخرجين من معاهد ومدارس ومراكز التدريب السياحي في سورية ١٩٩٩-٢٠٠٩ بالآلاف

البيان/العام	عدد المعاهد	١٩٩٩-٢٠٠٣	٢٠٠٠-٢٠٠٤	٢٠٠١-٢٠٠٥	٢٠٠٢-٢٠٠٦	٢٠٠٣-٢٠٠٧	٢٠٠٤-٢٠٠٨	٢٠٠٥-٢٠٠٩
المعهد الفندقي	٦	٧٥٤	٦٩٥	٦٠٦	٦٥٢	٤٦١	٥١٣	٤٤١
معهد الآثار والمتاحف	١	٤٥	٢٤	٢٣	٢٥	٣١	٣٤	٢٤
مركز التدريب السياحي	١	٣٠٠	٣٤٧	٣٠٠	٣٣٧	٢٦٢	٢٥٣	٢٣٨
مدارس مهنية فندقية	١٦	٨٩٢	٨٤٠	٧٥٨	١٢٤٢	٥١٩	٧٥٦	١٠٣٩
المجموع	٢٤	١٩٩١	١٩٠٦	١٦٨٧	٢٢٥٦	١٢٧٣	١٥٥٦	١٧٤٢

المصدر: المكتب المركزي للإحصاء، المجموعة الإحصائية السورية لعام ٢٠١٠، جدول١٤/١١,١٥/١١، ومجموعة٢٠٠٩، ص (٣٣٥-٣٣٦) ومجموعة عام ٢٠٠٨، ص (٣٥٧-٣٥٨)

إن عملية التعليم يجب أن تتطور بنظمها وأساليبها ومناهجها بسرعة لكي تواكب المتغيرات السياحية، ويتطلب ذلك أن تسهم جميع المنظمات في تطوير نظام التعليم السياحي من خلال الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة.

٥- برامج تدريب الموارد البشرية العاملة في القطاع السياحي

هناك أنواع مختلفة من أساليب التدريب، وأهمها أسلوب المحاضرات التي تسمح بتدريب أعداد كبيرة من المتدربين، ويعاب عليها أنها لا تسمح بإعطاء فرصة للنقاش. وأسلوب الندوات التي تسمح بالنقاش وطرح المعلومات والأسئلة. أو أسلوب لعب الأدوار الذي يساعد في توسيع مدارك المتدربين، وأسلوب دراسة الحالة العملية، واقتراح الحلول لمعالجة مشكلة معينة، وأسلوب التدريب العملي على القيام بأفعال معينة.

من البديهي أن اختيار أي أسلوب من الأساليب السابقة يتوقف على الهدف من تطبيقه، وطبيعة الموضوع، واختصاصات الوظائف المطلوب تأهيل وتدريب العاملين فيها (الأنصاري، عواد، ٢٠٠٢، ١٨٦).

إن وزارة السياحة تسعى إلى الاستفادة من هذه البرامج في مجال التدريب السياحي من خلال ندوات المنظمة العالمية للسياحية، وندوات ودورات الاتحاد الأوربي، وبرامج تدريبية في مجال الحاسوب واللغات.

لكن من خلال المقارنة بين أعداد الخرجين من المؤسسات التعليمية السياحية وأعداد السائحين الذين تجاوز عددهم ٦.٧ مليون سائح عربي وأجنبي في عام ٢٠٠٩ (المجموعة الإحصائية، ٢٠١٠، جدول ٨/٣)، نجد الفارق كبيراً جداً، بينما أعداد الخرجين في تراجع وتذبذب من عام إلى آخر، كما هو مبين في الجدول ١ السابق، مع العلم أن أنظمة التصنيف النافذة توجب على المنشآت السياحية أن يكون ٥٠% من العاملين من خريجي معاهد ومراكز التدريب السياحي (وزارة السياحة، ٢٠٠٥، ٦٧)، لكن الأرقام السابقة تدل على أن معظم العاملين في مجال القطاع السياحي هم من غير المؤهلين تأهيلاً علمياً اختصاصياً.

وهنا يجب الاستفادة من التجربة السويسرية التي استفادت من تميزها بمعاهد التدريب الفندقي والإدارة الفندقية، وحصلت على ترتيب متقدم جداً (١٣٠/٢) في مؤشر الموارد

البشرية المدربة، وقد أسهم هذا الأمر في تحقيقها للمركز الأول عالمياً في مؤشر السياحة العالمية لعام ٢٠٠٨ (وزارة السياحة، ٢٠١٠، ٣٤).

وتسعى منظومة التعليم والتدريب السياحي في سورية حالياً إلى الاستفادة من شهادة "تدكوال" العالمية التي تمنحها منظمة السياحة العالمية، وتمنح هذه الشهادة لضمان جودة ومستوى التعليم والتدريب السياحي وفقاً للمعايير المعتمدة عالمياً.

والجدول الآتي يظهر أهم نقاط الضعف في إعداد الكوادر البشرية العاملة في القطاع السياحي:

الجدول ٢
نقاط الضعف في الموارد البشرية السياحية في سورية

المؤشر	الترتيب العالمي من أصل		التغير
	١٣٠دولة ٢٠٠٨	١٣٣ دولة ٢٠٠٩	
عدد طلاب التعليم الإعدادي	٥٠	٥٦	٦-
عدد طلاب التعليم الثانوي	٩٤	٩٤	٠
جودة النظام التعليمي	١٠٢	٩١	١١+
توفر مراكز البحث والتدريب	٩٩	٩٥	٤+
توفر الكادر التدريبي	١٠١	١١٢	١١-
إجراءات الفصل والتوظيف	٩٣	١٠٥	١٢-
سهولة توظيف الأجانب	١١٧	١١٢	٥+

المصدر: وزارة السياحة، ٢٠١٠- التقرير الوطني الأول لتنافسية قطاع السياحة والسفر في سورية، دمشق.

يتضح من خلال الجدول السابق الذي اعتمد على بيانات عدد الطلاب في التعليم الإعدادي والثانوي بالاستناد إلى المعلومات الإحصائية أن ترتيب سورية في الدرجة ٥٦ بالنسبة لطلاب التعليم الإعدادي، وفي الدرجة ٩٤ بالنسبة لطلاب التعليم الثانوي من أصل ١٣٣ دولة في عام ٢٠٠٩. بينما البيانات الأخرى في الجدول ذاته التي استندت إلى الأبحاث الميدانية واستطلاعات الرأي، أظهرت أن سورية احتلت مراكز متأخرة بالنسبة لجودة وكفاءة الموارد البشرية السياحية، على سبيل المثال بلغ ترتيب سورية بالنسبة لجودة النظام التعليمي في الدرجة ٩١، وفي الدرجة ١١٢ في مجال توفر الكادر التدريبي، وفي الدرجة ٩٥ في مجال توفر مراكز البحث والتدريب. وهذا يؤكد فرضية البحث بأن برامج التعليم والتدريب السياحي الحالية في سورية لا تفي باحتياجات التنمية السياحية، وهي ما تزال لا تتبع المعايير الدولية في التعليم والتدريب السياحي.

٦- آليات تنمية وتطوير الموارد البشرية السياحية بالاستفادة من تجارب الدول المتطورة سياحياً

تعدّ السياحة من العلوم الحديثة التي ازدهرت في العقود الثلاث الأخيرة، وقد نشأت بداية في أوربا وأمريكا مع تطور الحركة السياحية من خلال أقسام العلوم الاجتماعية، ولكن مع ازدهار السياحة اشتد الطلب على العمالة السياحية، فظهرت معاهد وكليات وجامعات متخصصة في كل من سويسرا وإيطاليا وفرنسا وأسبانيا والولايات المتحدة الأمريكية، أما

في مجال عمل الفنادق فقد كان الأمر مبكراً، إذ ظهرت المدارس والجامعات الفندقية في بدايات الثلاثينات من القرن الماضي، نذكر منها لوزان/ سويسرا وميلانو/ ايطاليا وكورنيل/ الولايات المتحدة. وفي الوطن العربي كانت جامعة حلوان السباقة في جمهورية مصر العربية، ثم تلتها دول المغرب العربي ولبنان والأردن وسورية ودول الخليج العربي خاصة البحرين وعمان والإمارات المتحدة والسعودية(ALSAMAWI، ٢٠٠٨، ٣).

إن التعليم المترافق بالتدريب العملي الجيد يعد مفتاح النجاح المهني، الأمر الذي يتطلب تعاوناً وثيقاً بين المؤسسات التعليمية والمنشآت العاملة في القطاع السياحي سواء في وضع وتقييم المناهج والبرامج التدريبية وتحديثها، ويجب الاستفادة من التجربة السويسرية التي تميزت بمعاهد التدريب الفندقي والإدارة الفندقية. وقد لجأت وزارة السياحة مؤخراً إلى إدخال خطوات التدريب العملي إلى مؤسسات التعليم السياحية، وفعّلت مشاركة قطاع الأعمال في تمويل العملية التعليمية وفي تطوير المناهج والحصول على الكوادر المؤهلة.

٧- مساهمة القطاع السياحي في التنمية الاقتصادية

٧-١- دور القطاع السياحي في نمو الدخل القومي

إن سورية تذخر بالآثار والأوابد التاريخية. ولكن حتى الآن لم يتم استغلالها سياحياً كما يجب، وهذا ليس فقط في سورية ولكن في الوطن العربي ككل. إن الوطن العربي يمتلك ٤٠% من آثار وحضارات العالم، ولكن نصيبه من السياحة الدولية لا يتجاوز ٣.٥%. (د.خدام،٢٠٠٤، ٣٢).

بلغ متوسط إنفاق السائح في الليلة الواحدة في سورية ٢٢٥٥ ل.س، فإذا ضربنا هذا المبلغ بعدد الليالي السياحية التي قضاها السياح في سورية (عرب + أجانب + سوريون) في عام ٢٠٠٩ والبالغة ٧٧.١ مليون ليلة سياحية، نجد أن العائد من السياحة في عام ٢٠٠٩ كان ١٧٣.٩ مليار ل.س*(وزارة السياحة،٢٠٠٥، ٧٣). إن هذا المبلغ كان يشكل فقط نسبة ٧.٣ % من الدخل القومي في سورية في عام ٢٠٠٩ (المكتب المركزي للإحصاء، ٢٠١٠، ٥٨٣).

هذا يشير إلى أن نسبة مساهمة السياحة في الدخل القومي ضعيفة جداً. أما مساهمة القطاع السياحي في الناتج المحلي الإجمالي فوصلت هذه المساهمة إلى ١٥٦ مليار ل.س عام ٢٠٠٧ مقارنة بـ/١٣٠/ مليار ل.س عام ٢٠٠٦ و١١١مليار عام ٢٠٠٤، وبذلك حقق اقتصاد النشاط السياحي نسبة ١٤.٤% في الناتج المحلي الإجمالي عام ٢٠٠٧ وقد كانت نسبته عام ٢٠٠٦ بحدود١٣.٤%.

والجدول الآتي يوضح نسبة ناتج السياحة من الناتج الإجمالي، ونسبة العمالة في اقتصاد السياحة من العمالة الكلية لمجموعة من البلدان ومن ضمنها سورية:

* الدخل محسوب فقط لنزلاء الفنادق والأماكن المأجورة، مستثنى من ذلك الشقق المخصصة للإيجار والشاليهات وغيرها.

الجدول ٣
نسبة ناتج وعمالة السياحة لمجموعة من البلدان لعامي ٢٠٠٩-٢٠١٠

البلد	نسبة ناتج اقتصاد السياحة من الناتج الإجمالي		نسبة العمالة في اقتصاد السياحة من العمالة الكلية	
	٢٠٠٩	٢٠١٠	٢٠٠٩	٢٠١٠
لبنان	٢٨.١	٣٧.٧	٢٨.١	٣٨.٠
الأردن	١٨.٣	٢٠.٥	١٦.٧	١٨.٩
تونس	١٦.٧	١٦.١	١٥.٦	١٥.٢
اليونان	١٦.٢	١٥.٥	١٩.٦	١٨.٨
المغرب	١٦.٢	١٤.١	١٦.٢	١٢.٢
سورية	١١.٢	١٢.١	١١.٥	١٢.٥
تركيا	٩.١	٩.٧	٦.٤	٦.٤

المجلس الدولي للسياحة والسفر (٢٠١٠) تقرير المجلس الدولي للسياحة والسفر

حققت سورية المرتبة ٦٣ على مستوى العالم في عام ٢٠٠٨ في الناتج المحلي لاقتصاد السياحة، وفي المرتبة الثامنة بين الدول العشر المكونة لإقليم السياحة[١] (أغا القلعة، ٢٠٠٩، ١٣٧)، وبلغت نسبة الناتج المحلي لاقتصاد السياحة من الناتج المحلي ١١.٢% في عام ٢٠٠٩ ثم ارتفعت إلى ١٢.١ % في عام ٢٠١٠ وهي أقل من معظم الدول المبينة في الجدول السابق.

٧-٢- دور القطاع السياحي في التشغيل وخلق فرص العمل

تعدّ السياحة واحدة من أكبر القطاعات توليداً للوظائف في مجالات عديدة ومتنوعة، حيث تعد السياحة صناعة كثيفة العمالة، ويؤدي النشاط السياحي دوراً هاماً في خلق فرص العمل سواء على نحوٍ مباشر يتصل باستغلال المقاصد السياحية، أي داخل قطاع السياحة كالعمالة المخصصة للنقل السياحي والإرشاد السياحي وحماية السائحين وحفظ شؤونهم. أو على نحوٍ غير مباشر من خلال المساهمة في خلق فرص العمل بالقطاعات التي تمد السياحة باحتياجاتها من السلع والخدمات كالعاملين في البنية الأساسية الزراعية وتجارة المواد الغذائية والرعاية الصحية، وبلغت نسبة العاملين في قطاع السياحة في سورية ١٢.٥% من العمالة الكلية في عام ٢٠١٠، وهذه النسبة أقل من لبنان وتونس واليونان والأردن، كما هو مبين في الجدول السابق.

وبلغ عدد العاملين في صناعة السياحة في سورية ٣٥٧٤٠٠ عامل في عام ٢٠٠٩. وقد كان ٣٣٩٩٠٠ عامل في عام ٢٠٠٨ وحقق معدل نمو ٥.٤%، أما عدد العمالة في اقتصاد السياحة فبلغ ٧٧٢١٠٠ عامل في عام ٢٠٠٩ محققاً معدل نمو مقداره ٠.٢% عن عام ٢٠٠٨ حيث كان ٧٧٠٤٠٠ عامل. أما إجمالي فرص العمل فقد بلغ ٨٢ ألف فرصة عمل في عام ٢٠٠٨ (المجلس الدولي للسياحة والسفر،٢٠١٠، ٤).

احتلت سورية المرتبة ٨٥ عالمياً في عام ٢٠٠٩، وذلك بموجب تقرير التنافسية السياحية لعام ٢٠٠٩ الذي شمل بيانات من ١٣٣ دولة، وقد تقدمت سورية تسع درجات عن

[١] الدول العشر هي: السعودية، مصر، تركيا، سورية، تونس، المغرب، قبرص، الأردن، لبنان، اليونان.

عام ٢٠٠٨ حيث كانت في المرتبة ٩٤، وعلى مستوى الشرق الأوسط جاءت في المرتبة ١٥ من بين ٤٥ دولة. وقد عدَّ التقرير سورية في المرتبة الثالثة عالمياً بين الدول التي تحسن أدائها السياحي خلال عام ٢٠٠٨ حيث تقدمت الصين ١٥ مرتبة والسعودية ١١ مرتبة وتايوان ٩ مراتب وسورية ٩ مرات (وزارة السياحة، ٢٠١٠، ٤).

وقد برز التقدم في عوامل عديدة أهمها تنافسية الأسعار في صناعة السياحة والسفر ودرجة القوة الشرائية والترويج السياحي وحضور المعارض الدولية وموقف السكان من السياحة. إلاّ أن أهم المؤشرات التفضيلية التي نالت درجة مميزة في عام ٢٠٠٩ من أصل ٧ درجات، فهي: الأمن والاستقرار ٦ درجات، وتوفر العمالة المدربة ٥.٣ درجات، والموارد البشرية ٤.٨ درجة، والتعليم والتدريب ٤.٣ درجة (وزارة السياحة،٢٠١٠ ، ٤).

٨- الآفاق المستقبلية للقطاع السياحي في سورية

ما يزال أمام السياحة السورية آفاقاً واسعة متاحة للارتقاء إلى مستوى يحقق ما تستحقه المقومات السياحية السورية من خلال إحداث هيئة الترويج والتسويق السياحي وافتتاح مكاتب خارجية في العواصم الرئيسة للدول المصدرة للسياحة، والتوجه إلى أسواق سياحية جديدة مثل الصين وجنوب شرق آسيا وأمريكا اللاتينية، وتنويع المنتج السياحي السوري عن طريق تطوير أنماط سياحية جديدة تتواكب مع تنوع الآثار الطبيعة في سورية.

ولكي تصبح التنمية السياحية في سورية مواكبة للتطور السياحي العالمي، فإنه ينبغي تطوير البرامج التعليمية السياحية والتركيز على التدريب العملي كونه مفتاح النجاح المهني. مما يتطلب تعاوناً وثيقاً بين المؤسسات التعليمية والمنشآت السياحية في مجال وضع المناهج وتطويرها، وتمويل عملية التعليم والتدريب، وبما يؤدي إلى استفادة القطاعات السياحية من حاجاتها من الكوادر المؤهلة والمدربة والجاهزة للعمل، ولا بد أيضاً من دخول القطاع الخاص في مجال الاستثمارات في التدريب والتعليم السياحي والفندقي.

نتائج البحث

توصل البحث إلى مجموعة من النتائج، نذكر أهمها:

١. إن برامج التعليم والتدريب السياحي لا تفي باحتياجات التنمية في سورية في الوقت الحالي. وتعاني من نقاط ضعف أهمها عدم كفاءة الكادر التدريبي، فسورية في الدرجة ١١٢ من أصل ١٣٣ دولة في عام ٢٠٠٩، وقد تراجعت ١١ مرتبة عن عام ٢٠٠٨.
٢. إن أعداد الخرجين من المؤسسات التعليمية السياحية في تراجع وتذبذب من عام إلى آخر، ومعظم العاملين في القطاع السياحي هم من غير المؤهلين تأهيلاً علمياً واختصاصياً، مع العلم أنه يجب أن تكون نسبة ٥٠% من العاملين في المنشآت السياحية من خريجي المعاهد والمراكز التدريبية السياحية.
٣. لا تعتمد برامج التعليم والتدريب السياحي في سورية حتى الآن معايير منظمة السياحة العالمية في الجودة والكفاءة، فهي في الدرجة ٩١ من أصل ١٣٣ دولة في عام ٢٠٠٩ في مجال جودة النظام التعليمي السياحي.

المقترحات

١. إعطاء التدريب والتأهيل السياحي الأولوية في خطط التنمية السياحية، بوصفه ضرورة ثقافية وحضارية وهو وسيلة الترويج السياحي.

٢. من الضروري إنشاء منظومة متكاملة للتعليم السياحي، والإشراف والتنسيق مع كافة مؤسسات التعليم السياحي.
٣. ضرورة إعطاء دور أكبر لبرنامج التدريب العملي في البرامج والخطط السياحية، وتنمية وتطوير مهارات الحاسوب في الخطط والبرامج.
٤. أن يكون هناك تعاون وثيق بين المؤسسات التعليمية وقطاع المنشآت السياحية، ويتمثل ذلك من خلال إشراك القطاع السياحي بمجالس أقسام التعليم السياحي، كي يلبي التعليم السياحي احتياجات السوق السياحي.

المراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية

١. أبو الحجاج، يوسف، ٢٠١٠، إدارة وتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الوليد، سورية.
٢. الأشقر، أحمد، ١٩٩٣، علم السكان، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، جامعة حلب.
٣. آغا القلعة، سعد الله، ٢٠٠٩، الاستثمار السياحي في سورية، وزارة السياحة، دمشق.
٤. الهيتي، خالد عبد الرحيم، ٢٠١٠، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
٥. الأنصاري، آسيا محمد إمام، عواد إبراهيم خالد، ٢٠٠٢، إدارة المنشآت السياحية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٦. برهوم، أديب، ٢٠٠٧، تقويم كفاءة التسويق السياحي في سورية. مجلة بحوث جامعة تشرين، المجلد (٢٩)، العدد (٢).
٧. التابعي، محمد كمال، ٢٠٠٦، التنمية البشرية المستدامة..المفهوم والمكونات. مفاهيم الأسس العلمية للمعرفة، العدد (١٤)، السنة الثانية، المركز الدولي للدراسات المستقبلية والإستراتيجية.
٨. الجمهورية العربية السورية، ٢٠٠٥، وزارة السياحة، دليل المستثمر، دمشق.
٩. خدام، منذر، ٢٠٠٤، الأسس النظرية للاستثمار، منشورات وزارة الثقافة، دمشق.
١٠. الفارس، سليمان خليل، ٢٠٠٣، إدارة الموارد البشرية الأفراد، دمشق.
١١. المجلس الدولي للسياحة والسفر، ٢٠١٠، تقرير المجلس الدولي للسياحة والسفر.
١٢. المجموعة الإحصائية السورية للأعوام (٢٠١٠، ٢٠٠٩، ٢٠٠٨) المكتب المركزي للإحصاء، دمشق، سورية.
١٣. هندي، أحمد محمد، ٢٠٠٨، التنمية السياحية لمنطقة تدمر السورية بالاسترشاد بالتجربة المصرية، رسالة ماجستير، جامعة حلوان.
١٤. وزارة السياحة، ٢٠١٠، التقرير الوطني الأول لتنافسية قطاع السياحة والسفر في سورية، دمشق.

ثانياً- المراجع باللغة الاجنبية

1. ALSAMAWI., 2008-The Characteristics and Trends of Workers in Tourism and Hotels in Jordan, Jordan Applied University,2008.