



وزارة العمل
Ministry of Labor



مشروع المنار
Al-Manar Project



المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية
National Center for Human Resources
Development

الفجوة بين جانبي العرض والطلب في قطاع السّياحة

إشراف

أ.د. عبدالله يوسف عباينة

حزيران 2018



بدعم من صندوق التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني

المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية National Center for Human Resources	
Development	
هاتف : +962 - 6 - 5331451	Phone : +962 - 6 - 5331451
فاكس : +962 - 6 - 5340356	Fax : +962 - 6 - 5340356
ص.ب : 560 الجبيهة	P.O. Box: 560 Al-Jubaiha
الرمز البريدي: 11941 الاردن	Postal Code : 11941 Jordan
www.nchrd.gov.jo	
www.almanar.jo	

المملكة الأردنية الهاشمية
 رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية
 (2018/ 6/2703)
 يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا
 المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى



مشروع المنار
Al-Manar Project



المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية
National Center for Human Resources
Development

تم إنجاز هذه الدراسة من قبل مشروع المنار بإدارة المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية.

فريق العمل الفني

الدكتور غازي إبراهيم العساف

(الباحث الذي أعد الدراسة)

ولسيدة منال الزق و السيد أحمد عناقرة

(برمجة وتصميم قواعد البيانات)

المهندسة مريم الشيخ ياسين

(مساعد باحث)

يتقدم المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية بالشكر والعرفان لمجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني لتعاونه الموصول ودوره الفاعل في تيسير عملية التنسيق مع الشركاء والذي أسهم في إنجاز هذا العمل بالإضافة إلى دائرة الإحصاءات العامة التي نفذت المسح وفق الخطة المرسومة.



مشروع المنار
Al-Manar Project



المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية
National Center for Human Resources
Development

ويقدم المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية الشكر للفريق القطاعي الوطني وللجنة الاستشارية لمشاركتهم وتوجيهاتهم لإنجاح هذا العمل

الاستاذ الدكتور عبد الله عباينة	(رئيس المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية)
المهندس هاني خليفات	(وزارة العمل)
الدكتورة آلاء البشأيرة	(الجامعة الهاشمية)
الدكتور راضي حمادين	(جامعة الأميرة سمية)
الدكتور عبد الباسط روبين	(جمعية النقل السياحي)
المهندس عبد الحكيم الهندي	(جمعية الفنادق الأردنية)
المهندسة مي عليان	(وزارة العمل)
الفاضلة اليانا جعيني	(جمعية أصحاب المطاعم)
الفاضلة منال سماعة	(وزارة السياحة)
الفاضلة تانيا مساعدة	(هيئة تنشيط السياحة)
السيد شاهر حمدان	(جمعية وكلاء السياحة والسفر)
السيد محمد سامي الزعتري	(جمعية أصحاب الحرف والصناعات التقليدية وتجارها)
السيد عبدالله القضاة	(هيئة الاستثمار)
السيد ابراهيم سمرين	(جمعية الأدلاء السياحيين)

تقديم

يطيب لي وأسرة المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية أن نضع بين أيديكم دراسة الفجوة بين جانبي العرض والطلب في قطاع السياحة، وهي دراسة منسجمة مع منطلقات مشروع إعادة إصلاح قطاع التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني المدعوم من الاتحاد الأوروبي، والذي يُشرف على تنفيذه مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني وبمشاركة العديد من المؤسسات الحكومية المعنية والقطاع الخاص، ويركز على ضرورة وجود دراسات مسحية قطاعية لسوق العمل، وتطوير خطط لتنمية الموارد البشرية ضمن هذه القطاعات؛ وذلك بغرض المساعدة في تعرف الاحتياجات القطاعية الكمية والنوعية من المؤهلات والمهارات، ومن ثم العمل على تطوير هذه الإمكانيات لدى الباحثين عن عمل؛ الأمر الذي سيساهم بلا شك في الاستخدام الأمثل للموارد البشرية سواء من خلال عملية التخطيط، أم تطوير الاستراتيجيات وصنع القرار لبرامج سوق العمل الفعالة، وبشكل خاص في قطاع التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني.

وتنقسم هذه الدراسة إلى ستة فصول رئيسية، إذ يتضمن الفصل الأول الإطار النظري الخاص بالدراسة من حيث: مشكلتها، وأهدافها، وأهميتها، وأسئلة الدراسة، بالإضافة لمصادر البيانات والمنهجية المتبعة لذلك. ويتضمن الفصل الثاني تحليل جانب الطلب في قطاع السياحة. ويتناول الفصل الثالث تحليل جانب العرض في القطاع المستهدف. ثم يتم استخلاص الفصل الرابع والذي يُقدر فجوة العرض والطلب، وبناء على نتائج الفصل الرابع يأتي الفصل الخامس لبيان الخطط التي تم وضعها لجسر هذه الفجوة ولتنمية الموارد البشرية العاملة في قطاع السياحة. وأخيراً الفصل السادس والذي يعرض أبرز النتائج والتوصيات.

وإننا إذ نضع بين أيديكم هذه الدراسة، فإننا نرجو أن تتم الاستفادة منها حق الاستفادة، وأن تخدم توجهات المركز في تعزيز جهود الأردن الرائدة والدؤوبة في مجالات تنمية الموارد البشرية. راجين المولى عز وجل أن يأخذ بأيدينا لخدمة الأردن الأعلى.

رئيس المركز

أ.د. عبد الله عباينة

قائمة المحتويات

أ.....	تقديم
ط.....	الملخص التنفيذي
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3.....	1.1 المقدمة
4.....	1.2 أهمية الدراسة
4.....	1.3 أهداف الدراسة
5.....	1.4 أسئلة الدراسة
5.....	1.5 منهجية الدراسة
5.....	1.5.1 مجتمع وعينة الدراسة
7.....	1.5.2 أدوات الدراسة
7.....	1.6 جمع البيانات وتجهيزها
7.....	1.6.1 مسح الشركات (جانب الطلب)
8.....	1.6.2 مسح مزودي التدريب (جانب العرض)
8.....	1.7 تبويب البيانات ونشرها
8.....	1.8 محدّدات الدراسة
9.....	الفصل الثاني: تحليل جانب الطلب في قطاع السياحة
11.....	2.1 إنتاج منشآت قطاع السياحة
18.....	2.2 الخصائص الكمية والنوعية للعاملين في قطاع السياحة
33.....	2.3 الاحتياجات التدريبية الحالية والمستقبلية للمؤسسات في قطاع السياحة
36.....	2.4 احتياجات مؤسسات قطاع السياحة الكمية من العاملين وخصائصهم
50.....	2.5 المهارات العامة المطلوب توافرها لدى العاملين في قطاع السياحة
53.....	2.6 تشغيل المرأة في قطاع السياحة
57.....	2.7 تشغيل ذوي الإعاقات في قطاع السياحة
61.....	2.8 صعوبات تعيين العاملين في قطاع السياحة وطرق التعيين
67.....	الفصل الثالث: تحليل جانب العرض في قطاع السياحة

3.1	أهم الجهات المزودة للتدريب في قطاع السياحة.....	69
3.2	البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة.....	69
3.2.1	المهارات العامة المتضمنة في برامج إعداد العاملين	84
3.2.2	برامج رفع الكفاءة المقدمة في قطاع السياحة.....	86
89	الفصل الرابع: تقدير فجوة العرض والطلب في قطاع السياحة.....	
4.1	الفجوة بين الاحتياجات التدريبية لكل مهنة وبين البرامج التدريبية المتوفرة لهذه المهن	91
4.2	الفجوة بين المهارات المطلوبة لكل مهنة وبين المهارات التي توفرها البرامج التدريبية لهذه المهن	96
4.3	الفجوة بين العرض والطلب على العمالة من الإناث	97
4.4	الفجوة بين الطلب على العمالة من ذوي الإعاقات وبين البرامج التدريبية المقدمة لهم	99
101	الفصل الخامس : خطة تنمية الموارد البشرية في قطاع السياحة.....	
103	منهجية إعداد خطة الموارد البشرية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	103
104	خطة تنمية الموارد البشرية لقطاع السياحة (2018-2019)	104
117	الفصل السادس : النتائج والتوصيات.....	
6.1	النتائج	119
6.2	التوصيات	123

قائمة الجداول

- جدول 1: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الإقليم/ المحافظة 11
- جدول 2: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب سنة بدء تقديم الخدمة 12
- جدول 3: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الكيان القانوني والإقليم 13
- جدول 4: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب حجم المنشأة والإقليم 14
- جدول 5: توزيع العاملين في قطاع السياحة حسب حجم المنشأة والإقليم والجنس 15
- جدول 6: توزيع المنشآت والعاملين في قطاع السياحة حسب تقييم أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم لعام 2016 16
- جدول 7: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب توقع أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم للأعوام (2017-2019) 17
- جدول 8: توزيع العاملين في قطاع السياحة حسب المؤهل التعليمي والجنس 19
- جدول 9: توزيع العاملين في قطاع السياحة حسب المؤهل التعليمي والإقليم 20
- جدول 10: توزيع العاملين في قطاع السياحة حسب المهنة والجنس والإقليم 21
- جدول 11: توزيع العاملين في قطاع السياحة حسب الجنسية 32
- جدول 12: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب جهة التدريب المفضلة 34
- جدول 13: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب برامج التدريب الأكثر طلباً 35
- جدول 14: توزيع الطلب على العمالة في قطاع السياحة حسب المؤهل التعليمي والجنس للأعوام (2017-2019) 37
- جدول 15: توزيع الطلب على العمالة في قطاع السياحة حسب المهنة والإقليم للأعوام (2017-2019) 38
- جدول 16: توزيع العمالة المطلوبة في قطاع السياحة حسب سنوات الخبرة المطلوبة والجنس للأعوام (2017-2019) 42
- جدول 17: توزيع العمالة المطلوبة في قطاع السياحة حسب أسباب توقفها (دوران/ توسع) للأعوام (2017-2019) 43
- جدول 18: توزيع العمالة في قطاع السياحة حسب المهنة وأكثر مهارة مطلوبة لها ولا تتوفر لدى العاملين للأعوام (2017-2019) 44
- جدول 19: المهارات العامة الضرورية الداعمة للتشغيل للمهن المطلوبة 50
- جدول 20: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب سبب عدم تعيين الإناث 53
- جدول 21: توزيع فرص العمل للإناث في قطاع السياحة حسب المهنة والإقليم 54
- جدول 22: توزيع العاملين من ذوي الإعاقات في قطاع السياحة حسب المهنة 57
- جدول 23: توزيع فرص العمل المستقبلية لذوي الإعاقات في قطاع السياحة حسب المهنة والإقليم 59
- جدول 24: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب صعوبات التعيين 61
- جدول 25: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب طرائق التعيين والإقليم 63
- جدول 26 : توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الصعوبات التي تواجه القطاع والإقليم 65
- جدول 27: الجهات المزودة للتدريب حسب سنة بدء تقديم خدمات التدريب/ التعليم المهني 69
- جدول 28: البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة للأعوام (2014-2016) 70
- جدول 29: توزيع خريجي البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة حسب البرنامج والإقليم للأعوام (2014-2016) 74

جدول 30: خريجو البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة حسب البرنامج التدريبي والمؤهل التعليمي الأدنى للأعوام (2014-2016).....	75
جدول 31: خريجو مزودي التدريب حسب البرنامج التدريبي والمؤهل التعليمي الأدنى للأعوام (2014-2016).....	77
جدول 32: توزيع خريجي مزودي التدريب حسب الجهة المزودة للتدريب للأعوام (2014-2016).....	78
جدول 33: توزيع خريجي مزودي التدريب حسب الجهة المزودة للتدريب والجنس لمجموع الأعوام (2014-2016).....	80
جدول 34: خريجو مزودي التدريب حسب الجهة المزودة للتدريب والبرنامج التدريبي للأعوام (2014-2016).....	81
جدول 35: المهارات العامة الداعمة للتشغيل والتي توفرها البرامج التدريبية بشكل كافٍ.....	85
جدول 36: التوزيع النسبي للمهارات العامة الداعمة للتشغيل والتي توفرها البرامج التدريبية بشكل كافٍ.....	86
جدول 37 : توزيع المتدربين حسب دورات رفع الكفاءة التي تلقوها والعام الذي تدربوا فيه.....	87
جدول 38: البرامج التدريبية المطلوبة والمعروضة في قطاع السياحة.....	92
جدول 39: البرامج التدريبية الأكثر طلباً للأعوام (2017-2019) ولا تتوفر لدى مزودي التدريب.....	93
جدول 40: البرامج التدريبية المطلوبة للأعوام (2017-2019) في كل إقليم ولا تتوفر لدى مزودي التدريب.....	95
جدول 41: الفجوة بين البرامج التدريبية المطلوبة والمعروضة للإناث للأعوام (2017-2019).....	98

قائمة الأشكال

- شكل 1: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الإقليم/ المحافظة 11
- شكل 2: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب سنة بدء تقديم الخدمة 13
- شكل 3: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الكيان القانوني والإقليم 14
- شكل 4: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب حجم المنشأة والإقليم 15
- شكل 5: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب حجم المنشأة والإقليم والجنس 16
- شكل 6: توزيع المنشآت والعاملين في قطاع السياحة حسب تقييم أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم وحسب حجم المنشأة لعام 2016 17
- شكل 7: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب توقع أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم 18
- شكل 8: توزيع العاملين في قطاع السياحة والهرم العمالي حسب المؤهل التعليمي والجنس 19
- شكل 9: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب المؤهل التعليمي والإقليم 20
- شكل 10: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب المهن الأكثر إشغالا 31
- شكل 11: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب المهن الأكثر إشغالا والإقليم 32
- شكل 12: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب جنسية العاملين والإقليم 33
- شكل 13: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب جهة التدريب المفضلة 34
- شكل 14: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب جهة التدريب المفضلة للبرامج التدريبية المطلوبة 36
- شكل 15: توزيع الطلب على العمالة في قطاع السياحة حسب المؤهل التعليمي للأعوام (2017-2019) 37
- شكل 16: توزيع مجموع الطلب على العمالة في قطاع السياحة حسب المهنة لمجموع الأعوام (2017-2019) 38
- شكل 17: التوزيع النسبي للطلب على العمالة في قطاع السياحة حسب الإقليم للأعوام (2015-2017) 41
- شكل 18: توزيع العمالة المطلوبة في قطاع السياحة حسب سنوات الخبرة المطلوبة للأعوام (2017-2019) 42
- شكل 19: توزيع العمالة المطلوبة في قطاع السياحة حسب أسباب توفرها (دوران/ توسع) للأعوام (2015-2017) 43
- شكل 20: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب سبب عدم تعيين الإناث 53
- شكل 21: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الرغبة في تعيين الإناث وفقاً للنشاط الاقتصادي 56
- شكل 22: توزيع العمالة من ذوي الإعاقات في قطاع السياحة حسب المهنة 59
- شكل 23: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب صعوبات التعيين 62
- شكل 24: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب أسباب عدم تعيين ذوي الإعاقة 62
- شكل 25: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب طرائق التعيين والإقليم 64
- شكل 26: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الصعوبات التي تواجه القطاع والإقليم 66
- شكل 27: توزيع خريجي الجهات المزودة للتدريب حسب البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة 70

- شكل 28: توزيع خريجي الجهات المزودة للتدريب ضمن البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة حسب الجنس للأعوام (2014-2016) 71
- شكل 29: خريجو الجهات المزودة للتدريب الذكور حسب أبرز البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة للأعوام (2014-2016) 71
- شكل 30: خريجات الجهات المزودة للتدريب حسب أبرز البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة للأعوام 72
- شكل 31: خريجو الجهات المزودة للتدريب حسب أبرز البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة والإقليم للأعوام (2014-2016) 73
- شكل 32: البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة حسب مدة البرنامج بالأشهر للأعوام (2014-2016) 74
- شكل 33: توزيع خريجي البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة حسب المؤهل التعليمي الأدنى للأعوام (2014-2016) 76
- شكل 34: توزيع خريجي مزودي التدريب حسب المؤهل التعليمي الأدنى والجنس للأعوام (2014-2016) 77
- شكل 35: توزيع خريجي مزودي التدريب حسب الجهة المزودة للتدريب للأعوام (2014-2016) 79
- شكل 36: توزيع خريجي مزودي التدريب حسب الجهة المزودة للتدريب والجنس لمجموع الأعوام (2014-2016) 80
- شكل 37: توزيع خريجي مزودي التدريب لأبرز الجهات المزودة للتدريب والبرنامج التدريبي للأعوام (2014-2016) 83

الملخص التنفيذي

بلغ عدد المنشآت في قطاع السياحة (2,933) منشأة، وهي توظف نحو (54,904) عاملاً وعاملة، توزعت بواقع (83%) في إقليم الوسط، ونحو (11%) في إقليم الشمال، وما نسبته (6%) في إقليم الجنوب. وتُعتبر غالبية المنشآت العاملة في القطاع منشآت فردية (41%) وفقاً لكيانها القانوني. وقد تمّ تصنيف المنشآت في قطاع السياحة إلى: المنشآت الصغيرة الحجم (1-5 عمال) ونسبة (44%)، تليها المنشآت الكبيرة الحجم (11 عاملاً وأكثر) ونسبة (34%)، ثم المنشآت متوسطة الحجم (6-10 عمال) ونسبة (64%). ويُذكر أنّ غالبية المنشآت أفادت بأنّ هناك انخفاضاً في حجم الطلب لديها في الأعوام (2017-2019)، بينما (21%) من المنشآت العاملة في هذا القطاع بيّنت أنّ هناك ارتفاعاً في الطلب على إنتاجها، وكذلك توقّعتوا انخفاض الطلب على منتجاتهم للأعوام (2017-2019).

يتوزع العاملون في القطاع بواقع (90%) للذكور مقابل (10%) فقط إناثاً. من ناحية أخرى، فإنّ ما نسبته (79%) من العاملين في هذا القطاع هم أردنيو الجنسية، مقابل (21%) من غير الأردنيين. وقد أظهرت الدراسة أنّ مهنة نادل / سرجي (13%)، والطهاة (الطباخين) (7%)، وعامل المجلى (5.4%)، ومديري ومشرفي التّظيف في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى (5.3%)، والمنظفين والمساعدين في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى (4.2%)، وحراس الأمن (3.7%)، وكاتب حجوزات سفر (3.4%)، هي المهن الأكثر إشغالاً في قطاع السياحة.

وبشكل عام يتركز الطلب للأعوام (2017-2019) على مهن نادل/سرجي، والمنظفين والمساعدين في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى، وكاتب حجوزات السفر، والطباخين (الطهاة)، وعامل المجلى، ومديري تدبير منزلي. بينما الطلب على الإناث فإنه يتركز في مهن نادل/سرجي، ومهن كاتب حجوزات السفر، والبائعين، ومهنة موظف الاستقبال، ومديري وتدبير منزلي، والطهاة (الطباخين)، إضافة إلى اختصاصيي الإعلان والتسويق، والسكرتيرين التنفيذيين والإداريين. وتجدر الإشارة إلى أنّ بروز الحاجة للعمال الجدد هو ناشئ عن عمليّة الدوران بنسبة تراوحت بين (43%-49%).

وبيّنت الدّراسة أنّ أكثر مهارات مطلوبة ضمن مهن القطاع هي: مهارة إعداد وإصدار التّذاكر باستخدام الحاسوب، والمعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن، والمعرفة في الإسعافات الأولية، ومهارة المعرفة بآليات التّظيف المتّبعة لمختلف المعدات والتجهيزات، وكذلك المعرفة بقائمة الطعام المقدّمة والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها، والمعرفة بمواد التّظيف الكيماويّة وغيرها وآليات استخدامها، ومهارة إدارة عمليّات المطبخ، والمعرفة بالأدوات والمعدات في المطبخ وكيفية صيانتها، ومهارة تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب، والمعرفة التّامة بصحّة وسلامة الغذاء وآليات التّداول به والصّحة والسّلامة الشخصية.

تشير نتائج تحليل البيانات التي تمّ جمعها إلى أنّ غالبية المنشآت العاملة في القطاع لا ترغب في تعيين إناث، وقد يعود ذلك بشكل رئيس إلى عدم الحاجة في هذا القطاع لعمل المرأة من وجهة نظر منشآت القطاع. وقد بلغ الطلب المستقبلي على الإناث (3,528) فرصة عمل، ويتركز في إقليم الوسط. من ناحية أخرى، بلغ عدد العاملين من ذوي الإعاقات (292) عاملاً يعملون بتركز كبير في إقليم الوسط ويشكّلون ما نسبته (0.5%) فقط، كما وتبين نتائج الدّراسة أنّ المنشآت في قطاع السياحة لا تفضل توظيف ذوي الإعاقات، لكن بشكل عام أعلنت (382) منشأة أنها ستقدم (659) فرصة عمل في مهن مختلفة أهمها كاتب

حجوزات سفر، والمنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى، وبنائاً لمؤسسات أخرى، وعامل المجلى. وقد تركّز الطلب بشكل كبير في إقليم الوسط ولذوي الإعاقات الحركية.

كشفت نتائج الدراسة عن أن ما نسبته (72%) من المنشآت لا تواجه أية صعوبات في تعيين الموظفين، بينما (28%) من المنشآت (معظمها منشآت فردية) تواجه صعوبات في التعيين وهي ناشئة عن النقص في العمالة ممن لديهم المهارات المطلوبة بشكل رئيس، إضافة للنقص في العمالة ممن لديهم قيم واتجاهات إيجابية نحو العمل وكذلك النقص في العمالة المؤهلة أكاديمياً. وفيما يتصل بالطرق المستخدمة في التعيين، فقد أظهرت الدراسة بأنّ التعيين المباشر من خلال الاتصالات الشخصية هو الأكثر استخداماً وبنسبة (56%)، يليه التعيين من خلال إعلانات الصحف والمواقع الإلكترونية بنسبة (31%) وأقلها التعيين من خلال مكاتب التشغيل والحملات الوطنية التشغيلية والأيام الوظيفية التي تقيمها وزارة العمل وبنسبة (3%) لكلّ منهما. كما وسئل أصحاب العمل عن الصعوبات والتحديات التي تواجه قطاع السياحة، وقد أجاب (24%) منهم بأن ارتفاع الضرائب تؤثر على أداء القطاع، بينما (20%) أشاروا إلى القوانين والتشريعات النازمة للعمل، ونحو (16%) الإجراءات التي تعيق الاستثمار.

بلغ عدد البرامج التدريبية الخاصة بهذا القطاع نحو (15) برنامجاً تدريبياً، وبلغ عدد خريجيها قرابة (10,111) خريجاً خلال الأعوام (2014-2016). كانت النسبة الكبرى منهم قد تخرجت من برنامج كاتب حجوزات سفر وبنسبة (29%)، ثم برنامج أدلاء السفر (14%)، يليه برنامج شيف الحلويات (11%) ثم برنامج نادل رئيسي (10%). توزع خريجو الجهات المزودة للتدريب في قطاع السياحة إقليمياً بنحو (76%) في إقليم الوسط، و (11%) (13%) في إقليمي الشمال والجنوب على التوالي. من ناحية أخرى، توزع خريجو الجهات المزودة للتدريب في هذا القطاع جندرياً بواقع (79%) ونحو (21%) إنثاءً.

كما وأظهرت الدراسة أن غالبية خريجي الجهات المزودة للتدريب للأعوام (2014-2016) هم من خريجي مؤسسة التدريب المهني وبنسبة (52%)، ثم كليات المجتمع التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية وبنسبة (12%)، يليه خريجو التعليم المهني في وزارة التربية والتعليم وبنسبة (8.5%)، وقرابة (7%) من كلية عمون الجامعية التطبيقية، ثم باقي الجامعات الرسمية والخاصة والمؤسسات الأخرى.

أما فيما يتصل بذوي الإعاقات ودور الجهات المزودة للتدريب في تدريبهم ورفع كفاءتهم، فقد كشفت النتائج عن أن هناك برنامجاً تدريبياً واحداً "الطهاة (الطباخين)" يُدرّب (2) متدرباً من ذوي الإعاقات تقدمه الأكاديمية الملكية لفنون الطهي. وبسؤال مزودي التعليم والتدريب عن فرص التدريب المستقبلية لهذه الفئة من المجتمع، لم تبد أي جهة استعداداً لتقديم برامج تدريبية.

وحول دورات رفع الكفاءة المقدّمة فتتنوع دورات رفع الكفاءة المقدّمة من الجهات المزودة للتعليم والتدريب، حيث بلغ عددها (17) دورة مقدّمة من جهات تعليمية وتدريبية مختلفة كانت قد خرّجت (4583) متدرباً ومتدربةً للأعوام (2014-2016).

مما سبق، نخلص إلى وجود فجوة عددية كبيرة جداً تقدر بنحو (5,896) كفائض طلب، مما يعني أن السوق قادر على استيعاب ما نسبته (100%) من حجم العرض، وسيكون هناك عجز عن تلبية جميع الطلب من قبل أصحاب العمل في السوق. حيث أظهرت نتائج تقدير الفجوة بين جانبي الطلب والعرض في قطاع السياحة بأن البرامج التدريبية المطلوبة من قبل أصحاب العمل هي أكثر تحديداً وتخصيصاً، في حين أن البرامج التدريبية المقدمة من مزودي التدريب عامة إلى حد ما. وبالتالي، فهناك ضرورة لتسليط الضوء أكثر من قبل مزودي التدريب على المهن التي فيها فائض عرض بينما هناك مهن عليها فائض طلب مثل عمال التنظيف والمساعدين في الفنادق، ومثل عامل مجلى والتي لا تحتاج إلى تخصيص وفتح برامج إعداد وإنما دورات سريعة كافية لتلبية الغرض. وهذا بدوره يدل على سوء التخطيط وعدم مواءمة ما هو مطلوب في السوق مع ما هو معروض من برامج لدى الجهات المزودة للتدريب في الأردن.

وفيما يتعلق بالمهارة الفنية التي أكد أصحاب العمل على ضرورة توفرها في العاملين في مواقع العمل وفي المنوي تعيينهم، فإنها في غالبها غير مشمولة ضمن البرامج التدريبية المقدمة. ولذلك فإنه وفي ضوء نتائج هذه الدراسة ينبغي التوصية بضرورة توفير برامج تدريبية توفر هذه المهارات الفنية المطلوبة والتي يمكن إيجازها في الآتي: إعداد وإصدار النذائر باستخدام الحاسوب، ودورات متقدمة في السكرتاريا، والمعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن، والمعرفة في الإسعافات الأولية، ومعرفة بآليات التنظيف المتبعة لمختلف المعدات والتجهيزات، والمعرفة بقائمة الطعام المقدمة والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها، والمعرفة بمواد التنظيف الكيماوية وغيرها وآليات استخدامها، وإدارة عمليات المطبخ، تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب، والمعرفة الثامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية، والمعرفة باقسام المطعم المختلفة ومهام كل قسم، وتقدير طلبات الطعام وكلفتها.

يبين تحليل الفجوة بين العرض والطلب على الإناث أن هناك فجوة رقمية بين ما هو معروض وما هو مطلوب تقدر بنحو (2,369) فائض طلب على الإناث. أما بالنسبة لفجوة العرض والطلب على ذوي الإعاقات، فقد كشفت نتائج المسح أن هناك (382) منشأة ستقدم (659) فرصة عمل في مهن مختلفة وبالتالي، هناك فائض طلب على ذوي الإعاقات، خاصة في مهن كاتب حجوزات سفر، والمترجمين للغويين، والمنظفين والمساعدين في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى، ونادل، وعامل المجلى، ونحات وحفار تحف وتمائيل. وقد تركز الطلب بشكل كبير في إقليم الوسط وعلى ذوي الإعاقة الحركية تحديداً.

وبناء على ما سبق، توصي الدراسة بضرورة أن يتولى مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني تشكيل فرق وطنية تتولى رسم السياسات القطاعية في مجال تدريب وتشغيل القوى العاملة الأردنية في قطاع السياحة. وأن تتولى الجهات المزودة للتدريب مراجعة وتطوير البرامج التدريبية المطلوبة في القطاع، وإدماج المهارات الحياتية والريادية والداعمة للتشغيل كحقيبة إلزامية في جميع برامجها التدريبية، وإلغاء أية برامج تدريبية غير مطلوبة لسوق العمل في القطاع من ناحية، وفتح برامج جديدة مستوحاة من الطلب الكبير في سوق العمل من ناحية أخرى. كما توصي الدراسة بضرورة استكمال وزارة العمل تطبيق سياسة الإحلال التدريجي للعمالة الأردنية مكان العمالة الوافدة. إضافة إلى ضرورة إعطاء قطاع السياحة أهمية أكبر في السياسات الحكومية حيث يعتبر المحرك الأساس للنمو الاقتصادي في دولة لا تملك موارد اقتصادية كافية. كما وأن هنالك حاجة للعمل على توحيد قاعدة

البيانات السّياحيّة وربطها بجهة واحدة لتسهيل إجراء الدراسات حول تطور أداء القطاع السياحي وعلاقته بالعرض والطلب على العمالة.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

تولّى المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية منذ عام 2001 ومن خلال مشروع المنار تطوير النظم والأدوات الفنية والتنفيذية لبناء نظام معلومات الموارد البشرية في الأردن، حيث قام بتكليف وتقديم مجموعة من المؤشرات الدّولية المفتاحيّة المتعلقة بنظم معلومات الموارد البشرية إلى البيئة الأردنيّة وإنتاج اللبّات البنائيّة الضروريّة لتحديد التحديات والفرص لنظام معلومات الموارد البشرية.

ورغم التّقدّم والإصلاحات المهمّة التي طرأت على نظام معلومات الموارد البشرية إلى الآن، إلا أن موضوع المسوح القطاعيّة التي تركز على جمع معلومات عن قطاعات محدّدة لتعرّف الاحتياجات الكميّة من الأيدي العاملة، وتحديد المهارات النّوعيّة التي يحتاجها العاملون في هذا القطاع ما زالت ضعيفة، ما قد ينعكس على عدم تطوير خطط تنمية موارد بشريّة فاعلة للقطاعات المهمّة في سوق العمل، وغياب بيانات دقيقة عن تلك القطاعات وبالتالي، قد يضعف من فاعليّة عمليّة الارشاد المهني، والتي قد تقود إلى حدوث اختلالات في كفاءة التشغيل في سوق العمل.

ومن هنا، تبنى مجلس التشغيل والتعليم والتّدريب المهني والتقني مبادرة إجراء دراسات دوريّة للقطاعات ذات الأولويّة في الاقتصاد الأردني، وقد اشتمل ذلك على مسح جانبي العرض والطلب للقوى العاملة، وبناءً عليه، قام المجلس بتحديد ثلاثة قطاعات ذات أولويّة كخطوة أولى في تنفيذ هذه المبادرة وتمّ الانتهاء من إعدادها. لاحقاً، تمّ تحديد ستة قطاعات أخرى للمرحلة الثانية، وهذه القطاعات هي: قطاع الزراعة، وقطاع صناعة الأثاث، وقطاع صناعة الملابس، وقطاع الوساطة المالية وأنشطة التّأمين، وقطاع التركيبات الكهروميكانيكية، وقطاع التجميل. وفي المرحلة الثالثة تمّ إعداد ثلاثة قطاعات أخرى وهي: قطاع الصّحة، وقطاع صناعة الأغذية والمشروبات والتبغ، وقطاع تجارة الأغذية والمشروبات والتبغ. قد أوكلت مهمة تنفيذ هذه الدراسات، والتي تمّ تمويلها من صندوق التشغيل والتعليم والتّدريب المهني والتقني، إلى المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية، والذي يتعاون في تنفيذها مع دائرة الإحصاءات العامّة. أضف إلى ذلك، مشاركة ممثلين عن الجهات المعنيّة في القطاعين العام والخاص في عمليّة المتابعة والإشراف على هذه الدراسات عبر لجان استشارية شكلت لهذه الغاية.

وتأتي هذه الدراسات منسجمة مع منطلقات مشروع إعادة إصلاح قطاع التشغيل والتّدريب والتعليم المهني والتقني المدعوم من الاتحاد الأوروبي، والذي تُشرف على تنفيذه وزارة العمل وبمشاركة العديد من المؤسسات الحكوميّة المعنية، ويركز على ضرورة وجود دراسات مسحية قطاعيّة لسوق العمل، وتطوير خطط لتنمية الموارد البشرية ضمن هذه القطاعات؛ وذلك بغرض المساعدة في تعرّف الاحتياجات القطاعيّة الكميّة والنّوعيّة من المؤهلات والمهارات، ومن ثمّ العمل على تطوير هذه الإمكانيّات لدى الباحثين عن عمل؛ الأمر الذي سيساهم بلا شك في الاستخدام الأمثل للموارد البشرية سواء من خلال عمليّة التخطيط، أم تطوير الاستراتيجيّات وصنع القرار لبرامج سوق العمل الفعالة، وبشكل خاص في قطاع التشغيل والتّدريب والتعليم المهني والتقني.

ويغطي هذا التقرير قطاع السّياحة كواحد من القطاعات الثلاثة المستهدفة في المرحلة الرابعة الحاليّة.

1.2 أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تعد الدراسة الأولى من نوعها على المستويين الوطني والإقليمي والتي تسعى لتقدير الفجوة في سوق العمل الأردني في قطاع السياحة وذلك من خلال تحليل قوى سوق العمل الأردني الكمية والنوعية، واستنباط مدى تجانس العرض المتمثلاً بمخرجات مزودي التدريب والتعليم المهني والتقني الكمية والنوعية مع الطلب والمتمثل في حاجات سوق العمل الكمية والنوعية من خلال المسح الميداني.

كما تأتي هذه الدراسات منسجمة مع منطلقات مشروع إصلاح قطاع التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني المدعوم من الاتحاد الأوروبي، والذي تُشرف على تنفيذه وزارة العمل/ مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني، وبمشاركة العديد من المؤسسات الحكومية والخاصة المعنية. ومن ناحية أخرى، تتميز هذه الدراسة في كونها ستضع الخطوط العريضة لخطط تنمية الموارد البشرية في قطاع السياحة، والتي من شأنها أن تسهم في جسر الفجوة وتحقيق التوازن، الأمر الذي سيقفل من مقدار الاختلالات في منظومة تنمية واستثمار الموارد البشرية المتمثلة بالفجوة الواضحة بين جانبي العرض والطلب، وهذا بدوره سيترك أثراً إيجابياً على معدل النمو الاقتصادي في الأردن، ويسهم في تعزيز التنافسية مع الأخذ بعين الاعتبار الفروقات النسبية على مستوى أقاليم المملكة.

1.3 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن إيجازها في الآتي:

1. تحديد مسميات المهن/ الأعمال المطلوبة ضمن القطاع.
2. تقييم الطلب الحالي والمستقبلي على إنتاج القطاع.
3. تحديد الاحتياجات الكمية المستقبلية من العمالة لكل مهنة من المهن الموجودة في القطاع.
4. تحديد الاحتياجات التعليمية والتدريبية الحالية والمستقبلية لكل مهنة من المهن المطلوبة في القطاع.
5. تحديد احتياجات المنشآت العاملة ضمن القطاع من برامج تعليم وتدريب لرفع الكفاءة للعاملين.
6. تعرف اتجاهات أصحاب العمل نحو الاستفادة والتعاون مع مزودي التدريب في القطاعين العام والخاص في إعداد وتدريب القوى العاملة ضمن القطاع.
7. تعرف اتجاهات واستعداد أصحاب العمل نحو تشغيل الإناث ضمن منشآتهم.
8. تعرف اتجاهات واستعداد أصحاب العمل نحو تشغيل ذوي الإعاقات ضمن منشآتهم.
9. التحقق من جاهزية واستعداد الجهات المزودة للتدريب في القطاعين العام والخاص لإعداد وتعليم وتدريب العمالة المطلوبة.
10. تحديد مدى اتساع الفجوة بين العرض والطلب في سوق العمل والتنسيق مع الجهات المعنية لجسر هذه الفجوة.
11. تطوير خطة وبرامج لتنمية الموارد البشرية في القطاع لإيجاد رأس مال بشري كفؤ وفعال باعتباره من العناصر الأكثر توفراً في الأردن.

1.4 أسئلة الدراسة

تحاول الدراسة تحقيق الأهداف السابقة الذكر من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما هي خصائص العاملين الحاليين في قطاع السياحة من حيث المهنة والجنس والمستوى التعليمي؟
2. ما هي خصائص البرامج المقدمة لمهن قطاع السياحة من حيث المدة ومواقع التعليم والتدريب وعدد الخريجين؟
3. ما هي احتياجات سوق العمل الكمية والنوعية في قطاع السياحة للأعوام (2017-2019)؟
4. ما هي احتياجات المنشآت في قطاع السياحة من المهارات في كل مهنة من مهن القطاع؟
5. ما هي المهارات التي يقدمها مزودو التدريب في كل برنامج من برامج التعليم والتدريب التي تخدم قطاع السياحة؟
6. ما هي الفرص الحالية والمستقبلية لتوظيف المرأة في قطاع السياحة؟
7. ما هي الفرص الحالية والمستقبلية لتدريب المرأة وتمكينها في قطاع السياحة؟
8. ما هي الفرص الحالية والمستقبلية لتوظيف ذوي الإعاقات في قطاع السياحة؟
9. ما هي الفرص الحالية والمستقبلية لتدريب ذوي الإعاقات لدخول سوق العمل في قطاع السياحة؟
10. ما هي الصعوبات التي تواجهها المنشآت في التعيين في قطاع السياحة؟
11. ما هي أهم المزايا التي تقدمها المنشآت للعاملين فيها في قطاع السياحة؟

1.5 منهجية الدراسة

تغطي الدراسة جانب الطلب للشركات العاملة ضمن قطاع السياحة عبر مسح احتياجاتها الحالية والمستقبلية للأعوام (2017-2019) من القوى العاملة والتعليم والتدريب، وجانب العرض الذي توفره جهات تزويد التدريب من الخريجين وبرامج التعليم والتدريب عبر مسح لإمكانيات هذه الجهات الحالية وتوجهاتها المستقبلية للتدريب ضمن القطاع المستهدف.

1.5.1 مجتمع وعينة الدراسة

1.5.1.1 مسح احتياجات الشركات (جانب الطلب)

تم تصميم عينة المسح للحصول على تقديرات موثوقة للمتغيرات الرئيسية للمسح على مستوى المحافظات والأقاليم الثلاثة. وصممت عينة هذا المسح استناداً إلى إطار التعداد العام للمنشآت الاقتصادية 2011 الذي نفذته دائرة الإحصاءات العامة والذي تم تصنيفه حسب التصنيف الصناعي الدولي الرابع ISIC4 للأمم المتحدة.

ويندرج تحت هذا القطاع مجموعة أنشطة فرعية:

- ✓ تجارة المفرد (التجزئة) الأخرى في المتاجر المتخصصة.
- ✓ النقل البري للركاب في المدن والضواحي.
- ✓ أنشطة الإقامة قصيرة المدى.
- ✓ مواقع المخيمات ومواقف مركبات الاستجمام والكرافانات.
- ✓ أنشطة خدمة المطاعم والطعام المتنقل.
- ✓ أنشطة تقديم المشروبات.
- ✓ أنشطة وكالات السفر.

ولغايات هذا المسح تمّ الأخذ بالاعتبار المهن التي يقوم بها هذا القطاع من خلال تقسيم مجتمّع الدّراسة إلى طبقات؛ لضمان التجانس والتمثيل للمجتمّع بشكل جيد حسب المحافظات, والمهن, وفئة العاملين في المنشأة. والجدول 1 يبيّن توزيع مجتمّع الدّراسة حسب المحافظات, والذي تمّ شموله كاملاً في المسح.

جدول 1-1: عيّنة وحجم المنشآت الاقتصادية في قطاع السّياحة

المحافظة	المجتمّع
العاصمة	1666
البلقاء	53
الزرقاء	60
مأدبا	91
اربد	115
المفرق	9
جرش	50
عجلون	16
الكرك	21
الطفيلة	10
معان	119
العقبة	135
المجموع	2345

1.5.1.2 مسح مزودي التّدريب (جانب العرض)

تكون مجتمّع الدّراسة في جانب العرض لهذا المسح من كافة مزودي التّدريب والتعليم المهني والتقني الرئيسيين في المملكة متمثلاً بالآتي:

- ✓ جامعة البلقاء التّطبيقية/ كليات المجتمّع في القطاعين العام والخاص.
- ✓ وزارة التربية والتعليم/ إدارة التعليم المهني.
- ✓ مؤسسة التّدريب المهني.
- ✓ الجامعات الأردنيّة الحكوميّة والخاصّة.
- ✓ الشركة الوطنيّة للتشغيل والتّدريب.
- ✓ مراكز التّدريب/ وكالة الغوث.
- ✓ غرفة صناعة عمان.

1.5.2 أدوات الدراسة

تمّ تصميم استبانتيين لتحقيق أهداف الدراسة؛ الاستبانة الأولى تغطي جانب الطلب (أصحاب العمل)، وتوفر بشكل رئيس بيانات عن أعداد العاملين واحتياجاتهم التعليمية والتدريبية، واحتياجات المؤسسة الكمية من العمالة في المهن المختلفة والمهارات الفنية والعمامة (الداعمة للتشغيل) المطلوبة لممارسة المهن المختلفة. كما وتوفر الاستبانة بيانات عن تشغيل ذوي الإعاقات وطبيعة المهن التي يمكنهم إشغالها، وكذلك بيانات عن تشغيل المرأة وفي أي المهن، وأيضا عن الصعوبات التي يواجهها أصحاب العمل في تعيين العمالة والطرائق المتبعة في التعيين والمزايا المقدمة للعاملين.

أما الاستبانة الثانية، فتغطي جانب العرض (مزودي التدريب)، حيث توفر بشكل رئيس بيانات حول البرامج التدريبية المتاحة لدى مزودي التدريب ضمن مهن القطاع المستهدف وأعداد الملتحقين والخريجين وخصائصهم، ودورات رفع الكفاءة للعمال الممارسين، وعن فرص التدريب المتوفرة لذوي الإعاقات وأيضا للمرأة، بالإضافة إلى توجهات مزودي التدريب نحو التوسعات المستقبلية سواء في البرامج التدريبية أو الفئات المستهدفة بالتدريب. وينبغي الإشارة إلى أنه تمّ استخدام نفس الاستبانة في دراسات القطاعات ذات الأولوية الثلاثة لتشابه البيانات المطلوبة عن كل منها.

ولقد تمّ تطوير الاستبانتيين بصورتها الأولى من قبل الباحثين في المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية، وتمّ عرضهما لاحقاً على خبراء من دائرة الإحصاءات العامة وعلى أعضاء اللجنة الاستشارية، وتمّ الأخذ بالتعديلات المقترحة، وبخاصة تلك التعديلات/الملاحظات التي حظيت بالإجماع من قبل هؤلاء الخبراء، وتمّ إجراء التعديلات المناسبة في ضوء ملاحظاتهم.

1.6 جمع البيانات وتجهيزها

1.6.1 مسح الشركات (جانب الطلب)

تمّ تنفيذ جمع بيانات مسح المنشآت وفق الإجراءات الآتية:

- إعداد دليل لتعبئة الاستبانة للباحث الميداني (جامع البيانات) يتضمن التوضيحات اللازمة لكل أسئلة الاستبانة.
- إعداد دليل بشروط وتعليمات إدخال بيانات المسح الواردة من خلال الاستبانات.
- اختيار وتدريب فريق بحث ميداني لجمع البيانات من الذكور والإناث يتابعهم مجموعة من المشرفين، تمّ تدريبهم على إجراء المسح وتعبئة الاستبانة في مركز التدريب الإحصائي.
- تعبئة استبانات المسح من خلال المقابلات الشخصية للباحثين الميدانيين (جامعي البيانات) مع المعنيين في المؤسسات/ ورش العمل المشمولة بالمسح.
- تدقيق الاستبانات المعبأة وترميزها من قبل الفريق المكلف بذلك من موظفي دائرة الإحصاءات العامة.
- إدخال البيانات إلى الحاسوب، وإعداد جداول البيانات الخام.

1.6.2 مسح مزودي التدريب (جانب العرض)

تمّ تنفيذ جمع بيانات مسح مزودي التدريب وفق الإجراءات الآتية:

- تكليف فريق عمل ضم ممثلي جهات التعليم والتدريب المهني والتقني الرئيسة في الأردن لجمع بيانات المسح اللازمة.
- عقد جلسة لأعضاء الفريق في المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية تمّ خلالها تعريف المشاركين بأداة المسح ومتطلبات تعبئتها، وتدريبهم على آلية تعبئة الاستبانة.
- تعبئة استبانة المسح من خلال المقابلات الشخصية لأعضاء الفريق (جامعي البيانات) مع الموظفين المعنيين لدى جهات التدريب المشمولة بالمسح.
- تدقيق الاستبانة المعبأة وترميزها من قبل الفريق المكلف بذلك من موظفي المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية.
- إدخال البيانات إلى الحاسوب، وإعداد جداول البيانات الخام.

1.7 تبويب البيانات ونشرها

تمّ تحديد التقاطعات والجداول التكرارية والرسومات البيانية اللازمة لعرض الدراسة بعد إقرارها من أعضاء اللجنة الاستشارية، وقام اختصاصيو البرمجة بمعالجة جداول البيانات الخام لاستخراجها وعرضها باستخدام برنامج ProClarity، وتمّ تضمينها بهذا التقرير الذي اشتمل أيضا على ملخص لأهم نتائج الدراسة والتوصيات المنبثقة عنها.

1.8 محدّدات الدراسة

- المنشآت المشمولة في المسح هي فقط التي تعمل تحت مظلة القطاع الرسمي المنظم، حيث هناك جزء يعمل ضمن القطاع غير الرسمي في هذا القطاع.

الفصل الثاني

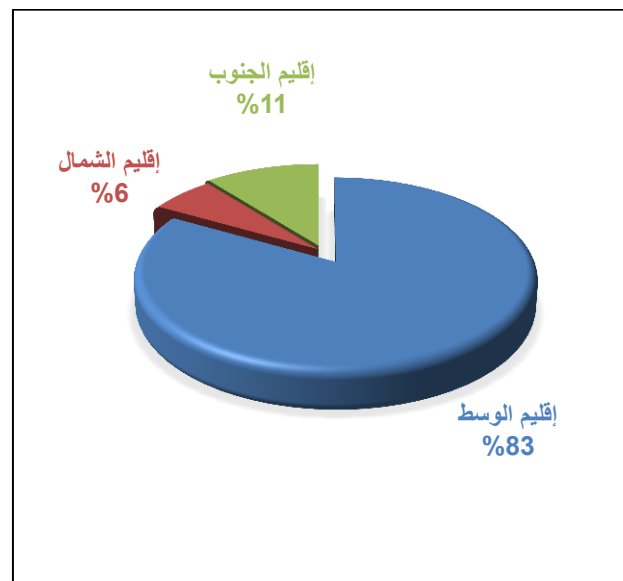
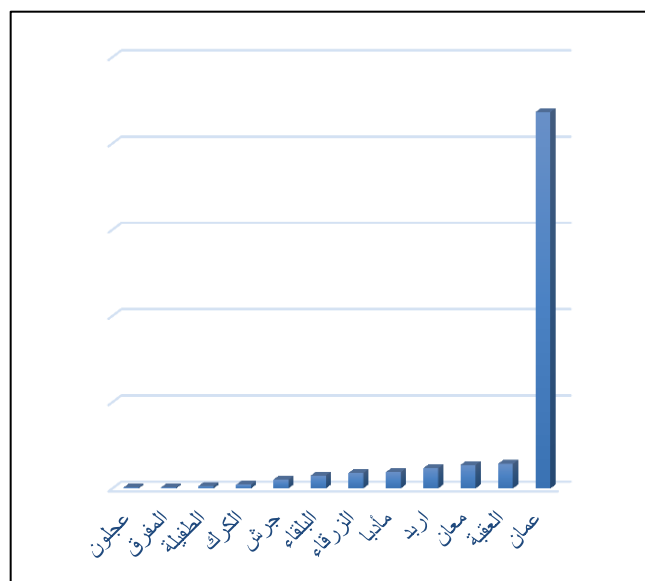
تحليل جانب الطلب في قطاع السيّاحة

2.1 إنتاج منشآت قطاع السياحة

بلغ عدد المنشآت في قطاع السياحة (2,933) منشأة لغاية النصف الأول من عام 2017 استنادًا إلى المسح الذي أجرته دائرة الإحصاءات العامة، توزعت بواقع (83%) في إقليم الوسط، ونحو (11%) في إقليم الجنوب، وما نسبته (6%) في إقليم الشمال.

جدول 1: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الإقليم/ المحافظة

عدد المنشآت	الإقليم/ المحافظة
2,439	إقليم الوسط
2,181	عمان
75	البلقاء
89	الزرقاء
94	مادبا
180	إقليم الشمال
117	اربيد
6	المفرق
51	جرش
6	عجلون
314	إقليم الجنوب
21	الكرك
14	الطفيلة
136	معان
143	العقبة
2,933	المجموع

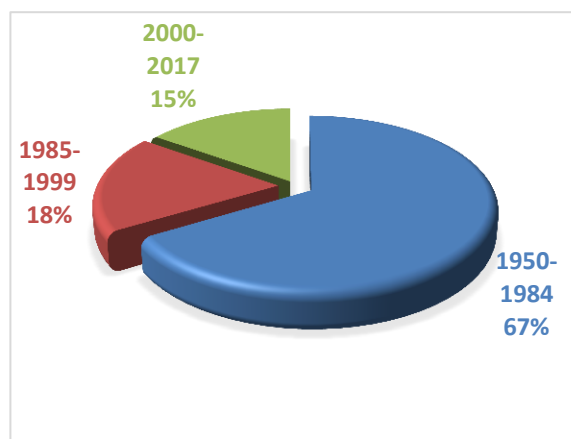
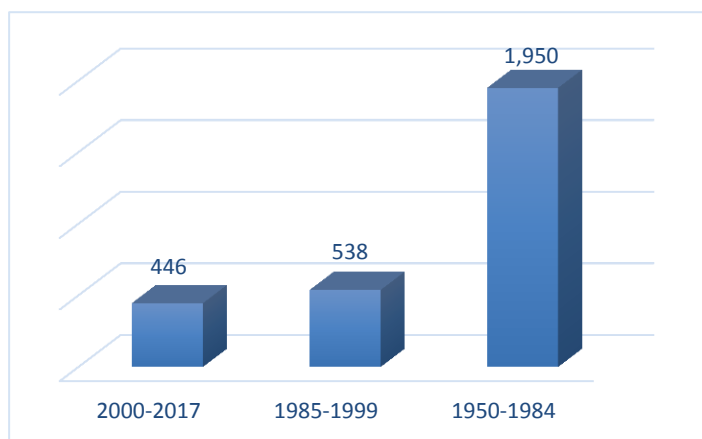


شكل 1: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الإقليم/ المحافظة

وأظهرت الدّراسة أن عدد المنشآت في هذا القطاع قد تفاوتت من حيث نشأتها ما بين العام 1950 وحتى نهاية النصف الأول من العام 2017، لكن وبشكل عام فإن غالبية المنشآت التي شملها المسح بدأت نشاطها منذ العام 1971 حيث تشير البيانات إلى أن حوالي (75%) من المنشآت العاملة في هذا القطاع بدأت بتقديم الخدمة منذ العام 1971 وهي توظف نحو (82%) من إجمالي العاملين في القطاع والبالغ (54,905) عاملٍ وعاملة.

جدول 2: توزيع المنشآت في قطاع السّياحة حسب سنة بدء تقديم الخدمة

سنة البدء	عدد المنشآت	عدد العاملين	سنة البدء	عدد المنشآت	عدد العاملين
1950	7	103	1987	12	77
1951	15	825	1988	10	538
1952	12	546	1989	21	178
1955	19	209	1990	9	59
1956	29	1,228	1991	24	1,535
1959	8	59	1992	10	85
1960	60	936	1993	8	160
1962	22	309	1994	13	561
1963	29	116	1995	9	33
1964	39	795	1996	5	48
1965	62	1,174	1997	13	205
1967	67	1,620	1998	16	114
1968	74	1,152	1999	1	3
1970	49	1,107	2000	9	19
1971	74	2,357	2001	1	37
1972	92	2,313	2002	5	46
1973	65	1,496	2003	8	62
1974	46	1,550	2004	9	510
1975	75	1,146	2005	7	101
1976	71	1,057	2006	3	17
1977	120	2,703	2007	169	2,130
1978	92	1,401	2008	7	1,156
1979	129	3,679	2009	3	33
1980	80	1,495	2010	1	1,021
1981	126	1,833	2011	5	1,156
1982	160	2,034	2012	1	2
1983	166	1,834	2013	1	2
1984	161	2,819	2014	6	192
1985	194	2,554	2015	3	85
1986	194	2,544	2016	102	921
			2017	103	827
مجموع المنشآت		2,933	مجموع العاملين		54,905

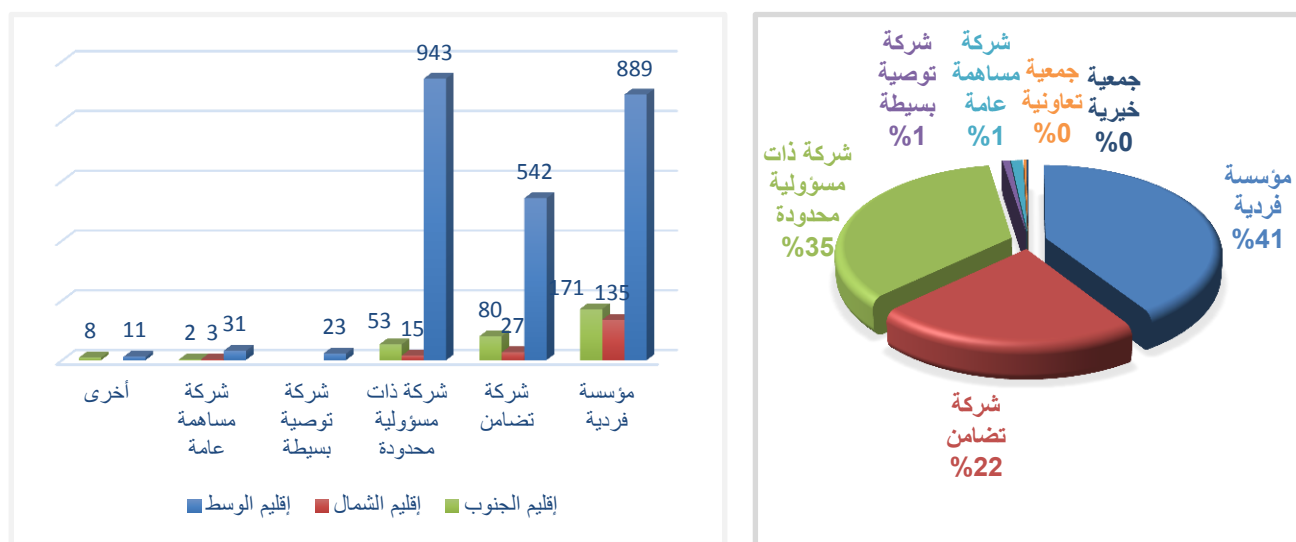


شكل 2: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب سنة بدء تقديم الخدمة

ويشير الجدول أدناه رقم (3) إلى أن الجزء الأكبر من المنشآت العاملة في قطاع السياحة هي منشآت فردية حيث أن قرابة (41%) هي منشآت فردية وفقاً لكيانها القانوني، في حين تشكل المنشآت ذات المسؤولية المحدودة ما نسبته (35%)، ونحو (22%) منشآت تضامنية.

جدول 3: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الكيان القانوني والإقليم

المجموع	إقليم الجنوب	إقليم الشمال	إقليم الوسط	الكيان القانوني للمنشأة
1,195	171	135	889	مؤسسة فردية
649	80	27	542	شركة تضامن
1,010	53	15	943	شركة ذات مسؤولية محدودة
23			23	شركة توصية بسيطة
37	2	3	31	شركة توصية بالأسهم
8	8			شركة مساهمة عامة
6			6	جمعية تعاونية
2			2	جمعية خيرية
2			2	حكومي
1			1	أخرى
2,933	314	180	2,439	المجموع

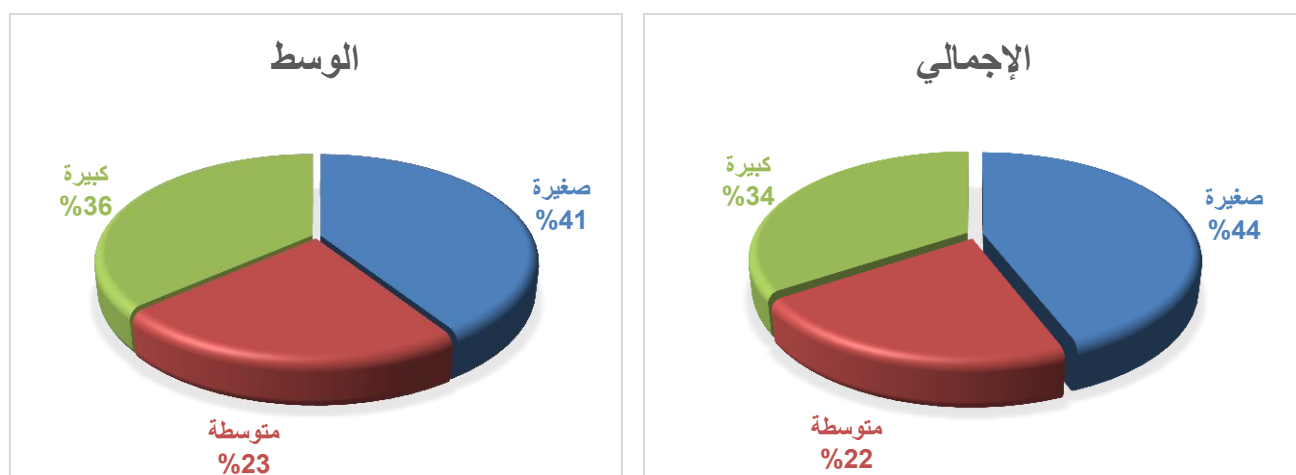


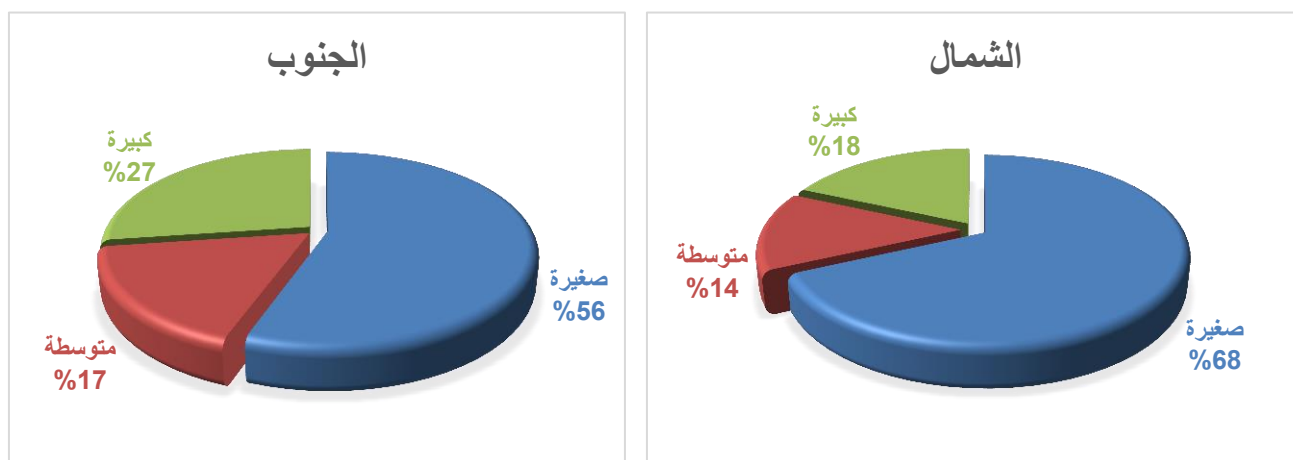
شكل 3: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الكيان القانوني والإقليم

واستناداً لنتائج المسح يمكن تصنيف المنشآت في قطاع السياحة ضمن ثلاث مجموعات رئيسية هي: المنشآت الصغيرة الحجم (1-5 عمال) والتي تنتشر بنسبة كبيرة في جميع أقاليم المملكة وبنسبة (44%)، تليها المنشآت الكبيرة الحجم (11 عاملاً وأكثر) وبنسبة (34%)، ثم المنشآت متوسطة الحجم (6-10 عمال) وبنسبة (22%).

جدول 4: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب حجم المنشأة والإقليم

المنشأة حجم	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المجموع
صغيرة	997	123	174	1,294
متوسطة	552	24	54	630
كبيرة	890	33	85	1,008
المجموع	2,439	180	314	2,933



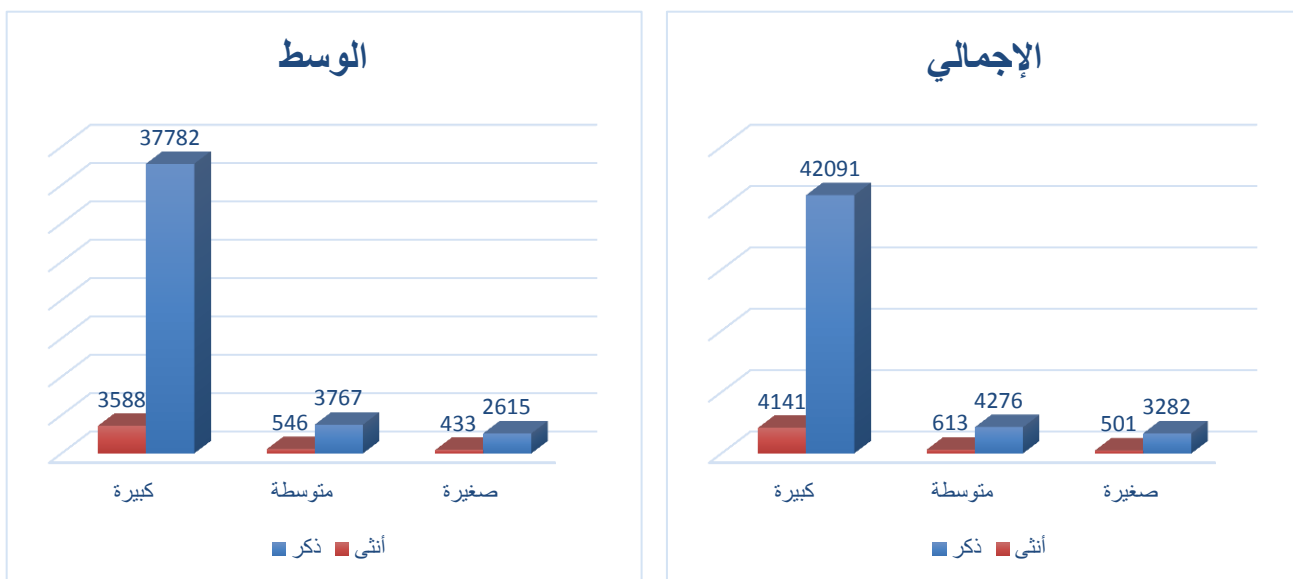


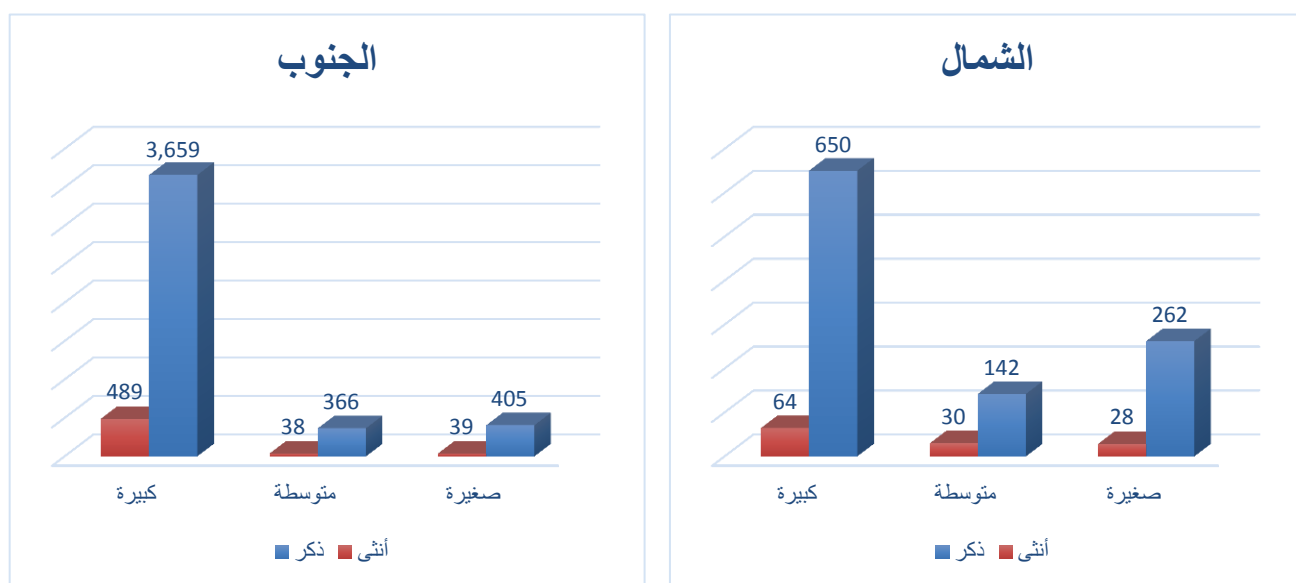
شكل 4: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب حجم المنشأة والإقليم

وبين الجدول (5) توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب حجم المنشأة والإقليم والجنس، ويلاحظ أن عدد العاملين الذكور أكبر في المنشآت صغيرة الحجم وكذلك المتوسطة والكبيرة في كافة الأقاليم، وبشكل أكبر في إقليم الوسط.

جدول 5: توزيع العاملين في قطاع السياحة حسب حجم المنشأة والإقليم والجنس

حجم المنشأة	إقليم الوسط			إقليم الشمال			إقليم الجنوب		
	ذكور	أنثى	المجموع	ذكور	أنثى	المجموع	ذكور	أنثى	المجموع
صغيرة	2,615	433	3,048	262	28	291	405	39	444
متوسطة	3,767	546	4,313	142	30	172	366	38	405
كبيرة	37,782	3,588	41,371	650	64	714	3,659	489	4,147





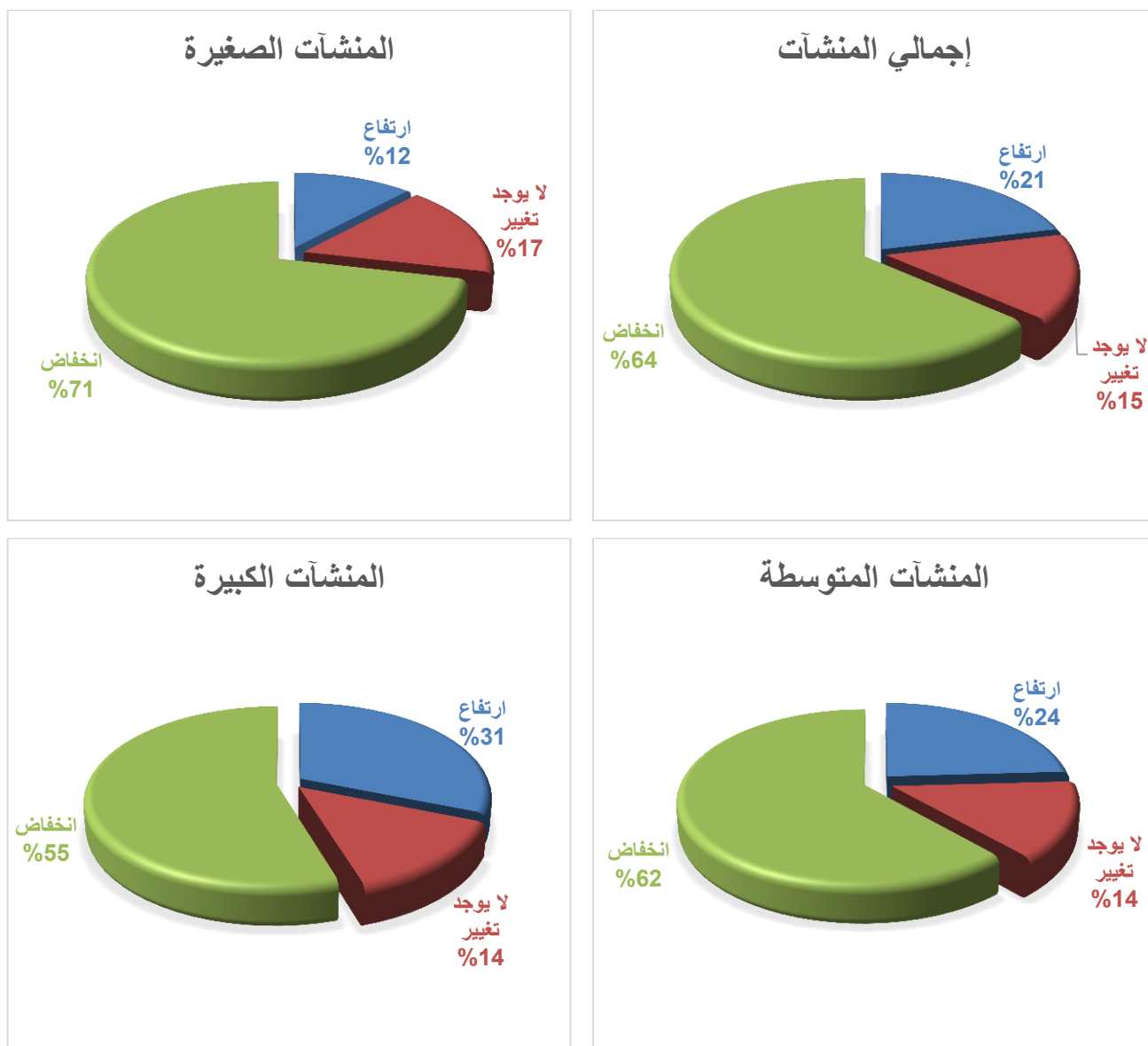
شكل 5: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب حجم المنشأة والإقليم والجنس

وحول تقييم أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم، فقد أعلنت غالبية المنشآت بأن الطلب على منتجاتهم قد انخفض بنسبة (64%) عما كان عليه في العام 2016، وكذلك توقعوا استمرار انخفاض الطلب على منتجاتهم خلال الأعوام (2015-2017). بينما أعلنت (21%) من المنشآت ارتفاع الطلب على إنتاجها خلال العام المذكور، علماً بأن (15%) فقط من المنشآت قد أشارت إلى أن الطلب لم يتغير على إنتاجها خلال تلك الفترة. وكذلك كان الحال بالنسبة لتوقعات الطلب المستقبلية للفترة (2017-2019).

تشابه إلى حد ما تقييم أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم حسب حجم المنشأة، حيث أفادت غالبية المنشآت الصغيرة أن الطلب على منتجاتها قد انخفض في العام 2016 وكذلك الحال بالنسبة للمنشآت المتوسطة والكبيرة. ولكن بشكل عام أعلنت نحو (24%) من المنشآت المتوسطة و(31%) من المنشآت الكبيرة ارتفاع حجم الطلب على منتجاتها فيما ذكرت فقط (17%) من المنشآت الصغيرة أن الطلب لم يتغير على منتجاتها خلال نفس الفترة.

جدول 6: توزيع المنشآت والعاملين في قطاع السياحة حسب تقييم أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم لعام 2016

تقييم الطلب	عدد المنشآت	عدد العاملين	عدد المنشآت الصغيرة	عدد المنشآت المتوسطة	عدد المنشآت الكبيرة
ارتفاع	599	18,441	149	145	304
لا يوجد تغيير	432	10,463	208	86	138
انخفاض	1,799	25,174	892	372	536
غير معرف	103	827	46	27	30
المجموع	2,933	54,905	1,294	630	1,008



شكل 6: توزيع المنشآت والعاملين في قطاع السياحة حسب تقييم أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم وحسب حجم المنشأة لعام 2016

جدول 7: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب توقع أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم للأعوام (2017-2019)

تقييم الطلب	2017	2018	2019
ارتفاع	500	874	890
لا يوجد تغيير	641	720	722
انخفاض	1,768	1,237	1,207
غير معرف	24	102	115



شكل 7: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب توقّع أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم للأعوام (2017-2019)

وتجدر الإشارة إلى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار انعكاس الظروف الحالية السياسية والاقتصادية على تنبؤات أصحاب العمل المستقبلية سلبياً.

2.2 الخصائص الكمية والتنوعية للعاملين في قطاع السياحة

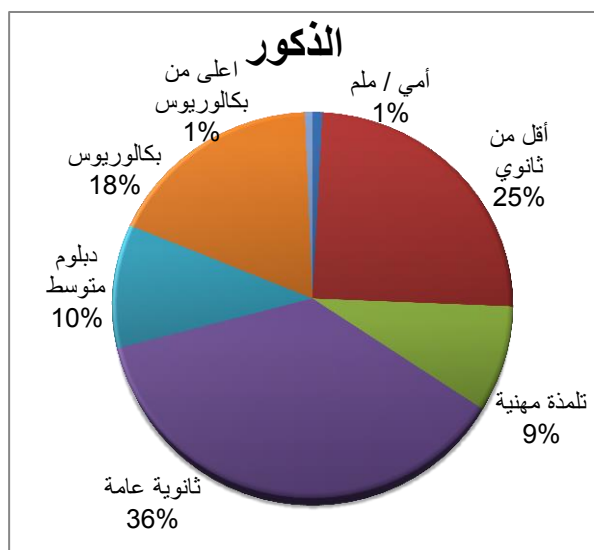
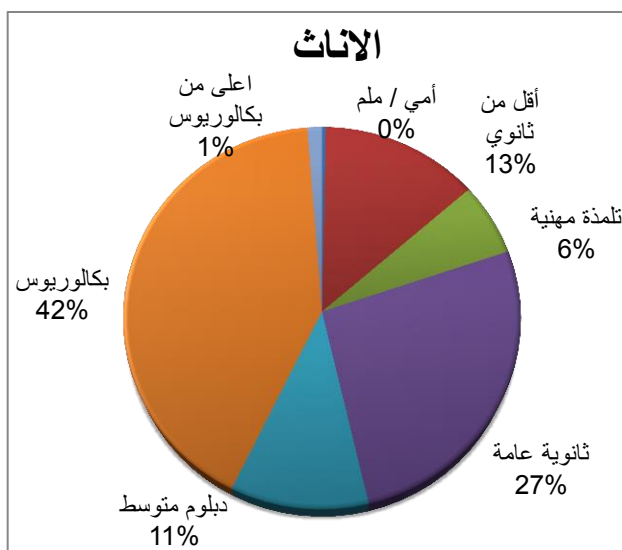
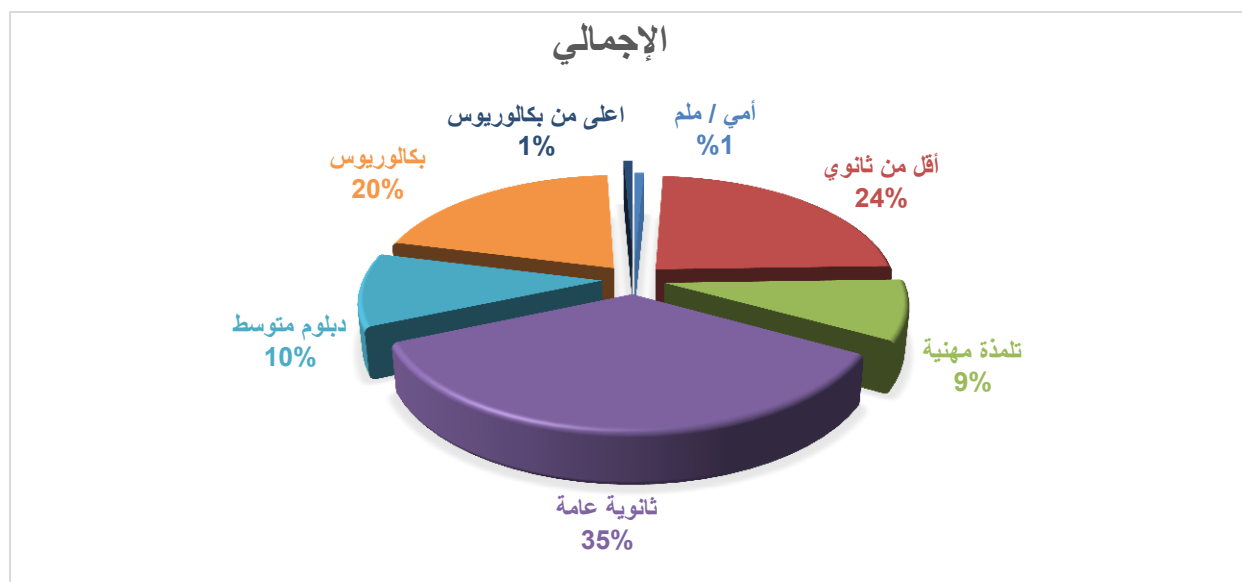
كشفت نتائج تحليل البيانات عن أن عدد العاملين في قطاع السياحة قد بلغ (54,904) عامل وعاملة لعام 2016، توزعوا بغالبية للذكور بواقع (90%) مقابل (10%) فقط إناثاً. وتجدر الإشارة إلى أن نسبة الشباب العاملين في القطاع (15-24 سنة) لم تتجاوز (20%)، بينما العاملون 25 سنة وأكثر (80%).

ويتعرف مؤهلات العاملين التعليمية بشكل عام، نجد أن غالبية الذكور العاملين مؤهلهم التعليمي الثانوية العامة ونسبة (36%) ونحو (25%) أقل من ثانوية عامة و نحو (18%) بكالوريوس، في حين أن غالبية الإناث مؤهلهم التعليمي بكالوريوس ونسبة (42%) ونحو (27%) ثانوية عامة.

وبتحليل مؤهلات العاملين التعليمية على مستوى المحافظات، فإننا نجد أن (36%) مؤهلهم التعليمي ثانوي في إقليم الوسط، يليهم من مؤهلاتهم التعليمية أقل من ثانوي ونسبة (25%)، أما إقليم الشمال فإن نسبة كبيرة من العاملين تقدر بـ (36%) مؤهلهم ثانوي ونحو (26%) بكالوريوس. وبالانتقال لإقليم الجنوب، نجد أن (27%) مؤهلهم ثانوي، ونحو (26%) أقل من ثانوي.

جدول 8: توزيع العاملين في قطاع السّباحة حسب المؤهل التعليمي والجنس

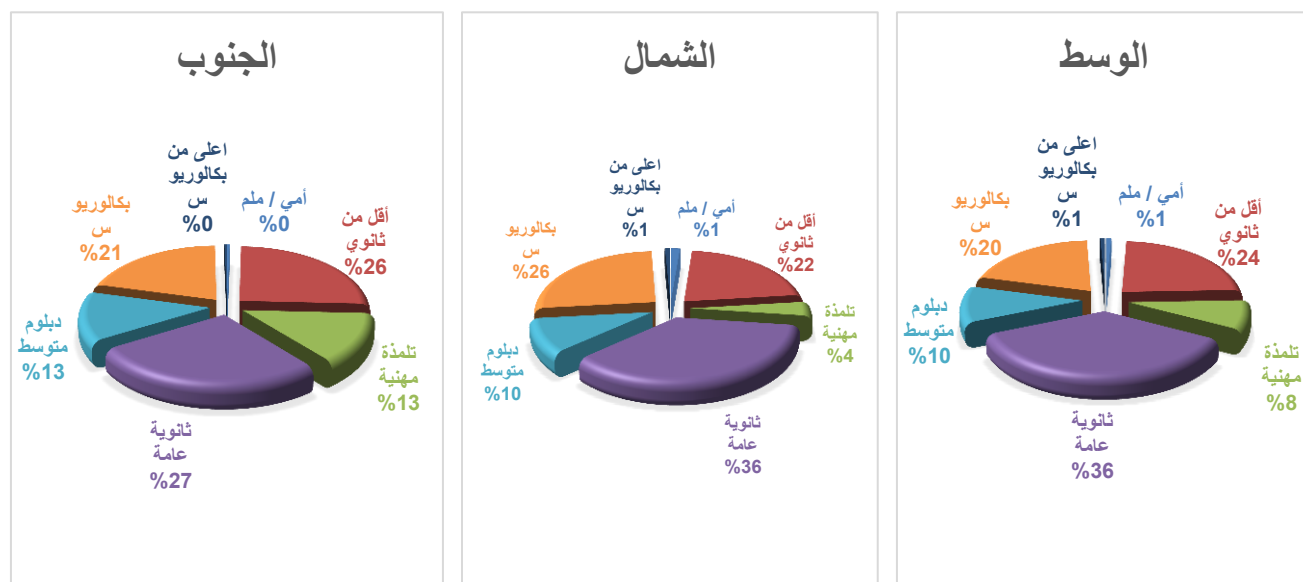
المؤهل التعليمي	ذكر	انثى	المجموع
أمي / ملم	409	17	426
أقل من ثانوي	12,330	700	13,029
تلمذة مهنية	4,368	325	4,694
ثانوية عامة	18,080	1,393	19,473
دبلوم متوسط	5,163	574	5,738
بكالوريوس	8,982	2,182	11,164
اعلى من بكالوريوس	317	64	381
المجموع	49,649	5,255	54,904



شكل 8: توزيع العاملين في قطاع السّباحة والهرم العمالي حسب المؤهل التعليمي والجنس

جدول 9: توزيع العاملين في قطاع السياحة حسب المؤهل التعليمي والإقليم

المؤهل التعليمي	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المجموع
أمي / ملم	394	16	17	426
أقل من ثانوي	11,503	257	1,270	13,029
تلمذة مهنية	3,980	47	667	4,694
ثانوية عامة	17,685	429	1,359	19,473
دبلوم متوسط	4,979	115	644	5,738
بكالوريوس	9,835	305	1,024	11,164
اعلى من بكالوريوس	356	9	16	381
المجموع	48,732	1,177	4,996	54,904



شكل 9: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب المؤهل التعليمي والإقليم

وقد أظهرت الدراسة كما يشير الجدول (10) أن مهنة نادل / سفري (13%)، والطهاة (الطباخين) (7%)، وعامل المجلى (5.4%)، ومديري ومشرفي التّظيف في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى (5.3%)، والمنظفين والمساعدين في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى (4.2%)، و الحراسة (3.7%)، وكاتب حجوزات سفر (3.4%)، هي المهن الأكثر إشغالا في قطاع السياحة.

وفي إقليم الوسط كذلك كانت مهنة نادل/ سفري، والطهاة (الطباخين) ، عامل المجلى هي المهن الأكثر إشغالا، بينما في إقليم الشمال فان مهن نادل/ سفري، والمنظفين والمساعدين في الفنادق والطهاة (الطباخين) وموظف الاستقبال هي المهن الأكثر

انتشاراً بين العاملين في القطاع. أما في إقليم الجنوب فان مهن نادل/ سفرجي ومدبري ومشرفي التّنظيف في المكاتب والفنادق ومدبري تدبير منزلي والطهاة (الطباخين) و الحراسة كانت الأكثر إشغالا.

جدول 10: توزيع العاملين في قطاع السّياحة حسب المهنة والجنس والإقليم

المهنة	إقليم الوسط		إقليم الشمال		إقليم الجنوب		المجموع
	ذكور	انثى	ذكور	انثى	ذكور	انثى	
مدراء الإدارة والرؤساء التنفيذيون	83	2	4		6		95
المدراء الماليون	12	1			1		14
مدير أعمال مصرفية	2						2
مدير مالي	385	35	13		41	1	474
مدير حسابات	13				3	1	17
مدير رقابة مالية	3				1		4
مدراء الموارد البشرية	87	64	2	1	19	3	176
مدراء التخطيط والسياسات	1						1
مدراء خدمات الأعمال والإدارة الذين لم يصنفوا	89	14	6		8		118
مدراء البيع والتسويق	138	36	1		8	5	188
مدراء الإعلان والعلاقات العامة	25	10	1	2	1		40
مدراء البحث والتطوير	7	1			1		10
مدراء المصانع	1						1
مدراء البناء والإنشاءات	9	4					13
مدراء التوريد والتوزيع والمدراء ذوو العلاقة	79	13	4		15	1	112
مدراء خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	3				1		4
مدير قسم المعلومات (Chief Information)	7		1		8		17
مدير الحاسوب ونظم المعلومات (Computer)	3						3
مدير التكنولوجيا (Chief Technology)	20				3		23
مدير نظم الكمبيوتر (Computer Systems)	1						1
مدير جودة البرمجيات	1						1
مدير الجودة الأنظمة					1		1
مدير عمليات مركزية	1						1
مدراء الخدمات المتخصصة الذين لم يصنفوا في	25	3			2		30
مدراء الفنادق	373	22	11		116	5	528
مدراء المطاعم	1,506	52	40		96		1,694
مدير العمليات/مطاعم	47						47
مدير الطابق / الصالة	226	1	4		1		233
مدراء تجارة الجملة والتجزئة	31	2					33
مدراء المراكز الرياضية واللياقة البدنية والثقافية	10	1			1		12
مدراء الخدمات الآخرين الذين لم يصنفوا في	764	107	45	1	84	3	1,004
اختصاصيو حماية البيئة						2	2
مهندس صناعي	10						10
مهندس سلامة وصحة مهنية	13	3					16

المهنة	إقليم الوسط		إقليم الشمال		إقليم الجنوب		المجموع
	ذكور	انثى	ذكور	انثى	ذكور	انثى	
مهندس مراقبة جودة	5	12					17
المهندسون المدنيون	4						4
مهندس مدني/ إنشائية	6	2					8
مهندس مدني/ صيانة وترميم مباني	3						3
مهندس ميكانيكي/ عام	20						20
مهندس ميكانيكي/ صيانة	23	3			14		39
مهندس ميكانيكي/ تكييف وتبريد					3		3
المهندسون الاختصاصيون الذين لم يصنفوا في	7						7
مهندس زراعي	3				5		8
مهندس كهربائي/ عام	9				1		10
مهندس كهربائي/ كهروميكانيكي					2		2
مهندس كهربائي/ صيانة	1						1
مهندس الكتروني/ عام	1						1
مهندس الكتروني أجهزة طبية	3						3
مهندس الكتروني نظم انذار	1						1
مهندس الكتروني/ حاسوب	2				1		4
مهندس الكتروني/ أخرى	1						1
مهندسو الاتصالات	1	2					3
مهندس إلكتروني/ حاسوب	1	1					3
رسامو الخرائط والمساحون	3						3
مصمم غرافيكي (Designer Graphics)	1	5					6
الأطباء الممارسون العامون	4	1					6
الاختصاصيون في التمريض	1				3	1	5
ممرض قانوني	9						9
الأطباء البيطريون	1						1
اختصاصيو الصحة البينية والمهنية	9	28			1		39
اختصاصيو العلاج الطبيعي	24	27				6	57
اختصاصيو التغذية والحماية الغذائية	1	8			1	1	12
اختصاصيو طرق التعليم (اساليب تدريس)	1	1					2
مدرسو اللغات الآخرين		2					2
مدربو تكنولوجيا المعلومات	1						1
المحاسبون	21	7			3	2	32
محاسب عام (نفقات وأيرادات)	820	196	24	6	110	25	1,182
محاسب تكاليف	31				10		41
محاسب رواتب وأجور	8				5		13
مدقق (مراجع) حسابات	23				6		29
محاسب مالي	26	6					31
مدقق خدمات مالية	1						1
المستشارون في المجال المالي و الاستثمار	1						1

المجموع	إقليم الجنوب		إقليم الشمال		إقليم الوسط		المهنة
	انثى	ذكر	انثى	ذكر	انثى	ذكر	
3					2	1	مراقب مالي
7	3					4	ضابط انتقام مصرفي
3						3	إدارة مخاطر
1					1		محلول الإدارة والتنظيم
678	6	43	2	5	116	505	اختصاصيو السياسات الإدارية
259	7	26	2		85	138	اختصاصيو شؤون الملاك والمهن
39		2			16	21	اختصاصيو التدريب وتطوير الكوادر
340	5	10		3	146	175	اختصاصيو الإعلان والتسويق
126	6	19			27	74	اختصاصيو العلاقات العامة
1						1	اختصاصيو مبيعات تكنولوجيا الاتصالات
1						1	محلول أنظمة
43		5			3	36	مبرمج (Programmer)
1		1					مصمم المواقع الإلكترونية والوسائط المتعددة
4					3	1	المسؤول عن الموقع (Webmaster)
1					1		مبرمجو البرامج التطبيقية
1					1		اختصاصي نظم معلومات محاسبية
9		2				7	اختصاصي نظم معلومات إدارية
1						1	إداريو ومصممو قواعد البيانات
7					7		إداريو الأنظمة
7		3			1	3	اختصاصيو شبكات الحاسوب
1						1	مهندس معمارية شبكة (Network)
2						2	اختصاصيو شبكات الحاسوب وقواعد البيانات
3						3	مدقق برمجيات
1						1	المحامون
3					1	2	موظفو الأرشيف وأمناء المتاحف
16					4	12	مدير متحف
40					23	17	أمين متحف
10					5	6	دليل متحف
2						2	اختصاصيو علم الاجتماع وعلم الإنسان وما
1						1	اختصاصيو الفلسفة والتاريخ والسياسة
19		1				18	اختصاصيو الفنون التشكيلية (مرئية وبصرية)
14					1	12	الموسيقيون والمغنون ومؤلفو الألحان
37					37		الراقصون ومدراء الرقص
2					1	1	المذيعون في الراديو والتلفاز ووسائل الإعلام الأخرى
22					9	13	النحاتون والفنانون التشكيليون الذين لم يصنفوا في مكان آخر

المهنة	إقليم الوسط		إقليم الشمال		إقليم الجنوب		المجموع
	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	
فني صيانة أبنية	10						10
فني كهربائي/ عام	115		1		24		141
فني كهربائي/ صيانة آلات كهربائية	3						3
فني كهربائي/ أنظمة حماية كهربائية	3						3
فني كهربائي سيارات/ مركبات	8						8
فني كهربائي/ أخرى	7				4		11
فني إلكتروني/ عام	5						5
فني إلكتروني/ حاسوب	12						12
فني ميكانيكي / إنتاج	28				15		44
فني ميكانيكي/ سيارات- مركبات	33						33
فني ميكانيكي/ سبابة	23				3		26
فني ميكانيكي/ معاملات حرارية	8						8
فني ميكانيكي/ صيانة	112	1	1		62		177
فني ميكانيكي/ أخرى	6	1			3		10
رسام/ أخرى	2						2
رسام خرائط مساحية	1						1
مشرف إنتاج/ جميع منتجات ميكانيكية	1						1
مشرفو الإنشاءات	3						3
مراقب طرق ومطارات وسكك حديدية	16						16
فني سلامة وصحة مهنية	15	1					17
فنيو مراقبة (سيطرة) العمليات الذين لم يصنفوا	11						11
فنيو الزراعة	3						3
فنيو السجلات الطبية والمعلومات الصحية	1						1
فنيون العلاج الطبيعي	22	20			3		46
مفتشو الصحة البيئية والمهنية ومساعدوهم	3		2		2	1	8
فني صحة مهنية	15	2			2		18
مساعدو الاختصاصيين في الصحة الذين لم يصنفوا	17	1					18
موظف بطاقات الانتماء	3						3
مساعدو الاختصاصيين في المحاسبة	9	3					12
كاتب حسابات/ ماسك دفاتر عام	34	7			5		45
مندوبو المبيعات التجارية	159	24	2	1	12		200
مندوب تجاري/ الخدمات	2						2
مندوبو الشراء	80	3	4		25	3	114
وكلاء الشحن والتخليص	25	5			14	4	48
منظمو المناسبات والمؤتمرات	92	32			3		127
مشرفو المكاتب	40	27	2	2	3	1	76
السكرتيريون القانونيون	7				4		11

المجموع	إقليم الجنوب		إقليم الشمال		إقليم الوسط		المهنة
	انثى	ذكر	انثى	ذكر	انثى	ذكر	
344	1	4		6	107	226	السكرتيريون التنفيذيون والإداريون
180		35	5	14		125	المدرّبون والموجهون والمسؤولون الرياضيون
144	10	28	5	18	18	65	مدربو الرياضة واللياقة البدنية. وقادة البرامج الرياضية
1						1	المصورون
1						1	فنيو التصميم الداخلي والديكور
66					7	59	فنيو المتاحف والمكتبات والمعارض
291		13		2	8	267	رؤساء الطهارة (الطباخون)
12					1	11	المساعدون الآخرون في الاختصاصات المرتبطة
12						12	فني تكنولوجيا معلومات (IT Technician)
4		1				2	الفنيون والمساعدون لمستخدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
1						1	فني صيانة أجهزة حاسوب
1		1					الفنيون في البث والإرسال السمعي والبصري (الإذاعي والتلفزيوني)
272	21	45		2	14	190	عموم كتابة الدوائر
39		3			12	23	السكرتيريون
128	3		8	15	13	88	كتابة مدخلي البيانات
8						8	امناء الصناديق في المصارف والكتبة المرتبطون بهم
4					3	1	كاتب حسابات/ صندوق
29		1			1	26	أمين صندوق
171					19	153	صراف نقود/ كاشير
95		4		1	3	87	محصلو الديون وما يرتبط بهم
234		17	1	16	53	146	كتبة وكالات السياحة والسفر
20				7	6	7	وكيل سفر
1,860	38	70	20	34	553	1,144	كاتب حجوزات سفر
11		2			3	7	كتبة مراكز المعلومات
102	8	12			25	57	مشغلو المقاسم الهاتفية
129	1	5		2	20	101	كتبة استقبال الفنادق
1,353	36	186	3	60	195	873	موظف الاستقبال
13		3			1	9	كتبة استعلامات عام
194	1	42	2	1	29	119	العاملون في الاستعلامات وخدمات الزبائن الذين لم يصنفوا في مكان آخر
12						12	ماسكو الدفاتر وكتبة الحسابات
11		1		2		8	كاتب حسابات/ عام
12				3	2	7	كاتب حسابات/ رواتب وأجور
8				1		7	كاتب حسابات/ نفقات وأيرادات

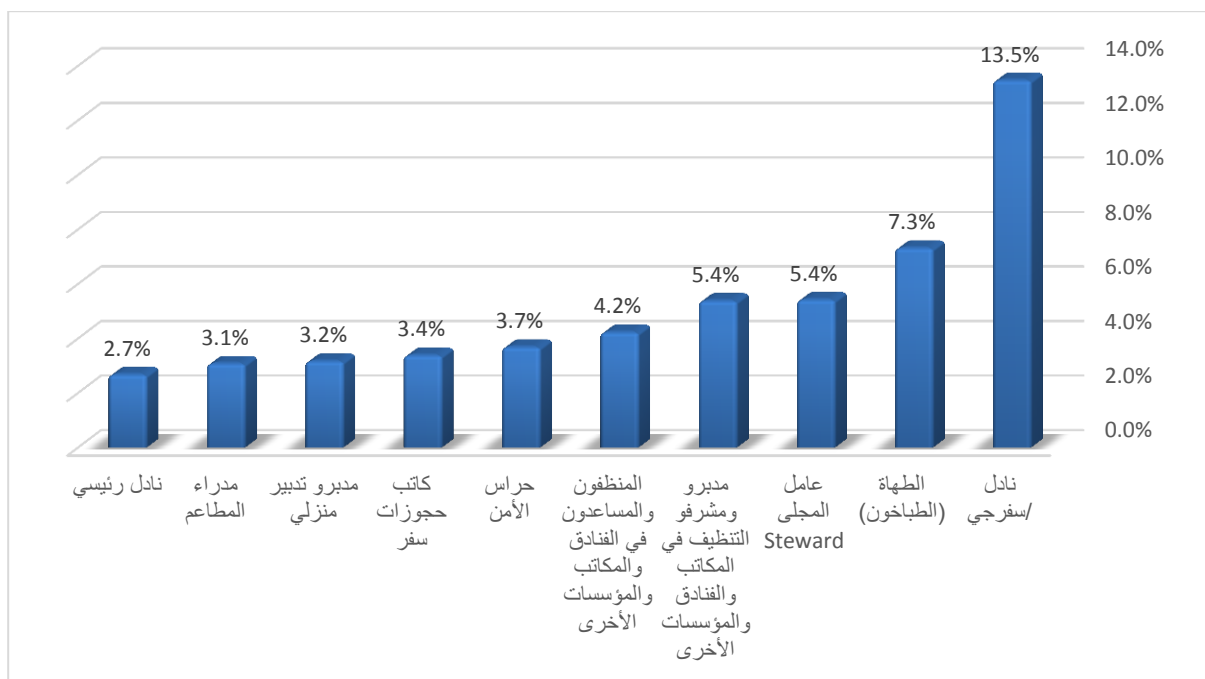
المجموع	إقليم الجنوب		إقليم الشمال		إقليم الوسط		المهنة
	انثى	ذكر	انثى	ذكر	انثى	ذكر	
3					1	1	كاتب حسابات/ أمانات وسلف
1						1	كاتب حسابات/ صناديق ادخار وتسليف
2					2		كاتب مالية
328	1	32		2	5	288	كتبة المخازن والمستودعات
34					5	30	كتبة الإنتاج
73		3				70	كتبة النقل والمواصلات
1						1	كتبة آخرون لم يصنفوا في مكان آخر
37					13	24	مرافقو السفر والمضيفون
6						6	أدلاء السفر
37		2			5	30	دليل سياحي
85	4	10			23	48	منظم رحلات سياحية
4,020	3	304	2	75	53	3,583	الطهاة (الطباخون)
1,333	3	142		46	39	1,103	مساعد طاهي تنفيدي/ مساعد رئيس طهاة
89		37		3	1	47	شيف المحطة / Demi Chef
156		8		12	7	128	شيف المخبز Boulanger
293	3	23		6	2	260	شيف الحلويات Patissier
14						14	شيف دوار
394		12		10	20	352	طاهي/ مقبلات
350		17			5	329	النادلون
1,473	16	80		25	41	1,310	نادل رئيسي
15		1				14	مساعد نادل
7,400	142	426	17	162	712	5,940	نادل/ سفرجي
153		4				149	الساعي / مساعد السفرجي
100					10	91	مسؤول النظافة / Runner
335	1	8		8	1	317	مجهز عصائر (معلم عصير)
1,225	1	26		33	3	1,160	نادل أرجيلة (معلم نارجيلة)
1,079	19	24		1	239	796	نادل/ طعام (كومي، غارسون)
71		2				69	السقاة
200	1	5		3	3	188	مشرف البار / الساقى المسؤول
371		1		3	4	362	باريستا
155		14		3	5	133	ساقى/ حانة
1		1					العاملون في العناية بالشعر (الحلاقين)
2						2	مصفف شعر/ شعر مستعار
26	6	3			17		أخصائي تدليك
2,958	20	341	3	49	195	2,349	مدبرو ومشرفو التنظيف في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى
218		18			3	196	مشرف المجلى

المهنة	إقليم الوسط		إقليم الشمال		إقليم الجنوب		المجموع
	ذكور	انثى	ذكور	انثى	ذكور	انثى	
عامل المجلى Steward	2,685	37	37	7	209	5	2,979
مدبرو تدبير منزلي	1,264	143	16		260	57	1,741
اقتصاد منزلي	397	25			62	3	486
مشرفو تدبير خدمات مباني	1				3		4
المرافقون (المعاونون الشخصيون)	3						3
العاملون في عناية الحيوانات	26						26
البائعون في الأسواق والاكشاك	1						1
بائع خبز ومعجنات	14						14
بائع حلويات	69						69
بائع مشروبات باردة وساخنة	5	3			2		10
أصحاب المحلات	2						2
مشرفو المحلات	3						3
امناء الصندوق (الكاشير)	871	102	5		31	3	1,013
بائع وقود سيارات/ مركبات	1						1
بائع/ أخرى	641	79	45	1	64	5	836
العاملون في رعاية الطفل	2						2
مراقبو رياض الاطفال	2	2				4	7
الإطفائيون	1						1
حراس الأمن	1,652	85	27	2	254	6	2,026
بناء عام	15						15
بناؤو الحجر والطوب (الطابوق)	3						3
حجار	19						19
حداد تسليح	3						3
نجارو البناء	3						3
نجار مباني	1						1
نجار أباجورات خشبية	1						1
فني تركيب ابواب وشبابيك خشب	1						1
بليط	4						4
الزجاجون	3						3
العاملون في مد الأتابيب والسمكرة	69		1				70
مساعد ميكانيكي/ تمديدات صحية	3						3
ميكانيكي/ صيانة شبكات مياه وصرف صحي	3						3
مساعد ميكانيكي/ صيانة شبكات مياه وصرف	14						14
ميكانيكو نصب وصيانة أجهزة التكييف والتبريد	49				17		66
مساعد ميكانيكي أجهزة تكييف و تبريد منزلية	3						3
ميكانيكي/ صيانة أنظمة تكييف مركزي	19				7		25
ميكانيكي/ صيانة أنظمة تبريد	3						3

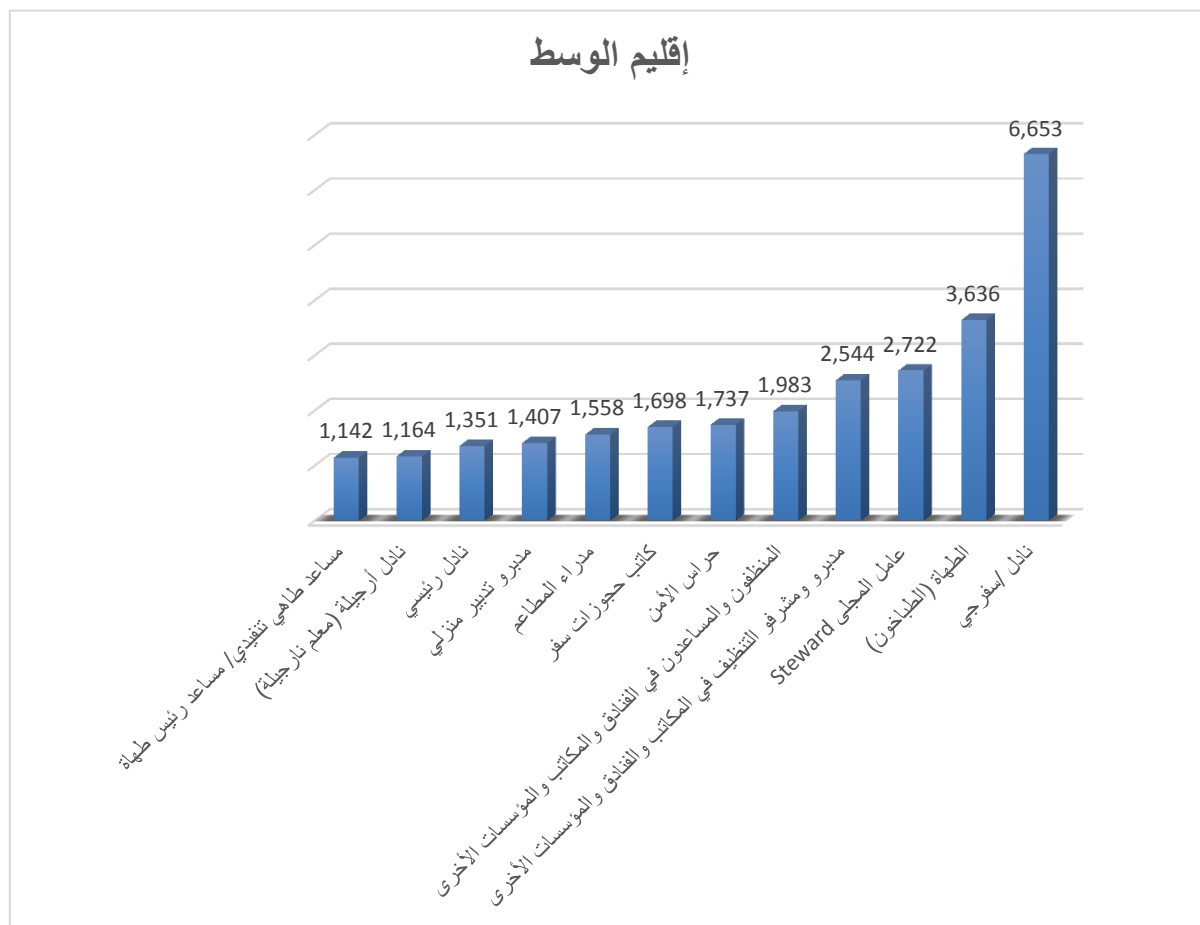
المهنة	إقليم الوسط		إقليم الشمال		إقليم الجنوب		المجموع
	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	
مساعد دهان	1						1
دهان	76				16		93
دهان سيارات/ مركبات	3						3
ملمع بلاط	3						3
سباك/ عام	7						7
لحيم/ عام	6						6
حداد صفيح معدني	2						2
ميكانيكي/ حداد تجليس سيارات/ مركبات	25						25
حداد هياكل مركبات	1						1
حداد/ مطرقة آلية	8						8
خراط معادن	1						1
ميكانيكي سيارات/ مركبات خفيفة	4						4
ميكانيكي حافلات وشاحنات	131						131
ميكانيكي سيارات/ مركبات (أخرى)	21						21
ميكانيكي إصلاح إطارات/ بنشرجي	1						1
كهربائي سيارات/ مركبات	3						3
ميكانيكي صيانة ميكانيكية عامة	231				2		233
ميكانيكي تركيب آلات ومعدات صناعية	23	6					29
ميكانيكي أنظمة تكييف	25	1	2		12		40
عمال الحرف الخزفية وما يرتبط بهم	11	12	7				30
فنان خزف	1	5					6
صانعو المنتجات الحرفية الزجاجية وقطعها		1					1
النقاشون والمزخرفون وكاتبو الرموز	4	2					6
عمال الحرف اليدوية الخشبية وصانعو السلال	2	6					7
صداف تطعيم الخشب		6					6
نحات و حفار تحف و تماثيل خشبية (نجار حفر)	9	4					13
عمال الحرف اليدوية النسيجية والجلود والمواد	2						2
عاملو المهن اليدوية الذين لم يصنفوا في مكان	1	2					3
كهربائيو المباني وما يرتبط بهم	21						21
كهربائي تمديدات/ عام منزلي وصناعي	3		1		2		6
كهربائي أجهزة حماية وتحكم	3				3		6
كهربائي/ صيانة أجهزة دقيقة					1		1
كهربائي/ أخرى	4						4
كهربائيو تنصيب وتركيب وتصلح التأسيسات	3						3
الالكتروني أجهزة دقيقة/ تركيب وصيانة	30						30
الالكتروني أجهزة حاسوب/ تركيب وصيانة	3				1		4
الجزارون والقصابون والسماكون ومحضرو	35		1		5		40

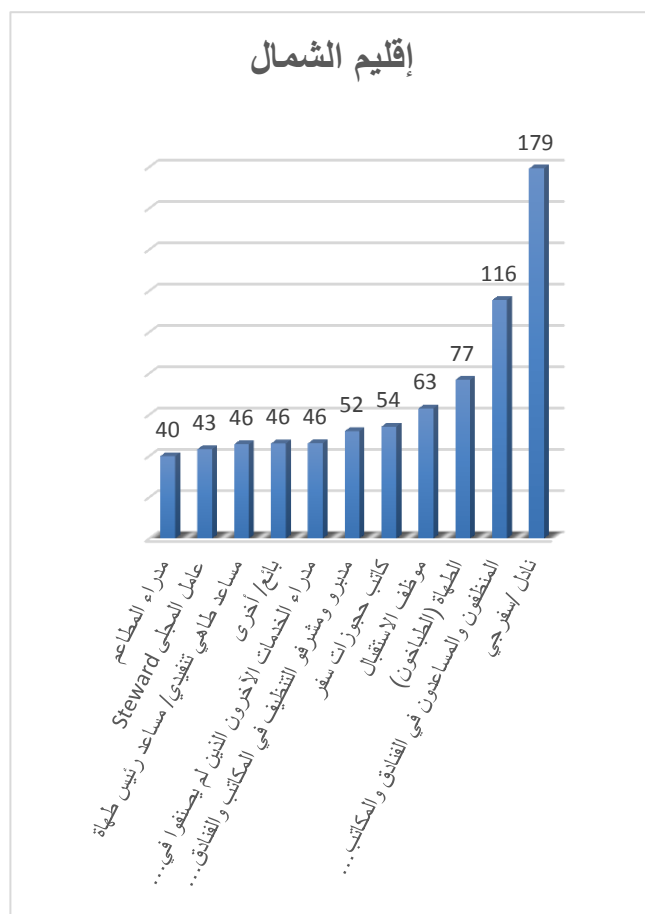
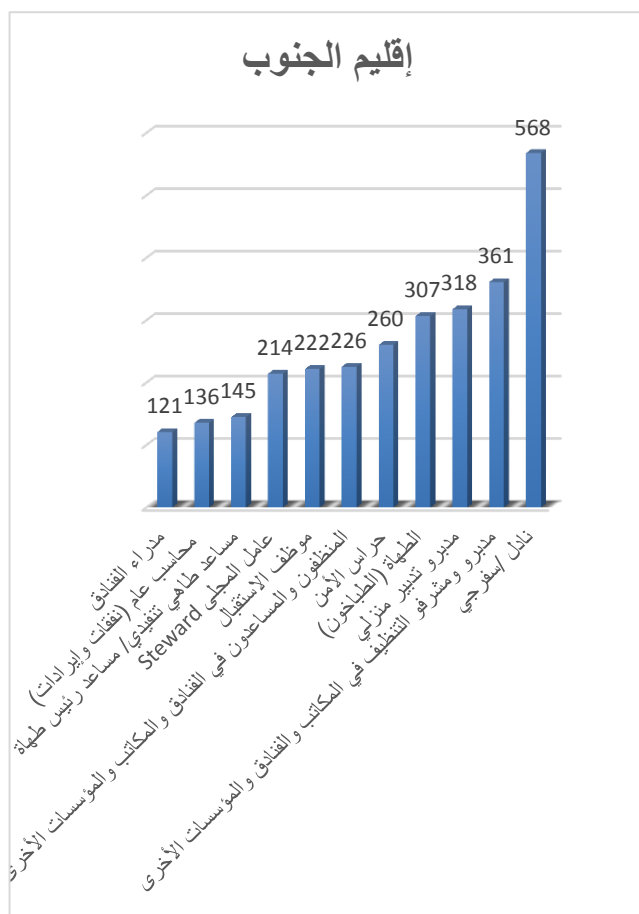
المهنة	إقليم الوسط		إقليم الشمال		إقليم الجنوب		المجموع
	ذكور	انثى	ذكور	انثى	ذكور	انثى	
اختصاصي تصنيع اللحوم	45						45
فني تصنيع لحوم	10				1		12
ملاحظ تصنيع لحوم	14						14
عامل تسحيب وتجهيز لحوم	31						31
الخبازون وصانعو المعجنات والحلويات	94	11	1		1		108
صانع خبز عربي	10						10
خباز أفرنجي	12						12
صانع معجنات	6		1				7
صانع جاتو وموالح	44						44
العاملون في صناعة الأثاث الخشبية	4						4
نجار أثاث خشبي	30				3		34
خياطو الملابس والفراء والقبعات	20	12			8	2	41
خياط أغطية الرأس والقبعات	3						3
خياط ملابس شعبية	1						1
فاحص جودة	4	2					6
عمال خياطة التطريز	2						2
عامل طباعة	9	21					30
منجد أثاث خشبي	3						3
مشغلو آلات النسيج والحياكة والحبك		4					4
مشغل ماكينة حياكة						3	3
مشغلو آلات الخياطة الصناعية	1						1
مشغل آلة خياطة متعددة الأبر	6						6
مشغلو آلات الصباغة والتبييض وتنظيف القماش	51				3		54
صباع أقمشة	4						4
مشغل آلة غسيل الملابس	14						14
مشغلو مكانن الغسيل والكوي	1						1
مشغل ماكينة غسيل					2		2
مشغل مكبس كوي	4						4
كوى ملابس خفيفة	8						8
مشغلو آلات تصنيع منتجات النسيج والفرو		7					7
مشغل ماكينات الطحن	3						3
سائقو المركبات الخاصة والاجرة والعربات	14						14
سائق	998	17	6		58		1,079
سائقو الباصات (الحافلات)	475						475
سائقو الشاحنات الثقيلة واللواريات	1						1
المنظفون والمساعدون في المنازل	7						7

المهنة	إقليم الوسط		إقليم الشمال		إقليم الجنوب		المجموع
	ذكور	انثى	ذكور	انثى	ذكور	انثى	
المنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى	1,878	105	89	26	211	15	2,324
عامل تنظيفات فندق	159	29	11		54	20	272
حمال أمتعة/ فندق	286				73		359
عمال الغسيل والكي اليدوي	41				4		45
عامل غسيل	59				2	2	63
كوى – عامل مصبغة	156	28	2		72	6	264
منظفو المركبات	11						11
منظفو النوافذ	10						10
العاملون في الحدائق والبستنة	35		1		11		47
عامل بناء /مناولة مواد	3						3
عامل عام	49						49
عامل طوي وتغليف	9						9
مشرف تعبئة وتغليف		1					1
عامل نقل وتحميل وتنزيل	163						163
عامل قص أقمشة	1						1
عمال تحضير الوجبات السريعة	398	3			32		433
موظف تجهيز	28				43		71
مساعدو الطباخون	30	1					31
موزعو البريد والطرود والحمالون	59						59
عاملون آخرون لم يصنفوا في مكان آخر	4						4
المجموع	44,165	4,567	1,055	122	4,429	566	54,904



شكل 10: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب المهن الأكثر إشغالا



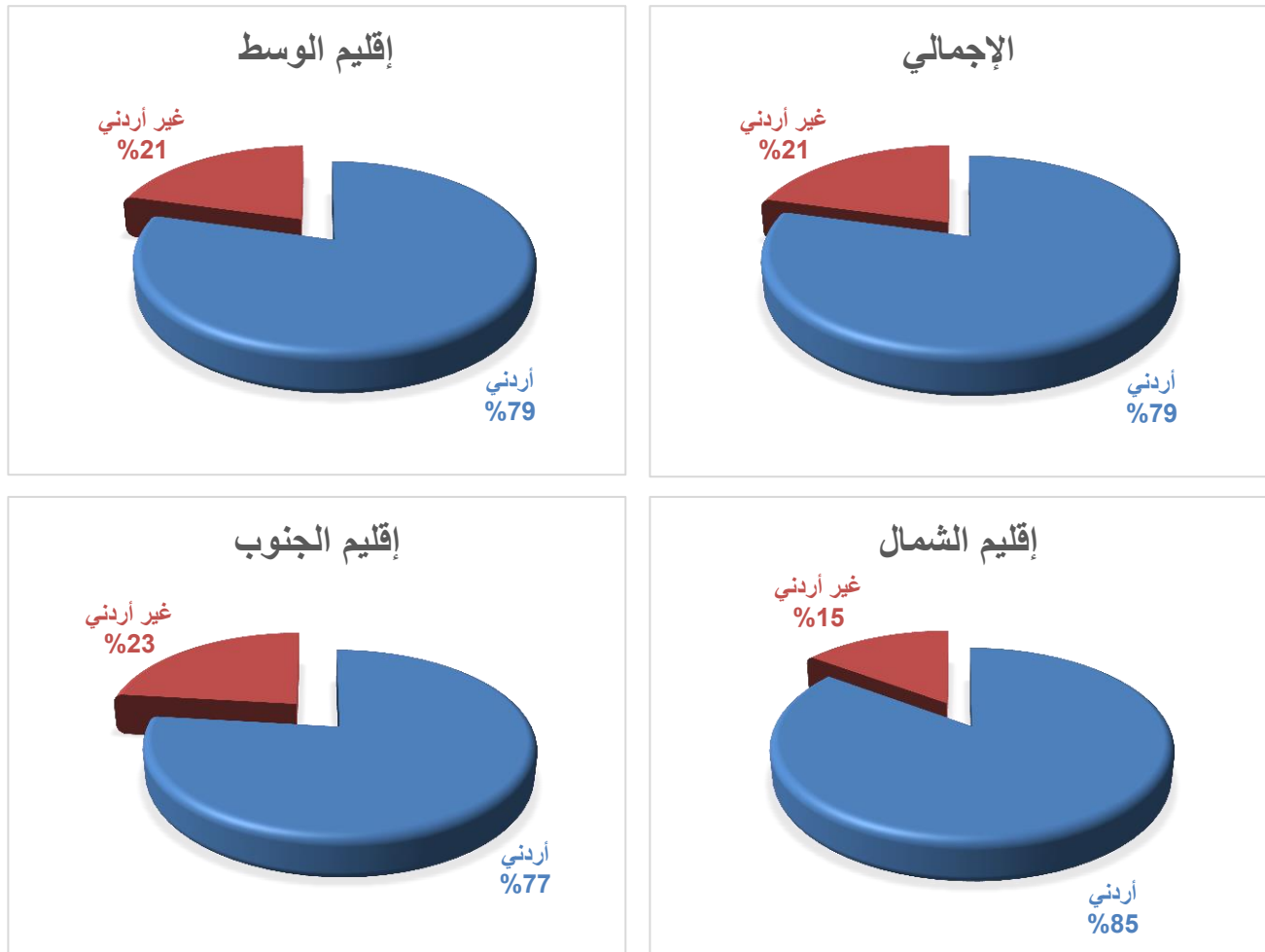


شكل 11: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب المهن الأكثر إشغالا والإقليم

وبالحديث وبشكل عام عن جنسيات العاملين في قطاع السياحة، فإن ما نسبته (79%) من العاملين في هذا القطاع هم أردنيون والجنسية مقابل (21%) من غير الأردنيين، وتعتبر النسبة قريبة جداً في إقليمي الوسط والجنوب لكن النسبة أقل بقليل في إقليم الشمال من حيث العمالة الأجنبية حيث بلغت (15%) لغير الأردنيين.

جدول 11: توزيع العاملين في قطاع السياحة حسب الجنسية

الجنسية	ذكر			انثى			المجموع
	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	
أردني	35,141	888	3,581	3,540	115	258	43,523
غير أردني	9,023	167	848	1,027	8	308	11,381
المجموع	44,165	1,055	4,429	4,567	122	566	54,904



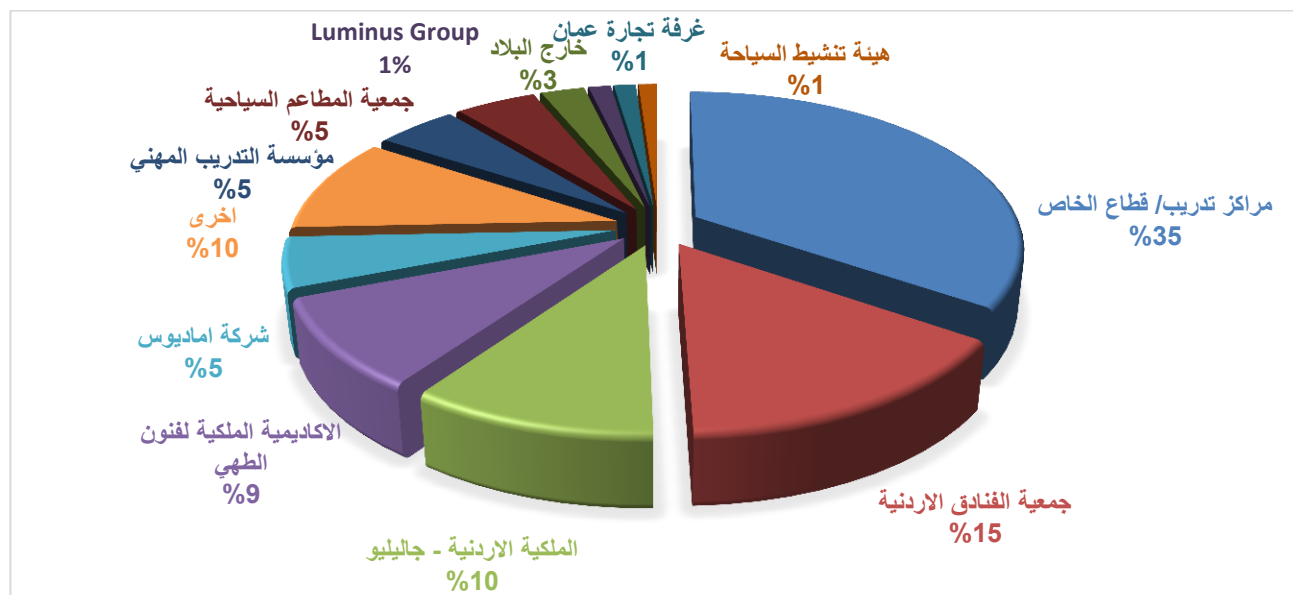
شكل 12: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب جنسية العاملين والإقليم

2.3 الاحتياجات التدريبية الحالية والمستقبلية للمؤسسات في قطاع السياحة

كشفت نتائج تحليل البيانات التي تم جمعها عن أنه لا تتوافر لدى العديد من المنشآت العاملة في قطاع السياحة أي مرافق أو أقسام تدريبية، وأفاد (حوالي 35%) من المنشآت العاملة في القطاع بأنها تفضل تدريب عاملها لدى مراكز التدريب التابعة للقطاع الخاص، وتفضل تعيين عاملين تلقوا تدريباً لدى هذه المراكز. وتأتي في المرتبة الثانية جمعية الفنادق الأردنية وبنسبة (15%) يليها مركز جاليليو التابع للملكية الأردنية وبنسبة (10%).

جدول 12: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب جهة التدريب المفضلة

عدد المنشآت	جهة التدريب
306	مراكز تدريب/ قطاع الخاص
133	جمعية الفنادق الأردنية
90	الملكية الأردنية - جاليليو
82	الأكاديمية الملكية لفنون الطهي
47	شركة أماديوس
42	مؤسسة التدريب المهني
42	جمعية المطاعم السياحية
23	خارج البلاد
12	Luminus Group
11	غرفة تجارة عمان
10	هيئة تنشيط السياحة
88	جهات أخرى

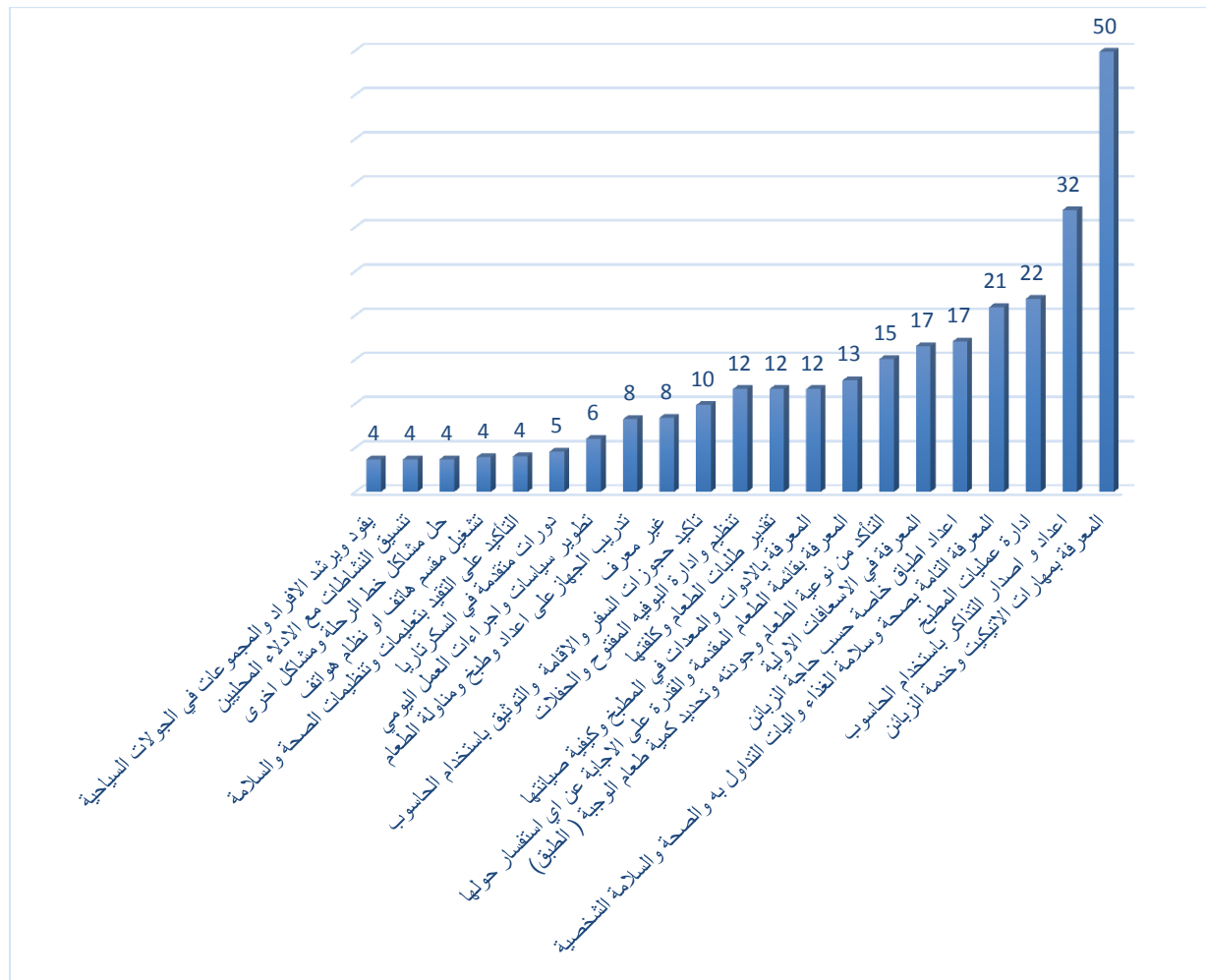


شكل 13: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب جهة التدريب المفضلة

ويلاحظ من النتائج أن هناك ارتفاعاً في طلب أصحاب العمل للأعوام (2015-2017)، على تدريب العاملين في برامج التدريب الميَّنة في الجدول (13) وفي أقاليم المملكة الثلاثة:

جدول 13: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب برامج التدريب الأكثر طلباً

إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب
إعداد و إصدار التذاكر باستخدام الحاسوب	إدارة عمليات المطبخ	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن
المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن	معرفة بآليات التنظيف المتبعة لمختلف المعدات والتجهيزات
المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية	دورات متقدمة في السكرتاريا	تطوير خطط العمل
غير معرف	إعداد الاستراتيجيات بما يضمن تطوير العمل	الإشراف على العاملين في المطبخ والمخبز
المعرفة في الإسعافات الأولية	تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب	التأكد من نوعية الطعام وجودته وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)
إدارة عمليات المطبخ	إعداد و إصدار التذاكر باستخدام الحاسوب	تشغيل مقسم هاتف او نظام هواتف
التأكد من نوعية الطعام وجودته وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)	تطوير سياسات وإجراءات العمل اليومي	
إعداد أطباق خاصة حسب حاجة الزبائن	المعرفة بمواد التنظيف الكيماوية وغيرها وآليات استخدامها	
تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب	تطوير خطط العمل	
تنظيم وإدارة البوفيه المفتوح والحفلات		
دورة غاليلو		
المعرفة بالأدوات والمعدات في المطبخ وكيفية صيانتها		
تقدير طلبات الطعام وكلفتها		
المعرفة بقائمة الطعام المقدمة والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها		
دوره أميديوس إصدار تذاكر		
تدريب الجهاز على إعداد وطبخ ومناولة الطعام		



شكل 14: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب جهة التدريب المفضلة للبرامج التدريبية المطلوبة

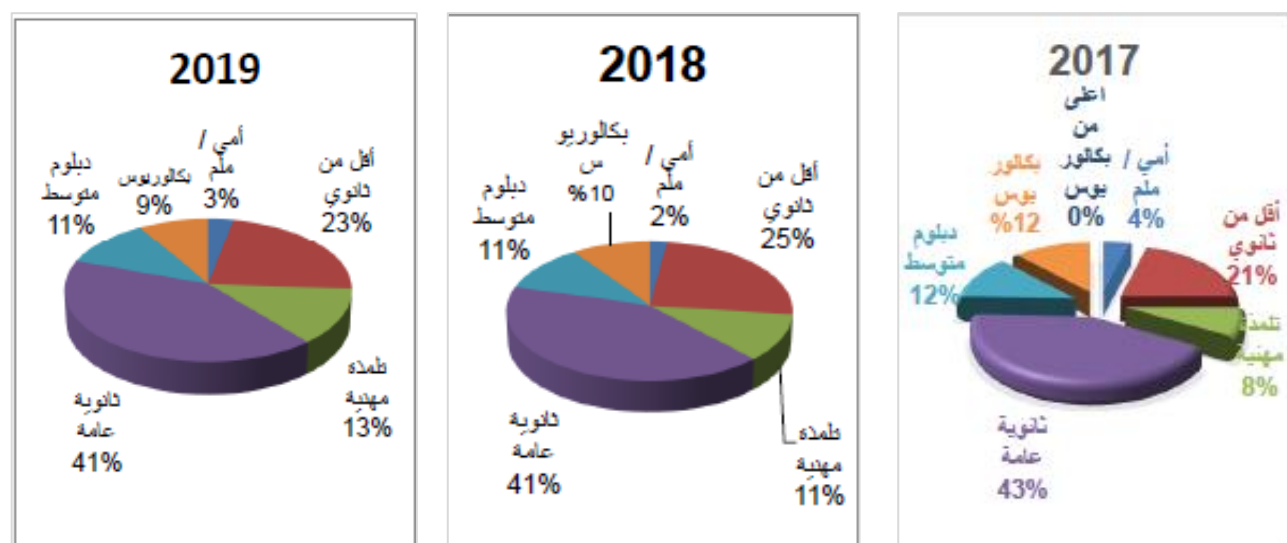
2.4 احتياجات مؤسسات قطاع السياحة الكمية من العاملين وخصائصهم

يتضح من الدراسة بأن قطاع السياحة يركز بشكل رئيس على توظيف الذكور بشكل عام مع وجود الإناث في مجموعة من المهن لكن بنسبة قليلة، كما ويتركز الطلب على العمالة أكثر في إقليم الوسط. وبشكل عام بلغ حجم الطلب على مهن هذا القطاع للأعوام (2015-2017) حوالي (16,007) عامل مطلوب، وبحجم طلب على الذكور بلغ (11,558) مقابل (4,449) من الإناث. كما ويلاحظ بشكل عام بأن حجم الطلب قد ارتفع في العام 2018 بشكل كبير مقارنة مع الطلب في العام 2017، ومن ثم تراجع في العام 2019 بنحو (24%) مقارنة مع العام 2018.

وبالاطلاع على الجدول (15) يتضح لنا مستوى المؤهلات التعليمية المطلوبة للأعوام (2017-2019)، حيث تبين أن مؤهل الثانوي هو الأكثر طلباً يليه أقل من ثانوي، ويبدو هذا منطقياً خاصة أن غالبية المنشآت صغيرة الحجم، أضف إلى ذلك أن العمالة الماهرة مطلوبة أكثر للعمل خارج المملكة، كما أن المهن التي تتطلب مؤهلات تعليمية أعلى تنحصر في المهن الإدارية والمالية.

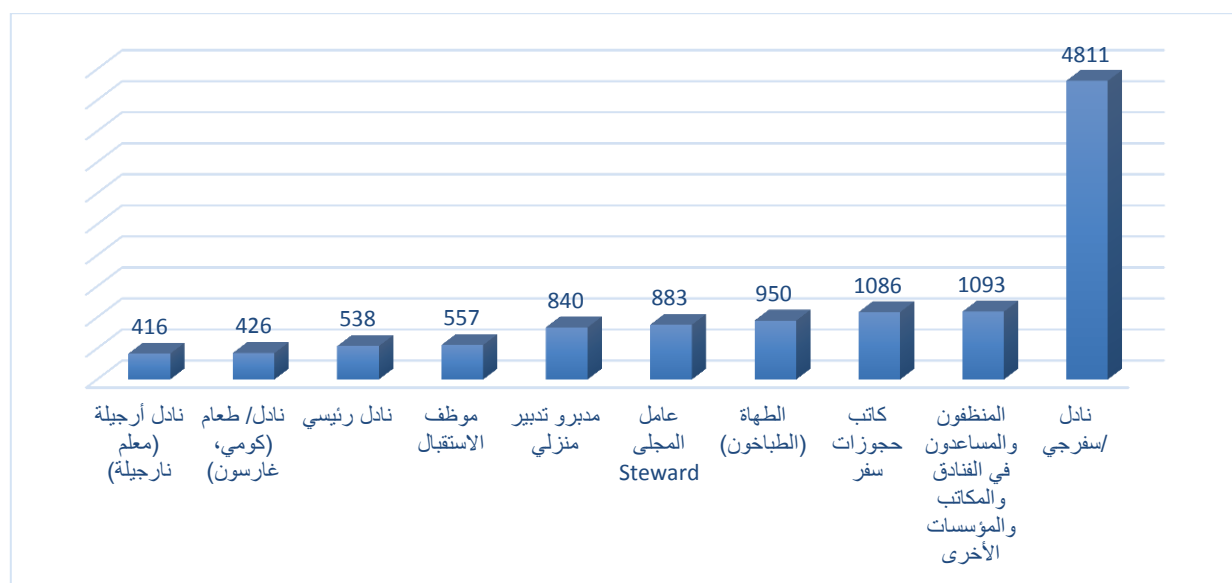
جدول 14: توزيع الطلب على العمالة في قطاع السّياحة حسب المؤهل التعليمي والجنس للأعوام (2017-2019)

المؤهل التعليمي	عدد الفرص لعام 2017			عدد الفرص لعام 2018			عدد الفرص لعام 2019		
	ذكور	انثى	المجموع	ذكور	انثى	المجموع	ذكور	انثى	المجموع
أمي / ملم	148	8	155	146	3	148	160	3	163
أقل من ثانوي	640	127	766	1,390	351	1,741	943	282	1,225
تلمذة مهنية	239	63	302	638	132	770	579	93	673
ثانوية عامة	1,231	334	1,565	1,937	970	2,907	1,484	724	2,209
دبلوم متوسط	294	156	450	503	267	770	377	216	592
بكالوريوس	255	191	446	360	309	670	235	221	455
أعلى من بكالوريوس		1	1						
المجموع	2,806	879	3,685	4,974	2,032	7,005	3,778	1,538	5,317



شكل 15: توزيع الطلب على العمالة في قطاع السّياحة حسب المؤهل التعليمي للأعوام (2017-2019)

وبشكل عام فإن هناك طلباً للأعوام (2017-2019) على مهن نادل/سفرجي، والمنظفين المساعدين في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى، وكاتب حجوزات السفر، والطباخين (الطهارة)، وعامل المجلى، ومدبري تدبير منزلي. ويوضح الجدول (16) تفصيل حجم الطلب في كل إقليم من المهن المختلفة، حيث تتضح قوة حجم الطلب على القوى العاملة في هذا القطاع للفترة (2017-2019).



شكل 16: توزيع مجموع الطلب على العمالة في قطاع السّياحة حسب المهنة لمجموع الأعوام (2017-2019)

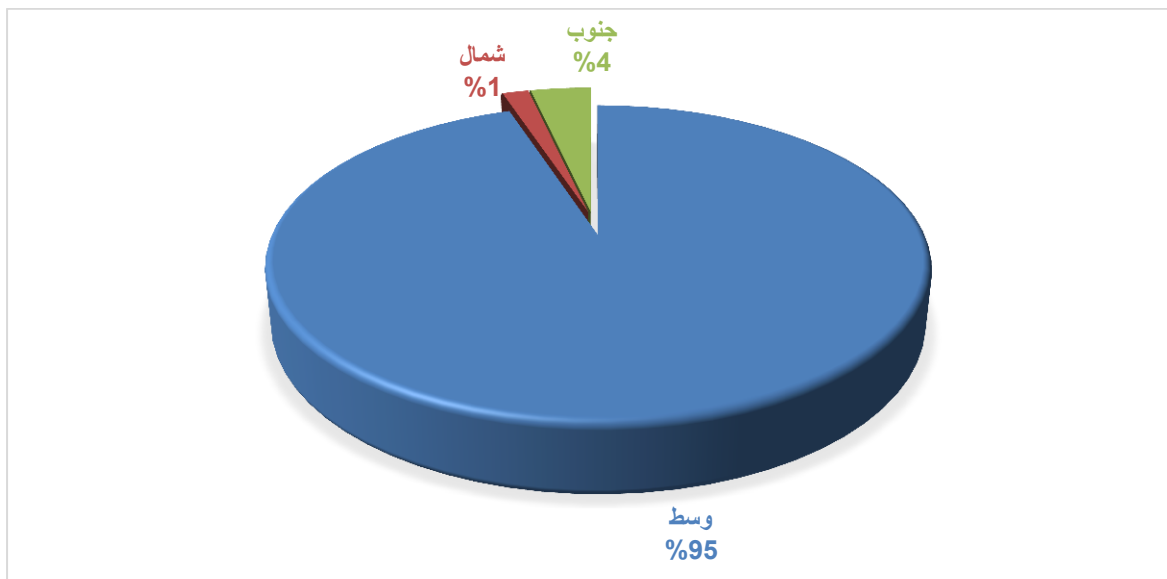
جدول 15: توزيع الطلب على العمالة في قطاع السّياحة حسب المهنة والإقليم للأعوام (2017-2019)

إقليم الوسط		إقليم الشمال		إقليم الجنوب	
مدير مالي	1	المنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى	53	نادل /سفرجي	107
مدراء الموارد البشرية	4	نادل /سفرجي	42	الطهارة (الطباخون)	69
مدراء خدمات الأعمال والإدارة الذين لم يصنفوا في مكان آخر	3	كاتب حجوزات سفر	24	موظف الاستقبال	53
مدراء البيع والتسويق	4	موظف الاستقبال	24	كاتب حجوزات سفر	53
مدراء خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	1	الطهارة (الطباخون)	17	المنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب والمؤسسات	49
مدراء المطاعم	31	المدرّبون والموجهون والمسؤولون الرياضيون	13	عامل تنظيفات فندق	36
مدير الطابق / الصالة	3	نادل أرجيلة (معلم نارجيلة)	9	عامل المجلى Steward	32
مدراء الخدمات الآخرون الذين لم يصنفوا في مكان آخر	5	كتبة مدخلي البيانات	7	مدير ومشرّفو التّنظيف في المكاتب والفنادق والمؤسسات	31
مهندس ميكانيكي/ عام	7	حراس الأمن	7	مدير وتدريب منزلي	29
مصمم غرافيكي (Graphics Designer)	1	شيف الحلويات Patisserie	7	مساعد طاهي تنفيذي/ مساعد رئيس طهارة	17
المحاسبون	4	عامل المجلى Steward	6	المدرّبون والموجهون والمسؤولون الرياضيون	11
محاسب عام (نفقات وأيرادات)	130	مساعد طاهي تنفيذي/ مساعد رئيس طهارة	5	العاملون في الاستعلامات وخدمات الزبائن الذين لم يصنفوا	9
اختصاصيو السياسات الإدارية	31	مدربو الرياضة واللياقة البدنية وقادة البرامج الرياضية	5	حراس الأمن	8

إقليم الوسط		إقليم الشمال		إقليم الجنوب	
اختصاصيو التدريب وتطوير الكوادر	20	مجهّز عصائر (معلم عصير)	4	نادل/ طعم (كومي، غارسون)	8
اختصاصيو الإعلان والتسويق	207	نادل رئيسي	4	رؤساء الطهاة (الطباخون)	8
اختصاصيو العلاقات العامة	6	أمناء الصندوق (الكاشير)	4	اختصاصيو الإعلان والتسويق	7
مهندس البرمجيات (Software Engineer)	5	مشرف البار / الساقى المسؤول	3	كاتب حسابات/ صندوق	7
مصممو المواقع الإلكترونية والوسائط المتعددة	1	شيف المخبز Boulanger	2	محاسب عام (نفقات وأيرادات)	7
أمين متحف	4	بائع/ أخرى	2	مشرف المجلى	6
ال مترجمون والمفسرون واللغويون الآخرون	73	مدير مالي	2	عمال تحضير الوجبات السريعة	5
النحاتون والفنانون التشكيليون الذين لم يصنفوا في مكان آخر	6	السكرتيريون التنفيذيون والإداريون	2	نادل رئيسي	4
فني كهربائي/ عام	1	كتبة وكالات السياحة والسفر	2	فني ميكانيكي/ صيانة	4
فني ميكانيكي/ صيانة	8	اختصاصيو الإعلان والتسويق	1	مدير الطابق / الصالة	3
كاتب حسابات/ ماسك دفاتر عام	7	شيف المحطة / Chef Demi	1	ميكانيكي أنظمة تكييف	3
مندوبو المبيعات التجارية	60	محاسب عام (نفقات وأيرادات)	1	شيف الحلويات Pâtissier	2
مندوبو الشراء	13	اختصاصيو العلاقات العامة	1	بائع/ أخرى	2
وكلاء الشحن والتخليص	15				
منظمو المناسبات والمؤتمرات	6				
مشرفو المكاتب	4				
السكرتيريون التنفيذيون والإداريون	30				
المدربون والموجهون والمسؤولون الرياضيون	58				
مدربو الرياضة واللياقة البدنية- وقادة البرامج الرياضية	37				
رؤساء الطهاة (الطباخون)	148				
عموم كتبة الدوائر	14				
كتبة مدخلي البيانات	29				
كاتب حسابات/ صندوق	1				
صراف نقود/ كاشير	57				
كتبة وكالات السياحة والسفر	28				
وكيل سفر	7				
كاتب حجوزات سفر	1009				
كتبة مراكز المعلومات	2				
مشغلو المقاسم الهاتفية	66				
كتبة استقبال الفنادق	6				
موظف الاستقبال	480				
العاملون في الاستعلامات وخدمات الزبائن الذين لم يصنفوا في مكان آخر	8				
كاتب حسابات/ عام	14				
كتبة المخازن والمستودعات	7				
مرافقو السفر والمضيفون	8				
أدلاء السفر	5				
دليل سياحي	29				
منظم رحلات سياحية	47				

إقليم الوسط		إقليم الشمال		إقليم الجنوب	
الطهاة (الطباخون)	864				
مساعد طاهي تنفيذي/ مساعد رئيس طهاة	88				
شيف المحطة / Chef Demi	13				
شيف المخبز Boulanger	72				
شيف الحلويات Pâtissier	205				
طاهي/ مقبلات	92				
النادلون	63				
نادل رئيسي	530				
نادل /سفرجي	4661				
الساعي / مساعد السفرجي	9				
مجهّز عصائر (معلم عصير)	73				
نادل أرجيلة (معلم نارجلة)	407				
نادل/ طعام (كومي، غارسون)	418				
السقاة	17				
مشرف البار / الساقي المسؤول	34				
باريسا	225				
ساقي/ حانة	10				
مدبرو ومشرفو التّظيف في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى	196				
مشرف المجلى	44				
عامل المجلى Steward	845				
مدبرو تدبير منزلي	810				
اقتصاد منزلي	284				
مشرفو تدبير خدمات مباني	28				
بائع حلويات	17				
امناء الصندوق (الكاشير)	180				
بائع/ أخرى	162				
حراس الأمن	138				
العاملون في خدمات الحماية الذين لم يصنفوا في مكان آخر	4				
العاملون في مد الانابيب والسمكرة	6				
ميكانيكو نصب وصيانة أجهزة التكييف والتبريد	6				
ميكانيكي/ صيانة أنظمة تكييف مركزي	8				
دهان	1				
ميكانيكي تركيب آلات ومعدات صناعية	64				
ميكانيكي أنظمة تكييف	0				
عمال الحرف الخزفية وما يرتبط بهم	2				
فنان خرف	2				
صانعو المنتجات الحرفية الزجاجية وقطعها وتلميعها	4				
النقاشون والمزخرفون وكاتبو الرموز	13				
عمال الحرف اليدوية الخشبية وصانعو السلال وما يرتبط بهم	22				
نحات و حفار تحف و تماثيل خشبية (نجار حفر)	44				

إقليم الجنوب	إقليم الشمال	إقليم الوسط	
		34	اختصاصي تصنيع اللحوم
		7	الخبازون وصانعو المعجنات والحلويات
		34	خباز افرنجي
		2	خياط أغطية الرأس والقبعات
		2	عمال خياطة التطريز
		59	مشغلو آلات تصنيع منتجات النسيج والفرو والجلود الذين لم يصنفوا في مكان آخر
		76	سائق
		27	سائقو الباصات (الحافلات)
		991	المنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى
		207	عامل تنظيفات فندق
		6	منظفو المركبات
		7	العاملون في الحدائق والبستنة
		44	مشرف تعبئة وتغليف
		27	عامل نقل وتحميل وتنزيل
		232	عمال تحضير الوجبات السريعة
		14	مساعدو الطباخون
		6	عاملون آخرون لم يصنفوا في مكان آخر
571	المجموع	248	المجموع
		15189	المجموع



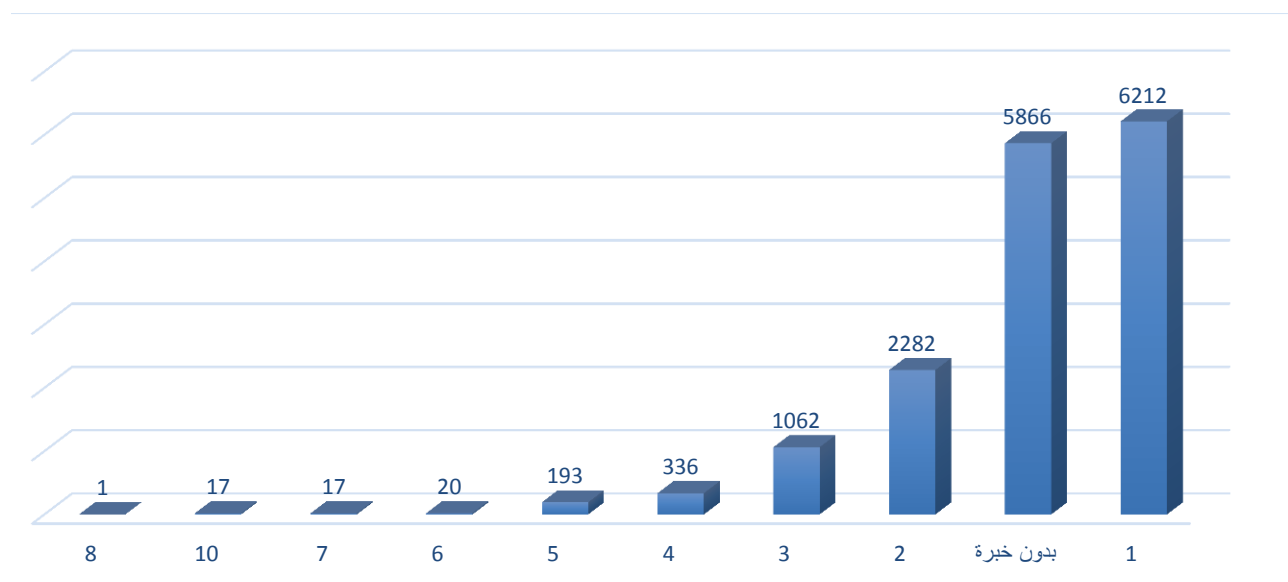
شكل 17: التوزيع النسبي للطلب على العمالة في قطاع السياحة حسب الإقليم للأعوام (2015-2017)

وأما من حيث الخبرة المطلوب توافرها في العمالة المطلوبة، فلم يطلب أصحاب العمل سنوات خبرة كبيرة، بل على العكس، حيث أعلن (37%) من أصحاب العمل أنهم يطلبون عمالة دون اشتراط توفر الخبرة، وطلب نحو (39%) من أصحاب العمل أن

يكون الحد الأدنى للخبرة المطلوبة سنة باعتبارها فترة كافية للقيام بمتطلبات العمل في هذا القطاع من وجهة نظر أصحاب العمل كما يبين الجدول (16).

جدول 16: توزيع العمالة المطلوبة في قطاع السّياحة حسب سنوات الخبرة المطلوبة والجنس للأعوام (2017-2019)

عدد الفرص لعام 2019		عدد الفرص لعام 2018		عدد الفرص لعام 2017		سنوات الخبرة
انثى	ذكر	انثى	ذكر	انثى	ذكر	
679	1,473	838	1,774	263	839	0
479	1,518	637	1,856	343	1,380	1
227	440	305	822	166	321	2
76	236	170	350	66	165	3
39	22	39	38	18	36	4
32	78	37	122	21	46	5
5	3	5	4		3	6
1	5	1	5	1	3	7
	1					8
	3		3		12	10
1,538	3,778	2,032	4,974	879	2,806	المجموع

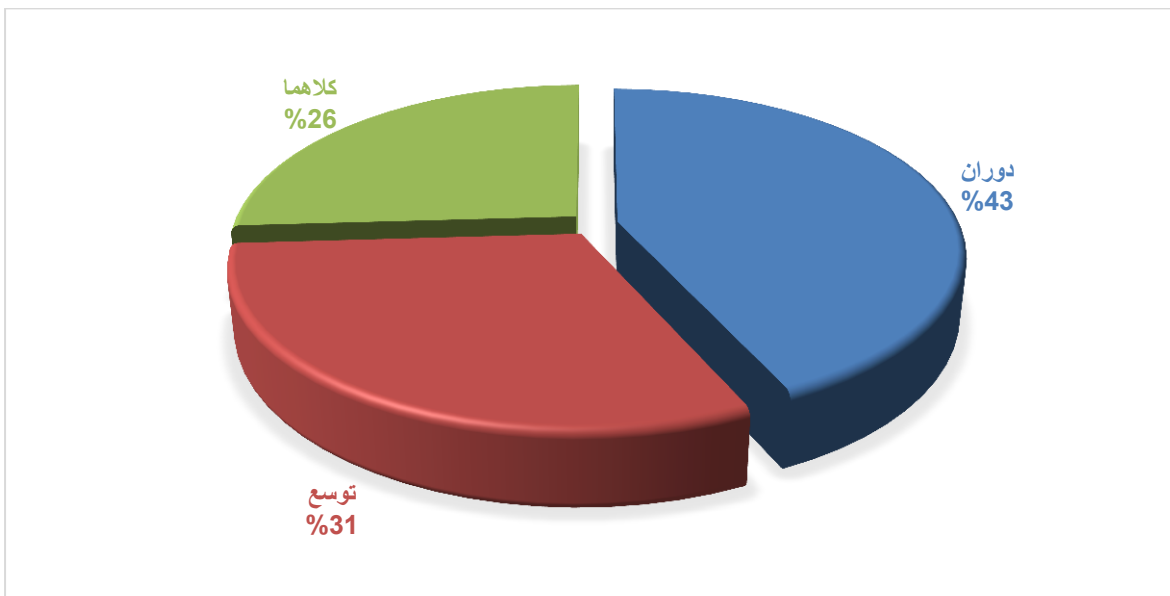


شكل 18: توزيع العمالة المطلوبة في قطاع السّياحة حسب سنوات الخبرة المطلوبة للأعوام (2017-2019)

ويبين الجدول (18) بروز الحاجة للعمال الجدد على أساس أعمال الدّوران أكثر من كونه توسّعا، الأمر الذي يشير إلى أن ارتفاع حجم الطلب على العاملين في الأعوام (2017-2019) لا يعني بالضرورة خلق فرص عمل جديدة، حيث كان الطلب على أساس الدّوران بنسبة تراوحت بين (43%-49%)، بينما كان الطلب على أساس التوسّع وليس الدّوران بنسبة تراوحت بين (28%-33%).

جدول 17: توزيع العمالة المطلوبة في قطاع السّياحة حسب أسباب توفّرها (دوران/ توسّع) للأعوام (2017-2019)

عدد الفرص لعام 2019	عدد الفرص لعام 2018	عدد الفرص لعام 2017	
2,276	2,819	1,818	دوران
1,601	2,300	1,044	توسّع
1,439	1,886	823	دوران و توسّع
5,317	7,005	3,685	المجموع



شكل 19: توزيع العمالة المطلوبة في قطاع السّياحة حسب أسباب توفّرها (دوران/ توسّع) للأعوام (2015-2017)

وكشفت نتائج الدّراسة من خلال سؤال أصحاب العمل أنّ أكثر مهارة مطلوبة ضمن مهن قطاع السّياحة، هي: مهارة إعداد و إصدار التّذاكر باستخدام الحاسوب، والمعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن، والمعرفة في الإسعافات الأولى، ومهارة المعرفة بالآليات التّنظيف المتّبعة لمختلف المعدات والتجهيزات، وكذلك المعرفة بقائمة الطعام المقدّمة والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها، والمعرفة بمواد التّنظيف الكيماويّة وغيرها وآليّات استخدامها، ومهارة إدارة عمليّات المطبخ، والمعرفة بالأدوات والمعدات في المطبخ وكيفيّة صيانتها، ومهارة تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب، والمعرفة التّامة بصحّة وسلامة الغذاء وآليات التّداول به والصّحة والسّلامة الشخصيّة.

جدول 18: توزيع العمالة في قطاع السياحة حسب المهنة وأكثر مهارة مطلوبة لها ولا تتوفر لدى العاملين للأعوام (2017-2019)

المهنة / أكثر مهارة مطلوبة	2017	2018	2019	المجموع
مدير مالي		2	1	3
تطوير سياسات وإجراءات العمل اليومي		2		2
مدراء خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات		1		1
مراقبة عمليات إعداد التقارير		1		1
مدراء المطاعم	5	19	7	31
تطوير سياسات وإجراءات العمل اليومي	1	2	1	5
مدراء الخدمات الآخرون الذين لم يصنفوا في مكان آخر	1	2	1	5
تطوير سياسات وإجراءات العمل اليومي		1		1
إعداد و إصدار التذاكر باستخدام الحاسوب	1	1	1	4
مهندس ميكانيكي/ عام		3	3	7
القدرة على إعداد التصاميم والتفاصيل الميكانيكية للمشروع وتدقيق المخططات والحسابات الميكانيكية والقدرة على عمل المخططات وقراءة المخططات الهندسية التنفيذية		3	3	7
مصمم غرافيكي (Designer Graphics)		1		1
Photoshop فوتو شوب		1		1
اختصاصيو الإعلان والتسويق	63	86	66	215
تعزيز السياسات والإجراءات		1	1	2
إعداد و إصدار التذاكر باستخدام الحاسوب	5	15	9	28
حل مشاكل خط الرحلة ومشاكل أخرى		1		1
تزويد الزبائن بمعلومات السفر و تفاصيل أخرى مثل النظم والتعليمات والاعفاءات الجمركية ومخاطر الصحة	1			1
المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن		2	2	5
اختصاصيو العلاقات العامة	3	2	1	7
دورات متقدمة في السكرتاريا		1		1
مهندس البرمجيات (Software Engineer)	2	2	2	5
قواعد البيانات Oracle (أوراكل)	2	2	2	5
ال مترجمون والمفسرون واللغويون الآخرون	28	24	21	73
تطوير او إعداد نبذة تعريفية تاريخية عن القطع المعروضة	26	22	18	66
فني ميكانيكي/ صيانة	3	7	3	12
القدرة على قراءة وتتبع مخططات المشروع كما نفذ		4		4
مندوبو الشراء	5	5	3	13
المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن	1			1
منظمو المناسبات والمؤتمرات	3	1	1	6
المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن	3	1	1	6
السكرتيريون التنفيذيون والإداريون	10	13	8	31
تطوير سياسات وإجراءات العمل اليومي	3	3	3	10
رؤساء الطهاة (الطباخون)	45	52	58	156
المعرفة بالأدوات والمعدات في المطبخ وكيفية صيانتها	3	2		5
إدارة عمليات المطبخ	40	49	57	146
تنظيم وإدارة البوفيه المفتوح والحفلات	2	2	2	5
كتبة مدخلي البيانات	13	15	8	36
إعداد و إصدار التذاكر باستخدام الحاسوب	1			1

المهنة / أكثر مهارة مطلوبة	2017	2018	2019	المجموع
كتابة وكالات السياحة والسفر	4	15	11	29
إعداد وإصدار التذاكر باستخدام الحاسوب			1	1
حل مشاكل خط الرحلة ومشاكل أخرى		2		2
كاتب حجوزات سفر	233	461	391	1,086
إعداد وإصدار التذاكر باستخدام الحاسوب	137	283	259	678
تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب	52	66	40	158
حل مشاكل خط الرحلة ومشاكل أخرى		1		1
المساعدة في إجراءات الفنادق والمطارات ومحطات القطار وغيرها من إجراءات الوصول والمغادرة	3	7	6	16
تزويد الزبائن بمعلومات السفر و تفاصيل أخرى مثل النظم والتعليمات والإعفاءات الجمركية ومخاطر الصحة		1		1
تنسيق النشاطات مع الأدلاء المحليين		2		2
يقود ويرشد الأفراد والمجموعات في الجولات السياحية	2	4	1	7
دوره أميديوس إصدار تذاكر		4	2	6
دورة غاليلو		15	17	32
دورة cyber		2	1	4
كتابة مراكز المعلومات	1	1		2
إعداد وإصدار التذاكر باستخدام الحاسوب	1	1		2
مشغلو المقاسم الهاتفية	17	31	18	66
تشغيل مقسم هاتف أو نظام هواتف		1		1
المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن	7	7	7	21
موظف الاستقبال	153	240	164	557
تطوير خطط العمل		1		1
المعرفة في الإسعافات الأولية	2	2	2	6
المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية	3	3	3	8
إعداد وإصدار التذاكر باستخدام الحاسوب	4	4	3	12
تشغيل مقسم هاتف أو نظام هواتف	44	102	74	220
دورات متقدمة في السكرتاريا	34	57	38	129
تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب	2	4		6
المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن	35	4	6	45
العاملون في الاستعلامات وخدمات الزبائن الذين لم يصنفوا في مكان آخر	6	10	1	18
المعرفة بمواد التنظيف الكيماوية وغيرها وآليات استخدامها	1	3	1	6
أدلاء السفر	1	2	1	5
تنسيق الأنشطة الترفيهية	1	2	1	5
دليل سياحي	7	12	9	29
تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب		1		1
يقود ويرشد الأفراد والمجموعات في الجولات السياحية	7	8	8	24
دورة cyber		1	1	2
منظم رحلات سياحية	16	17	15	47
إعداد وإصدار التذاكر باستخدام الحاسوب	1	1	1	4
تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب	1	2	2	6
تنسيق الأنشطة الترفيهية		2	1	4

المجموع	2019	2018	2017	المهنة / أكثر مهارة مطلوبة
2	1	1		المساعدة في إجراءات الفنادق والمطارات ومحطات القطار وغيرها من إجراءات الوصول والمغادرة
15	3	5	7	تنسيق النشاطات مع الادلاء المحليين
4	1	1	1	يقود ويرشد الأفراد والمجموعات في الجولات السياحية
4	1	1	1	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن
950	261	422	267	الطهاة (الطباخون)
130	32	79	19	المعرفة بالأدوات والمعدات في المطبخ وكيفية صيانتها
48	5	22	21	المعرفة في الإسعافات الأولية
418	124	183	111	إدارة عمليات المطبخ
39	16	17	5	تقدير طلبات الطعام وكلفتها
6		2	3	تنظيم وإدارة البوفيه المفتوح والحفلات
30	13	13	4	التأكد من نوعية الطعام وجودته وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)
183	45	64	74	إعداد أطباق خاصة حسب حاجة الزبائن
39	17	15	7	المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية
13	4	4	4	المعرفة بمواد التنظيف الكيماوية وغيرها وآليات استخدامها
9			9	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن
111	42	44	24	مساعد طاهي تنفيذي / مساعد رئيس طهاة
3		3		المعرفة بالأدوات والمعدات في المطبخ وكيفية صيانتها
6	2	2	2	المعرفة في الإسعافات الأولية
76	33	29	14	إدارة عمليات المطبخ
3	1	1		تنظيم وإدارة البوفيه المفتوح والحفلات
1			1	تدريب الجهاز على إعداد وطبخ ومناولة الطعام
18	6	8	5	إعداد أطباق خاصة حسب حاجة الزبائن
2			2	المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية
14	3	7	4	شيف المحطة / Demi Chef
1			1	إدارة عمليات المطبخ
4		4		إعداد أطباق خاصة حسب حاجة الزبائن
8	3	3	3	المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية
74	27	28	18	شيف المخبز Boulanger
2		1	1	إدارة عمليات المطبخ
3			3	إعداد أطباق خاصة حسب حاجة الزبائن
68	27	27	14	المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية
214	43	148	23	شيف الحلويات Patisier
10		4	5	إدارة عمليات المطبخ
27	13	10	4	تنظيم وإدارة البوفيه المفتوح والحفلات
7	3	4		إعداد أطباق خاصة حسب حاجة الزبائن
68	27	27	14	المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية
102		102		إعداد العجين وخفقه
92	36	36	19	طاهي / مقبلات
48	20	22	7	إدارة عمليات المطبخ
7	3	3		تنظيم وإدارة البوفيه المفتوح والحفلات
21	10	9	3	التأكد من نوعية الطعام وجودته وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)

المهنة / أكثر مهارة مطلوبة	2017	2018	2019	المجموع
إعداد أطباق خاصة حسب حاجة الزبائن	3	3	3	9
النادلون	21	35	8	63
المعرفة بالأدوات والمعدات في المطبخ وكيفية صيانتها	3	3		3
المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية		3	3	7
المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن	14	4	4	23
نادل رئيسي	144	244	150	538
المعرفة باقسام المطعم المختلفة ومهام كل قسم	34	37	34	105
المعرفة بالأدوات والمعدات في المطبخ وكيفية صيانتها	1	2	2	6
إعداد أطباق خاصة حسب حاجة الزبائن		4	4	4
المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية	6	6	6	17
دورات متقدمة في السكرتاريا	7	7	7	20
معرفة بآليات التنظيف المتبعة لمختلف المعدات والتجهيزات	3	1	1	6
المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن	68	92	36	196
المعرفة بقائمة الطعام المقدمة والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها	3	40	44	87
نادل /سفرجي	975	2,182	1,654	4,811
المعرفة بالأدوات والمعدات في المطبخ وكيفية صيانتها		17	17	34
المعرفة في الإسعافات الأولية	8	581	571	1,161
إدارة عمليات المطبخ	14	14	20	48
التأكد من نوعية الطعام وجودته وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)		34	34	34
المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية	16	90	85	191
المعرفة بمواد التنظيف الكيماوية وغيرها وآليات استخدامها		17	17	17
المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن	529	987	642	2,159
المعرفة بقائمة الطعام المقدمة والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها	230	260	263	753
مجهز عصائر (معلم عصير)	16	32	29	77
المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية		16	18	33
المعرفة بمواد التنظيف الكيماوية وغيرها وآليات استخدامها	1	2	2	5
المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن	6	2		8
المعرفة بكافة أنواع المشروبات الباردة الساخنة وعمل الكوكتييلات	3	4	4	12
التعامل مع المعدات	2	3	3	9
نادل أرجيلة (معلم نارجيلة)	72	166	178	416
المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية	6	33	37	76
المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن	43	73	85	201
نادل/ طعام (كومي، غارسون)	79	177	169	426
تقدير طلبات الطعام وكلفتها		1		1
المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية	10	49	48	107
المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن	34	103	103	240
المعرفة بقائمة الطعام المقدمة والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها	14	10	8	32
السقا	3	7	7	17
المعرفة بكافة أنواع المشروبات الباردة الساخنة وعمل الكوكتييلات	3			3
التعامل مع المعدات		7	7	14
مشرف البار / الساقى المسؤول	12	15	9	36
معرفة تامة بأساليب الحماية للمعدات والأنظمة الكهربائية وديمومتها ومواصفات أجهزة الحماية		1		1

المهنة / أكثر مهارة مطلوبة	2017	2018	2019	المجموع
والعزل وطرق تركيبها وكل ما يتعلق بالحاجة لذلك				
المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية	7	10	7	24
المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن		2		2
المعرفة بكافة أنواع المشروبات الباردة الساخنة وعمل الكوكيتلات	1	3	3	7
التعامل مع المعدات	3			3
باريسا	20	97	108	225
المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية		26	36	61
المعرفة بكافة أنواع المشروبات الباردة الساخنة وعمل الكوكيتلات	8	43	36	87
القدرة على التذوق والإعداد		3	3	6
التعامل مع المعدات	9	19	30	57
سافي/ حانة	3	3	3	10
التعامل مع المعدات	3	3	3	10
مدبرو ومشرفو التنظيف في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى	52	112	63	227
التأكيد على التقيد بتعليمات وتنظيمات الصحة والسلامة			1	1
المعرفة باقسام المطعم المختلفة ومهام كل قسم		3	3	7
المعرفة بالأدوات والمعدات في المطبخ وكيفية صيانتها	1	1		3
إدارة عمليات المطبخ		3		3
تنظيم وإدارة البوفيه المفتوح والحفلات		3		3
معرفة بآليات التنظيف المتبعة لمختلف المعدات والتجهيزات	3	25	19	46
المعرفة بمواد التنظيف الكيماوية وغيرها وآليات استخدامها	7	7	6	20
المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن	26	15	15	56
مشرف المجلى	10	30	10	50
المعرفة بالأدوات والمعدات في المطبخ وكيفية صيانتها	7	7	7	20
المعرفة في الإسعافات الأولية	2	23	2	27
إدارة عمليات المطبخ	1	1	1	3
عامل المجلى Steward	274	310	298	883
المعرفة بالأدوات والمعدات في المطبخ وكيفية صيانتها	147	133	170	451
المعرفة في الإسعافات الأولية		1	1	3
إدارة عمليات المطبخ		3	1	4
إعداد أطباق خاصة حسب حاجة الزبائن	6	6	6	17
المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية	4			4
معرفة بآليات التنظيف المتبعة لمختلف المعدات والتجهيزات	13	45	42	100
المعرفة بمواد التنظيف الكيماوية وغيرها وآليات استخدامها	69	88	62	219
مدبرو تدبير منزلي	216	312	312	840
المعرفة بالأدوات والمعدات في المطبخ وكيفية صيانتها		14	14	28
معرفة بآليات التنظيف المتبعة لمختلف المعدات والتجهيزات	113	236	245	594
المعرفة بمواد التنظيف الكيماوية وغيرها وآليات استخدامها	87	40	35	162
المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن	6	4	4	14
المعرفة بقائمة الطعام المقدمة والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها	1			1
اقتصاد منزلي	55	112	117	284
معرفة بآليات التنظيف المتبعة لمختلف المعدات والتجهيزات	41	98	106	245
المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن	3			3

المهنة / أكثر مهارة مطلوبة	2017	2018	2019	المجموع
مشرفو تدبير خدمات مباني	6	11	11	28
معرفة بآليات التَّنظيف المتَّبعة لمختلف المعدات والتجهيزات	6	11	11	28
أمناء الصندوق (الكاشير)	38	87	59	184
المعرفة بقائمة الطعام المقَدَّمة والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها		2	2	4
بائع/ أخرى	50	66	50	166
المعرفة بتاريخ القطع الفنيَّة والأثريَّة		4		4
تنسيق النشاطات مع الأدلاء المحليين	2	2	2	7
حراس الأمن	39	57	58	153
المعرفة في الإسعافات الأوليَّة	2			2
المعرفة التَّامة بصحَّة وسلامة الغذاء وآليَّات التَّداول به والصَّحة والسَّلامة الشخصِيَّة	3	3	3	8
دهان		1		1
تحضير كميات وأنواع الدهان اللازمة		1		1
عمال الحرف الخزفية وما يرتبط بهم		2		2
إعداد و خلط مواد عجينة الخزف		2		2
فنان خزف		2		2
تشغيل مخرطة الاحجار لإنتاج أشكال محددة		2		2
صانعو المنتجات الحرفيَّة الزجاجيَّة وقطعها وتلميعها	1	1	1	4
الترميم و صيانة الأعمال النحتيَّة	1	1		4
النقاشون والمزخرفون وكاتبو الرموز	4	4	6	13
دورة cyber	4	4	6	13
عمال الحرف اليدويَّة الخشبيَّة وصانعو السلال وما يرتبط بهم	7	7	7	22
تشغيل أفران خبز الطين لدرجة الصلادة الموصوفة	7	7		22
نحات و حفار تحف و تماثيل خشبيَّة (نجار حفر)	18	15	11	44
إعداد و خلط مواد عجينة الخزف	18	15	11	44
اختصاصي تصنيع اللحوم	17	17		34
المعرفة في الإسعافات الأوليَّة	17	17		34
الخبازون وصانعو المعجنات والحلويات		3	3	7
إعداد العجين وخفقه		3	3	7
خباز افرنجي	17	17		34
إعداد العجين وخفقه	17	17		34
المنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى	285	454	354	1,093
المعرفة في الإسعافات الأوليَّة	6	26	22	54
المعرفة التَّامة بصحَّة وسلامة الغذاء وآليَّات التَّداول به والصَّحة والسَّلامة الشخصِيَّة		3		3
معرفة بآليات التَّنظيف المتَّبعة لمختلف المعدات والتجهيزات	35	40	22	97
المعرفة بمواد التَّنظيف الكيماويَّة وغيرها وآليَّات استخدامها	97	178	173	448
عامل تنظيفات فندق	19	116	109	243
معرفة بآليات التَّنظيف المتَّبعة لمختلف المعدات والتجهيزات	6	6	6	19
المعرفة بمواد التَّنظيف الكيماويَّة وغيرها وآليَّات استخدامها	11	23	18	53
عمال تحضير الوجبات السريعة	64	92	81	237
التأكّد من نوعية الطعام وجودته وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)		3	3	5
المعرفة التَّامة بصحَّة وسلامة الغذاء وآليَّات التَّداول به والصَّحة والسَّلامة الشخصِيَّة		3		3
مساعدو الطباخون	4	8	1	14

المهنة / أكثر مهارة مطلوبة	2017	2018	2019	المجموع
المعرفة بالأدوات والمعدات في المطبخ وكيفية صيانتها	3			3
إدارة عمليات المطبخ		7		7
المجموع	3,685	7,005	5,317	16,007

2.5 المهارات العامة المطلوب توافرها لدى العاملين في قطاع السياحة

بعد تحليل البيانات التي اشتملت عليها ثمانية جداول تبين درجة أهمية كل مهارة من المهارات العامة الداعمة للتشغيل في كل مهنة من مهن قطاع السياحة، تم استخلاص الجدول (19)، والذي يبين المهارات العامة الضرورية لكل مهنة من المهن، الأمر الذي يتطلب من مزودي التدريب إدماج تلك المهارات في برامجها التدريبية.

جدول 19: المهارات العامة الضرورية الداعمة للتشغيل للمهن المطلوبة

المهنة	المهارات العامة الداعمة للتشغيل والضرورية
كاتب حجوزات سفر	مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارات عددية، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية، مهارة تحمل ضغط العمل، مهارة الأخلاق والالتزام.
موظف الاستقبال	مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارات عددية، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية.
نادل /سفرجي	مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارات عددية، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية، مهارة الأخلاق والالتزام.
اختصاصيو الإعلان والتسويق	مهارة استخدام الحاسوب، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية.
محاسب عام (نفقات وأيرادات)	مهارة استخدام الحاسوب، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارات عددية، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية.
الطهاة (الطباخون)	مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارات عددية، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية.
المنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى	مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارات عددية، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية، مهارة الأخلاق والالتزام.
مدبرو تدبير منزلي	مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارات عددية، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية.
مدبرو ومشرفو التنظيف في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى	مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارات عددية، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية.

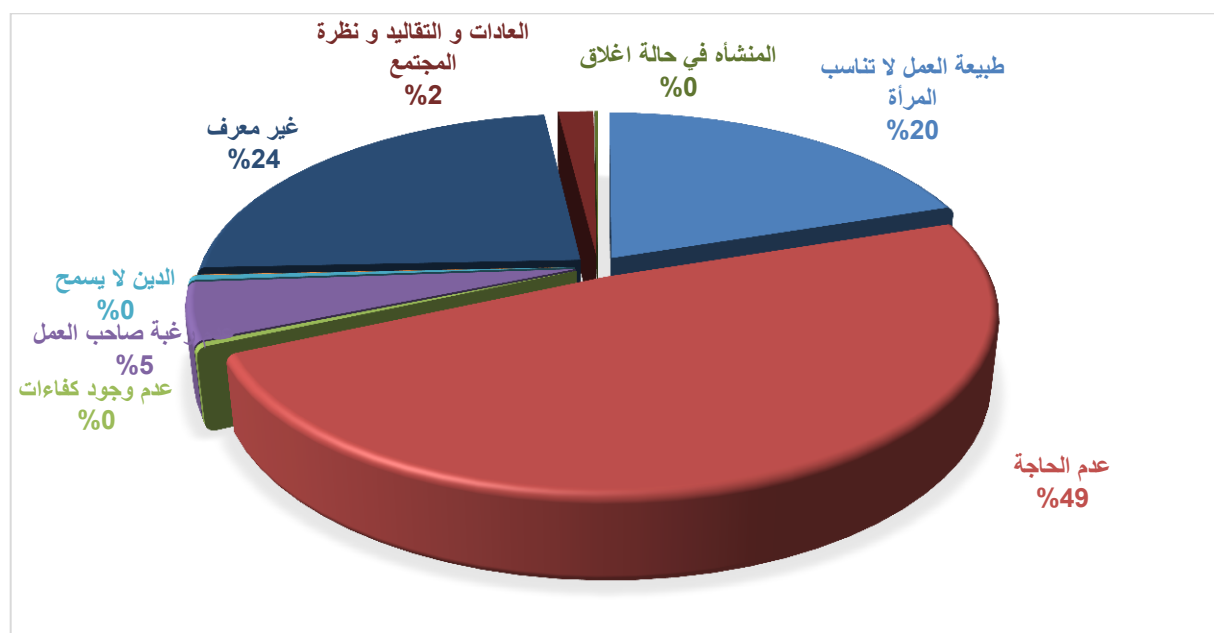
المهنة	المهارات العامة الداعمة للتشغيل والضرورية
	الانجليزية
عامل المجلى Steward	مهارة الاتصال والعمل مع الفريق ، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارات عددية، مهارة التواصل باللغة الانجليزية
كتبة مدخلو البيانات	مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارة عددية، مهارة التواصل باللغة الانجليزية
حراس الأمن	مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات
عمال تحضير الوجبات السريعة	مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارات عددية
شيف الحلويات Patisserie	مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار
باريسا	مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارات عددية
السكرتيريون التنفيذيون والاداريون	مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارة عددية، مهارة التواصل باللغة الانجليزية
أمناء الصندوق (الكاشير)	مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة عددية، مهارة التواصل باللغة الانجليزية
طاهي / مقبلات	مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارات عددية، مهارة التواصل باللغة الانجليزية
بانع / أخرى	مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار ، مهارات عددية، مهارة التواصل باللغة الانجليزية
مجهز عصائر (معلم عصير)	مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار ، مهارات عددية
مساعد طاهي تنفيذي / مساعد رئيس طهارة	مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار ،مهارات عددية، مهارة التواصل باللغة الانجليزية
دليل سياحي	مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارات عددية، مهارة التواصل باللغة الانجليزية

2.6 تشغيل المرأة في قطاع السياحة

تشير نتائج تحليل البيانات التي تم جمعها إلى أن غالبية المنشآت العاملة في قطاع السياحة لا تحتاج إلى تعيين إناث في هذا القطاع وبنسبة (76%)، وكما يبين الجدول (20) فإن ذلك يعود وبشكل رئيس إلى عدم الحاجة في هذا القطاع لعمل المرأة. في حين ذكر حوالي 25% من المنشآت بأن طبيعة العمل لا تناسب المرأة في هذا القطاع. لكن بشكل عام يبقى هناك تشغيل للإناث في مهن هذا القطاع بنسبة لا تقل عن 24%.

جدول 20: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب سبب عدم تعيين الإناث

عدد المنشآت	أسباب عدم تعيين الإناث
585	طبيعة العمل لا تناسب المرأة
1,420	عدم الحاجة
11	عدم وجود كفاءات
150	عدم رغبة صاحب العمل
12	الدين لا يسمح
1	الكلفة المادية العالية
697	غير معرف
52	العادات و التقاليد و نظرة المجتمع
5	المنشأه في حالة اغلاق
2,933	المجموع



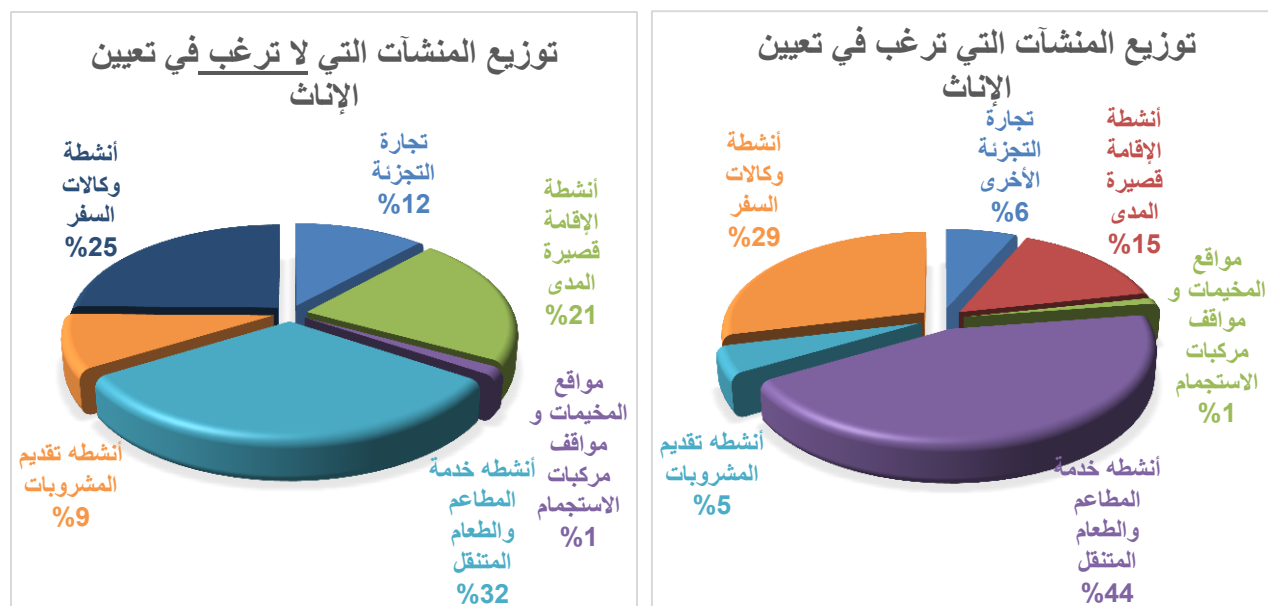
شكل 20: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب سبب عدم تعيين الإناث

وعند دراسة المهن التي تعمل بها الإناث ضمن هذا القطاع، يتبين أن أهم المهن التي يعمل بها هي مهن نادل/ سفرجي، ومهن كاتب حجوزات السفر، والبائعين، ومهنة موظف الاستقبال، ومديري وتدبير منزلي، والطهاة (الطباخين)، إضافة إلى اختصاصيي الإعلان والتسويق، والسكرتيرين التنفيذيين والإداريين. ويتركز الطلب المستقبلي على الإناث في إقليم الوسط بنسبة أكبر (94.8%)، بينما كان الطلب على الإناث في إقليم الجنوب نحو (3%)، في حين كان الطلب في إقليم الشمال فقط (2.2%) من إجمالي حجم الطلب، حيث بلغ حجم الطلب الإجمالي (3,528) فرصة عمل للإناث. فيما يبين الشكل رقم (21) أبرز الأنشطة الاقتصادية التي ترغب بتعيين الإناث حيث يظهر بأن قرابة 44% من المنشآت التي ترغب بتعيين الإناث هي في مجال أنشطة خدمة المطاعم والطعام المتنقل فيما أظهر الرسم رقم (21) المتعلق بالمنشآت التي لا ترغب بتعيين الإناث أن هناك حوالي 32% من المنشآت في هذا النشاط لا ترغب بتعيين الإناث في وظائفها.

جدول 21: توزيع فرص العمل للإناث في قطاع السياحة حسب المهنة والإقليم

إقليم الوسط		إقليم الشمال		إقليم الجنوب	
المهنة	عدد فرص العمل	المهنة	عدد فرص العمل	المهنة	عدد فرص العمل
نادل /سفرجي	1284	المنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى	20	كاتب حجوزات سفر	31
كاتب حجوزات سفر	579	موظف الاستقبال	14	موظف الاستقبال	25
مديرو تدبير منزلي	473	كاتب حجوزات سفر	14	مديرو تدبير منزلي	16
موظف الاستقبال	231	نادل /سفرجي	13	الطهاة (الطباخين)	15
الطهاة (الطباخين)	231	المدرّبون والموجهون والمسؤولون الرياضيون	7	نادل /سفرجي	13
اختصاصيو الإعلان والتسويق	102	كتبة مدخلي البيانات	6	عامل تنظيفات فندق	12
عامل تنظيفات فندق	85	الطهاة (الطباخين)	3	العاملون في الاستعلامات وخدمات الزبائن الذين لم يصنفوا في مكان آخر	5
المنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى	84	السكرتيرين التنفيذيين والإداريين	2	المنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى	4
باريستا	76	امناء الصندوق (الكاشير)	2	اختصاصيو الإعلان والتسويق	2
نادل رئيسي	68	اختصاصيو العلاقات العامة	1	نادل/ طعام (كومي، غارسون)	1
نادل/ طعام (كومي، غارسون)	68				
امناء الصندوق (الكاشير)	67				
بائع/ أخرى	59				

إقليم الوسط		إقليم الشمال		إقليم الجنوب	
59	مشغلو آلات تصنيع منتجات النسيج والفرو والجلود الذين لم يصنفوا في مكان آخر				
55	مدبرو ومشرفو التَّنظيف في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى				
52	محاسب عام (نفقات وأيرادات)				
48	مساعد طاهي تنفيذي/ مساعد رئيس طهارة				
37	مدربو الرياضة واللياقة البدنية- وقادة البرامج الرياضية				
34	المترجمون والمفسرون واللغويون الآخرون				
34	مشرف تعبئة وتغليف				
32	ميكانيكي تركيب آلات ومعدات صناعية				
28	مشرفو تدبير خدمات مبانى				
27	مشغلو المقاسم الهاتفية				
25	السكرتيريون التنفيذيون والإداريون				
23	منظم رحلات سياحية				
22	نحات و حفار تحف و تماثيل خشبية (نجار حفر)				
22	كتبة مدخلو البيانات				
22	دليل سياحي				
21	شيف الحلويات Pâtissier				
20	اختصاصيو التَّدريب وتطوير الكوادر				



شكل 21: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الرغبة في تعيين الإناث وفقاً للنشاط الاقتصادي

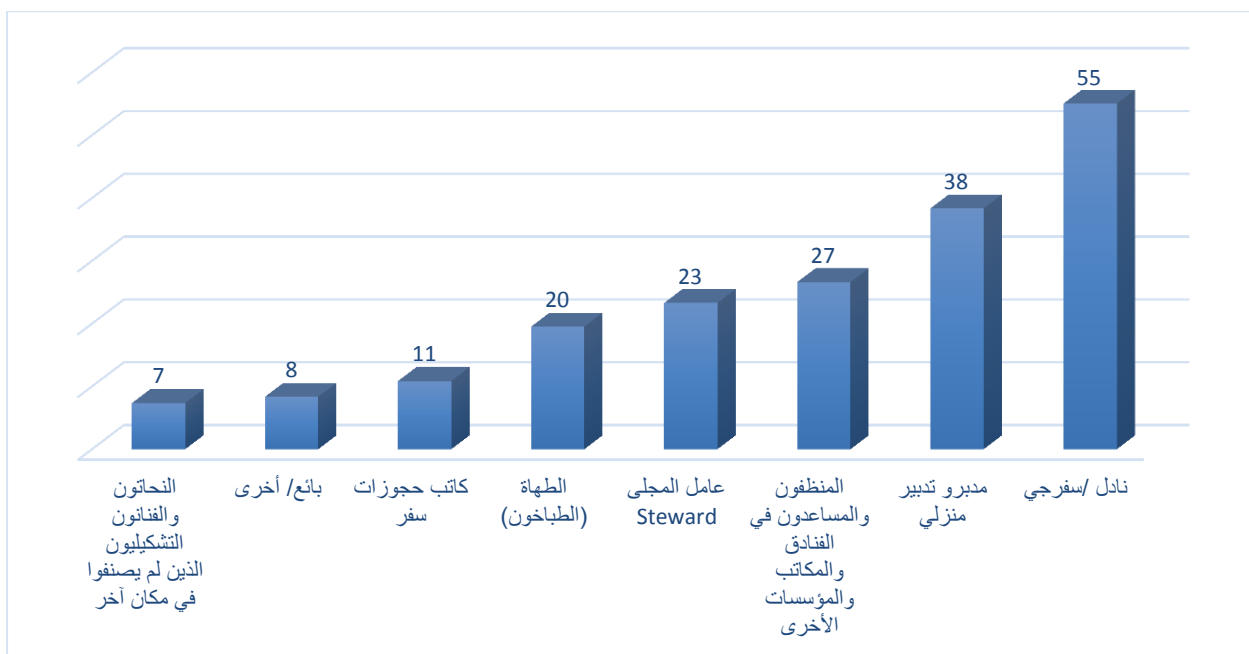
2.7 تشغيل ذوي الإعاقات في قطاع السياحة

يبين الجدول (23) أن عدد العاملين من ذوي الإعاقات قد بلغ (292) عاملاً من أصل (54,904) عامل في القطاع ويشكلون ما نسبته (0.5%) فقط، وهم يعملون في مهن متنوعة في القطاع نفسه لكن أكثر المهن التي يتركزون فيها هي مهنة نادل /سفرجي ومهنة مدبري تدبير منزلي ، إضافة للمنظفين والمساعدين في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى ، ومهن عامل المجلى والطهارة (الطباخين) ثم كاتب حجوزات السفر. كما وأشارت البيانات المتاحة بأن أغلب هؤلاء العاملين هم من ذوي الإعاقة الحركية تليها السمعية.

جدول 22: توزيع العاملين من ذوي الإعاقات في قطاع السياحة حسب المهنة

المهنة	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب
مدير مالي	2		
مدراء المطاعم		1	
مصمم غرافيكي (Designer Graphics)	1		
محاسب عام (نفقات وأيرادات)	1		4
اختصاصيو الإعلان والتسويق	1		
النحاتون والفنانون التشكيليون الذين لم يصنفوا في مكان آخر	7		
محصلو الديون وما يرتبط بهم	1		
كاتب حجوزات سفر	11		
كتبة استقبال الفنادق	1		
موظف الاستقبال	2		
العاملون في الاستعلامات وخدمات الزبائن الذين لم يصنفوا في مكان آخر	3		
كتبة المخازن والمستودعات		2	
الطهارة (الطباخين)	18	1	
مساعد طاهي تنفيذي / مساعد رئيس طهارة		2	
شيف المخبز Boulanger	1		
شيف الحلويات Pâtissier	1		
طاهي/ مقبلات	3		
نادل رئيسي	3		
نادل /سفرجي	55		
مسؤول النظافة Runner/	3		
مجهّز عصائر (معلم عصير)	3		
نادل/ طعام (كومي، غارسون)	3		

المهنة	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب
باريستا	3		
مدبرو ومشرفو التّظيف في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى	4		
مشرف المجلى			1
عامل المجلى Steward	18	1	4
مدبرو تدبير منزلي	36		2
بائع مشروبات باردة وساخنة	3		
أمناء الصندوق (الكاشير)	2		
بائع/ أخرى	7	1	
حراس الأمن	1		3
حداد/ مطرقة آلية	1		
ميكانيكي أنظمة تكييف	1		
عمال الحرف الخزفية وما يرتبط بهم	2		
صانعو المنتجات الحرفية الزجاجية وقطعها وتلميعها	1		
عمال الحرف اليدوية الخشبية وصانعو السلال وما يرتبط بهم	4		
نحات و حفار تحف و تماثيل خشبية (نجار حفر)	6		
الخبازون وصانعو المعجنات والحلويات	3		
نجار اثاث خشبي	1		
خياطو الملابس والفراء والقبعات	1		
صباغ أقمشة	1		
سائق	3		
المنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى	19	7	
عامل تنظيفات فندق	5		
حمام أمتعه/ فندق	1		
عامل غسيل	1		
كوى – عامل مصبغة	3		1
العاملون في الحدائق والبستنة			2
عامل نقل وتحميل وتنزيل	3		
المجموع	259	15	17



شكل 22: توزيع العمالة من ذوي الإعاقات في قطاع السياحة حسب المهنة

تبين نتائج الدراسة أنّ المنشآت في قطاع السياحة، فعلياً، لا تفضل توظيف ذوي الإعاقات نظراً لمجموعة من الأسباب كان أبرزها أنّ أصحاب العمل في هذا القطاع لا يرغبون لعدم الحاجة للتعيين وبنسبة (41%)، بينما أشار حوالي (38%) بأن طبيعة العمل غير مناسبة لذوي الإعاقات، في حين امتنع (13%) عن تحديد السبب، لكن بشكل عام أعلنت (382) منشأة أنها ستقدم (659) فرصة عمل في مهن مختلفة أهمها: كاتب حجوزات سفر، والمنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى، وبائع/لأخرى، وعامل المجلى. وقد تركز الطلب بشكل كبير في إقليم الوسط.

جدول 23: توزيع فرص العمل المستقبلية لذوي الإعاقات في قطاع السياحة حسب المهنة والإقليم

المهنة	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المجموع
مصمم غرافيكي (Graphics Designer)	1			1
محاسب عام (نفقات وأيرادات)	28	1		30
اختصاصيو الإعلان والتسويق	22			22
مصممو المواقع الإلكترونية والوسائط المتعددة	1			1
المترجمون والمفسرون واللغويون الآخرون	44			44
السياح والفنانين الذين لم يصنفوا في مكان آخر	4			4
مندوبو الشراء	3			3
السكرتيريون التنفيذيون والإداريون	2			2
المدرّبون والموجهون والمسؤولون الرياضييون		1		1
كتابة مدخلي البيانات	7	4		10
صراف نقود/ كاشير	6			6
كتابة وكالات السياحة والسفر	2			2
وكيل سفر	2			2

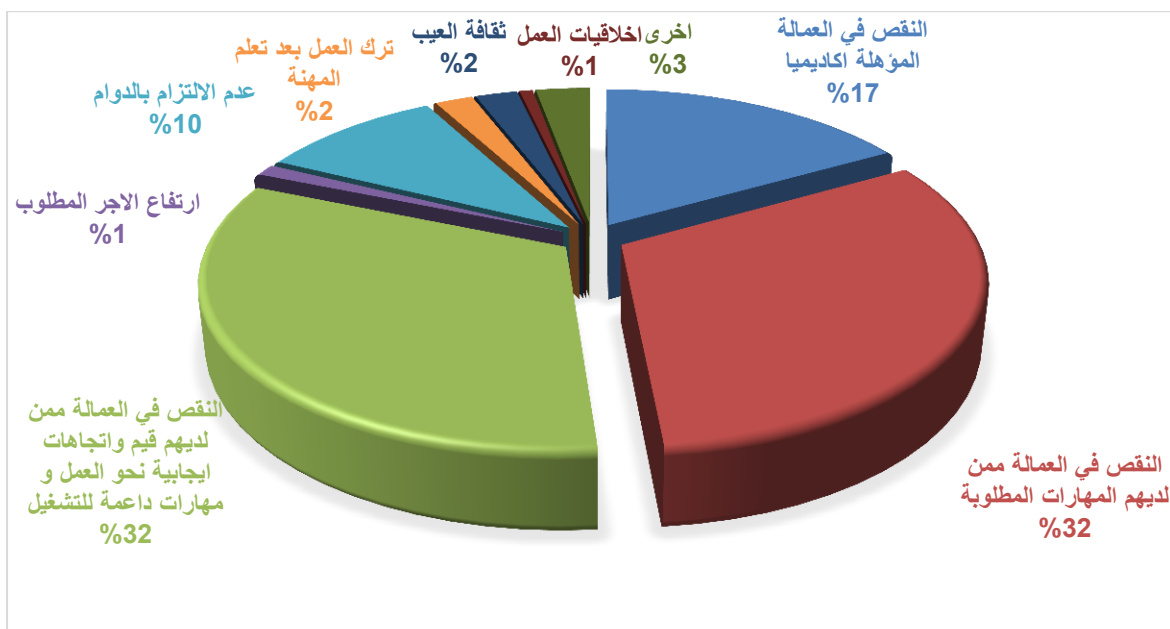
المهنة	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المجموع
كاتب حجوزات سفر	109	5	2	116
مشغلو المقاسم الهاتفية	5			5
موظف الاستقبال	20	1	2	23
العاملون في الاستعلامات وخدمات الزبائن الذين لم يصنفوا في مكان آخر	2			2
كتبة المخازن والمستودعات	3			3
منظم رحلات سياحية	1			1
الطهاة (الطباخون)	33			33
مساعد طاهي تنفيذي / مساعد رئيس طهاة	3			3
شيف المخبز Boulanger	3			3
طاهي/ مقبلات	17			17
نادل رئيسي	1			1
نادل /سفرجي	56	3		59
مجهّز عصائر (معلم عصير)	9			9
باريستا	20			20
مدبرو ومشرفو التّظيف في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى	4		3	7
عامل المجلى Steward	55	1	5	61
مدبرو تدبير منزلي	26			26
اقتصاد منزلي	4			4
امناء الصندوق (الكاشير)	31	2		33
بائع/ أخرى	68	2		70
حراس الأمن		2	3	5
ميكانيكي/ صيانة أنظمة تكييف مركزي	1			1
عمال الحرف الخزفية وما يرتبط بهم	1			1
فنان خزف	1			1
صانعو المنتجات الحرفية الزجاجية وقطعها وتلميعها	2			2
النقاشون والمزخرفون وكتابو الرموز	7			7
عمال الحرف اليدوية الخشبية وصانعو السلال وما يرتبط بهم	22			22
نحات و حفار تحف و تماثيل خشبية (نجار حفر)	44			44
خياط أغطية الرأس والقبعات	1			1
المنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى	94	8	6	107
عامل تنظيفات فندق			1	1
مشرف تعبئة وتغليف	3			3
عاملون آخرون لم يصنفوا في مكان آخر	2			2
المجموع	776	30	21	827

2.8 صعوبات تعيين العاملين في قطاع السياحة وطرق التعيين

كشفت نتائج الدراسة عن أنّ ما نسبته (72%) من المنشآت لا تواجه أية صعوبات في التعيين، بينما (28%) من المنشآت (معظمها منشآت فردية) تواجه صعوبات في التعيين، وتعزى هذه الصعوبات إلى النقص في العمالة ممن لديهم المهارات المطلوبة بشكل رئيس، إضافة للنقص في العمالة ممن لديهم قيم واتجاهات إيجابية نحو العمل، وكذلك النقص في العمالة المؤهلة أكاديميًا (انظر الجدول 24).

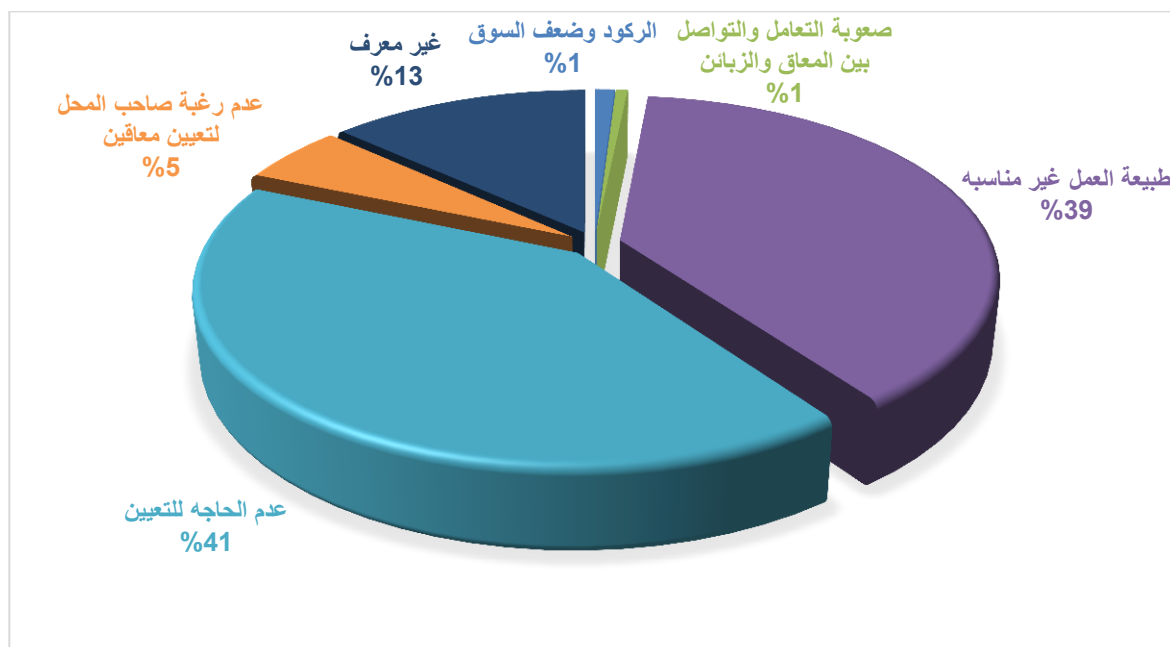
جدول 24: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب صعوبات التعيين

صعوبات التعيين	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المجموع
النقص في العمالة المؤهلة أكاديميًا	244	5	30	278
النقص في العمالة ممن لديهم المهارات المطلوبة	463	27	38	529
النقص في العمالة ممن لديهم قيم واتجاهات إيجابية نحو العمل و مهارات داعمة للتشغيل	480	23	37	540
ارتفاع الأجر المطلوب	18			18
عدم الالتزام بالدوام	155		8	163
ترك العمل بعد تعلم المهنة	27		6	34
نقص في الكفاءات المتخصصة في التخصصات الدقيقة	11			11
ثقافة العيب	32		6	37
اللغة الانجليزية	4			4
عدم الالتزام باخلاقيات العمل (الأمانة، المزاجية، الكسل)	9		3	12
صعوبة الإجراءات الإدارية (الموافقات، الضمان، القانون)	3	1		5
المجموع	1,469	57	131	1,658



شكل 23: توزيع المنشآت في قطاع السّياحة حسب صعوبات التّعيين

أما فيما يتعلق بأسباب عدم تعيين ذوي الإعاقة في مهن هذا القطاع فهي من وجهة نظر المنشآت تعود بشكل رئيس إلى عدم الحاجة للتعيين حيث أن قرابة 41% من هذه المنشآت تعزو ذلك إلى هذا السبب، في حين أشار قرابة 39% إلى أن طبيعة العمل غير مناسبة لذوي الإعاقة، وكما في الشكل 24.



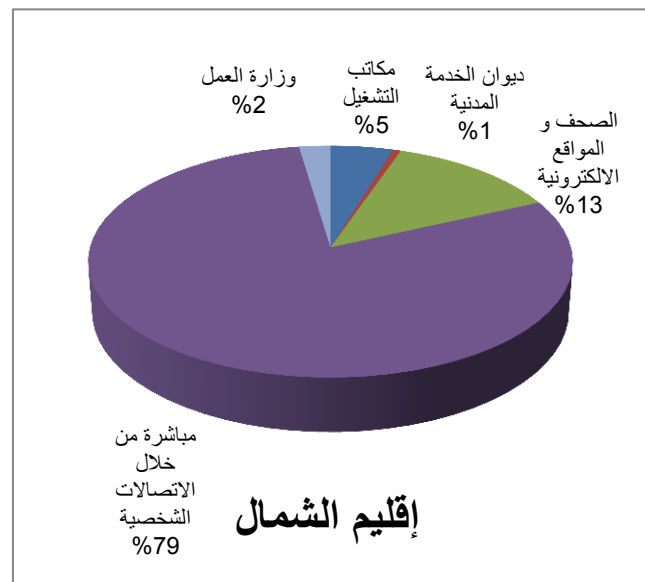
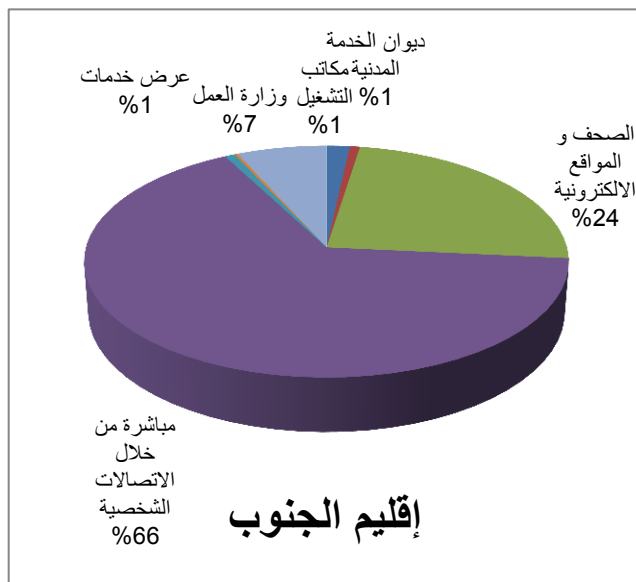
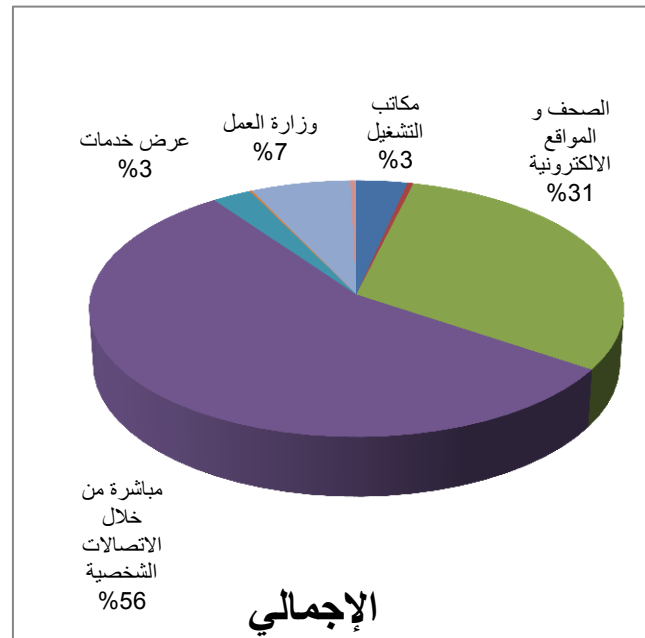
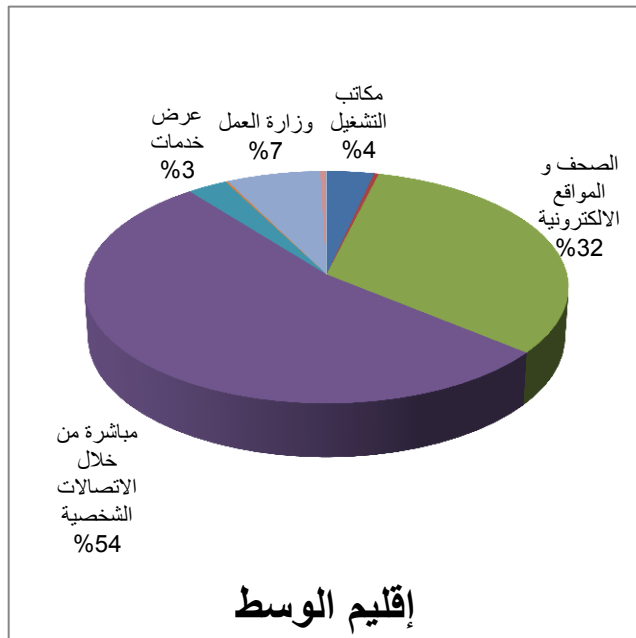
شكل 24: توزيع المنشآت في قطاع السّياحة حسب أسباب عدم تعيين ذوي الإعاقة

وفيما يتصل بالطرق المستخدمة في التّعيين، فقد أظهرت الدّراسة وحسب الجدول (25) بأنّ التّعيين المباشر من خلال الاتّصالات الشخصية هو الأكثر استخداماً وبنسبة (56%)، يليه التّعيين من خلال إعلانات الصّحف والمواقع الإلكترونيّة بنسبة (31%)، ثمّ التّعيين من خلال مكاتب التشغيل الحملات الوطنية التّشغيليّة والأيام الوظيفيّة التي تقيمها وزارة العمل وبنسبة (3%) لكلّ منهما.

جدول 25: توزيع المنشآت في قطاع السّياحة حسب طرائق التّعيين والإقليم

طرائق التّعيين	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المجموع
مكاتب التشغيل	130	8	7	146
ديوان الخدمة المدنية	13	1	3	17
الصّحف و المواقع الإلكترونيّة	1,185	22	96	1,303
مباشرة من خلال الاتّصالات الشخصية	1,975	135	263	2,373
عرض خدمات	110		3	113
مراكز التّدريب المهني	6		1	7
وزارة العمل**	259	4	27	286
جمعية وكلاء السفر	16			16
إعلان على باب المنشأة	1			1
أخرى	7		2	9

** (تشتمل كذلك التّعيين عن طريق الحملات الوطنية للتّشغيل والأيام الوظيفيّة التي تقيمها وزارة العمل)



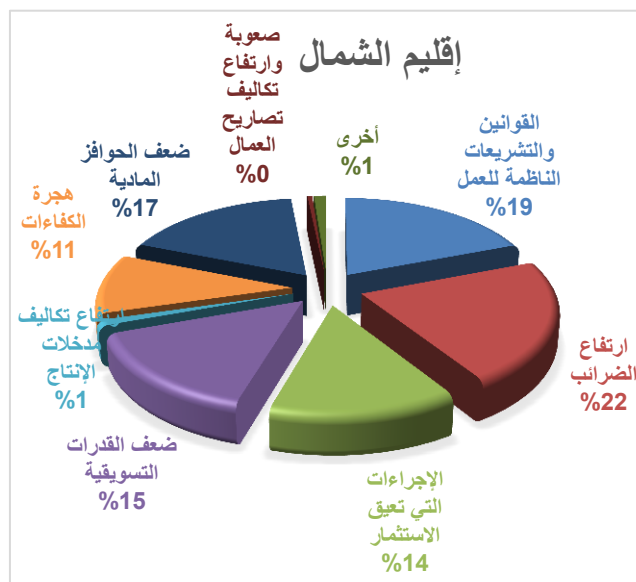
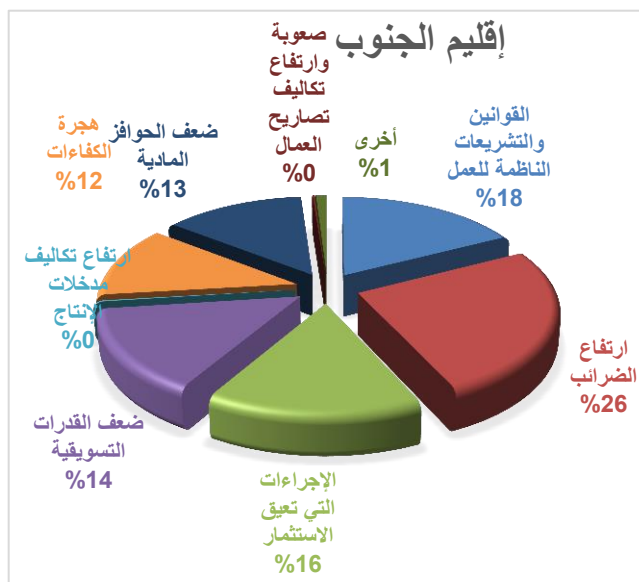
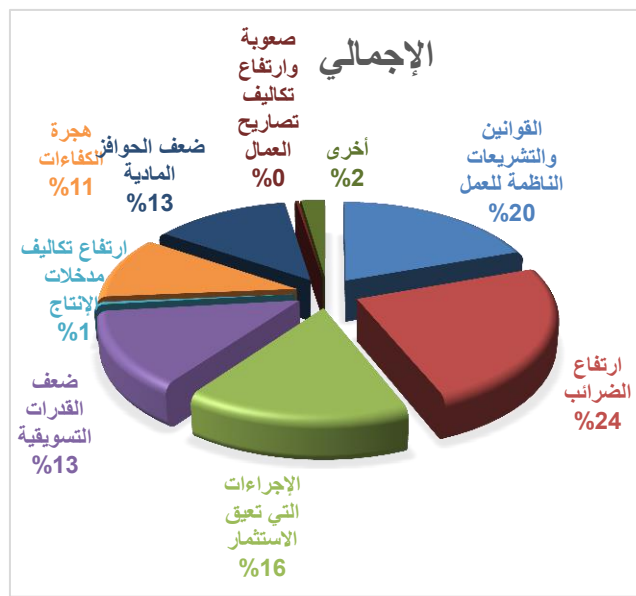
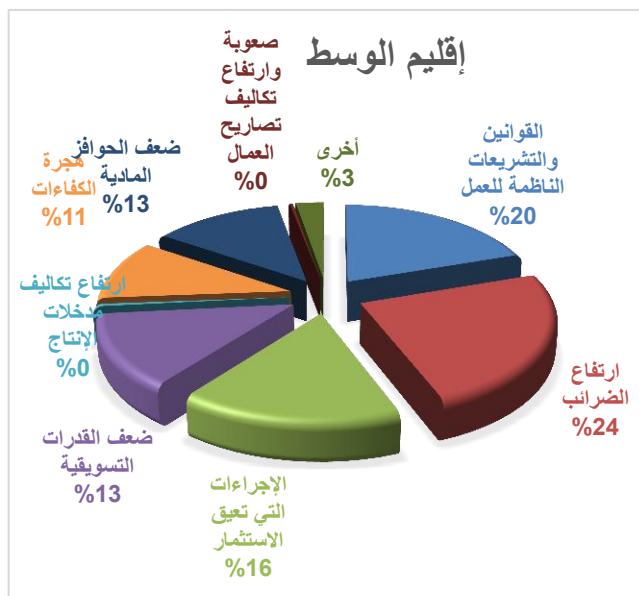
شكل 25: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب طرائق التّعيين والإقليم

كما وسُئل أصحاب العمل عن الصعوبات والتحديات التي تواجه قطاع السياحة، وقد أجاب (24%) منهم بأن ارتفاع الضرائب تؤثر على أداء القطاع، بينما (20%) أشاروا إلى القوانين والتشريعات النازمة للعمل، ونحو (16%) الإجراءات التي تعيق الاستثمار، بينما أشار (13%) إلى ضعف القدرات التسويقية وكذلك وبنفس النسبة ضعف الحوافز المادية. من جهة أخرى، تمّ أيضاً سؤال المنشآت العاملة في القطاع حول إمكانية تطبيق العمل المرن في مهن القطاع، حيث أشار قرابة (43%) من المنشآت أنها يمكن أن تطبق نظام العمل المرن، وهو نظام يقدر كل جهد فكري أو جسماني يبذله العامل لقاء أجر ضمن أحد أشكال عقد العمل المرن المحددة في هذا النظام والتي قد تشمل العمل لبعض الوقت، أو العمل ضمن ساعات مرنة، وأسبوع العمل المكثف، والسنة المرنة، إضافة للعمل عن بعد¹. كما وتمّ أيضاً سؤال المنشآت حول إمكانية إحلال العمالة المحلية بدل العمالة الوافدة، حيث أشار قرابة (62%) إلى إمكانية إحلال العمالة المحلية في مهن القطاع بدلاً من العمالة الوافدة الحالية.

جدول 26 : توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الصعوبات التي تواجه القطاع والإقليم

الصعوبات التي تواجه القطاع	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المجموع
القوانين والتشريعات النازمة للعمل	1432	104	155	1691
ارتفاع الضرائب	1757	117	228	2102
الإجراءات التي تعيق الاستثمار	1188	74	137	1399
ضعف الترويج للإستثمار	9			9
ضعف القدرات التسويقية	931	81	128	1140
ارتفاع تكاليف مدخلات الإنتاج (أيجار، أجور العاملين، الماء والكهرباء والوقود، المواد الخام الأولية)	31	5	2	38
تأثر الطلب على الإنتاج سلباً بتبعات الازمة الاقتصادية العالمية والأزمات السياسية في دول الجوار	12		1	13
هجرة الكفاءات	772	57	110	938
ضعف الحوافز المادية	905	93	118	1117
المنافسة القوية في السوق	39	1	1	41
الجمارك المرتفعة	3			3
صعوبة وارتفاع تكاليف تصاريح العمال والتراخيص	21	3	2	25
الركود الاقتصادي والتضخم وقلة المشاريع	24			24
نقص العمالة المحلية المؤهلة مقابل ازدياد العمالة الوافدة	12		1	13
أخرى	72	5	5	82

¹وزارة العمل، قانون نظام العمل المرن 2017.



شكل 26: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الصعوبات التي تواجه القطاع والإقليم

الفصل الثالث

تحليل جانب العرض في قطاع السّياحة

3.1 أهم الجهات المزودة للتدريب في قطاع السياحة

تتخصص أبرز الجهات المزودة للتعليم والتدريب في الأردن في كليات المجتمع التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية، ومراكز التعليم المهني التابعة لوزارة التربية والتعليم، ومؤسسة التدريب المهني، وعدد من الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة بالإضافة إلى الكليات التطبيقية، والأكاديمية الملكية لفنون الطهي، بحيث بلغ إجمالي عدد الجهات التي تقدم التعليم والتدريب والتأهيل لجميع المهن في قطاع السياحة قرابة 23 مؤسسة. ويبين الجدول (27) توزيع هذه الجهات حسب سنة بدء تقديم الخدمة.

جدول 27: الجهات المزودة للتدريب حسب سنة بدء تقديم خدمات التدريب/ التعليم المهني

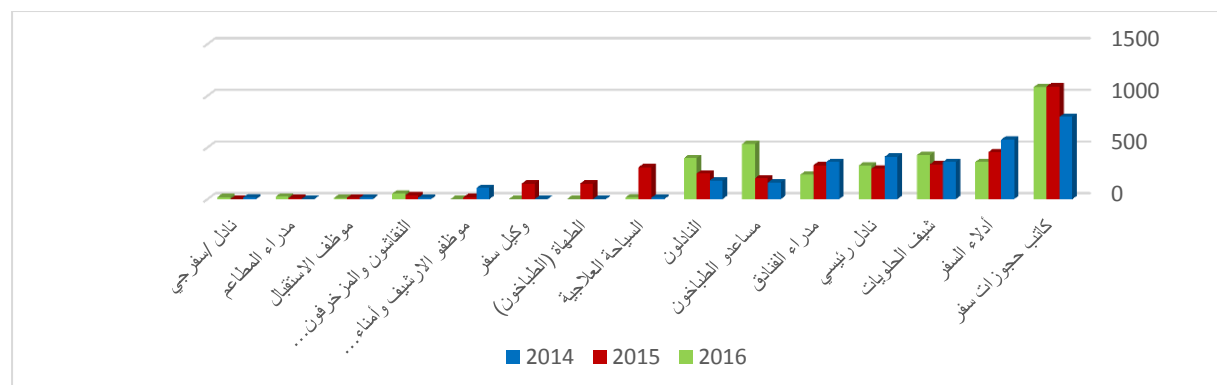
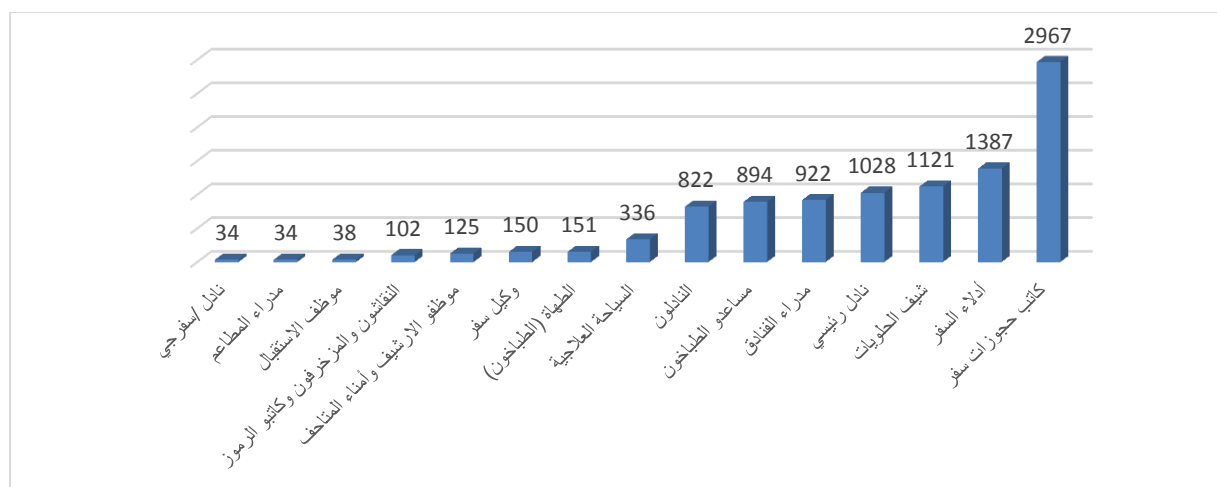
سنة بدء تقديم الخدمة	مزودي التدريب
1997	كليات المجتمع/ جامعة البلقاء التطبيقية
1957	التعليم المهني/ وزارة التربية والتعليم
1976	مؤسسة التدريب المهني
1999	مراكز التدريب/ وكالة الغوث
1993	جامعة الزيتونة
1999	جامعة الحسين بن طلال
1994	جامعة اربد
1991	الجامعة الهاشمية
1989	عمان الأهلية
1989	جامعة فيلادلفيا
1962	الجامعة الأردنية
1997	جامعة البلقاء التطبيقية
2001	غرفة تجارة عمان
1976	جامعة اليرموك
2005	جامعة الشرق الأوسط
1999	جمعية الفنادق الأردنية
2008	الأكاديمية الملكية لفنون الطهي
1980	كلية عمون الجامعية التطبيقية
2005	مركز استشارات الجامعة الألمانية
1999	مركز استشارات جامعة عمان العربية
2002	مركز استشارات الجامعة العربية المفتوحة
2005	شركة أماديوس
2013	أكاديمية البتراء للسياحة و السفر

3.2 البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة

بلغ عدد البرامج التدريبية الخاصة بهذا القطاع نحو (15) برنامجاً تدريبياً، وبلغ عدد خريجيه قرابة (10,111) خريجاً خلال الأعوام (2014-2016). كانت النسبة الكبرى منهم قد تخرجت من برنامج كاتب حجوزات سفر وبنسبة (29%)، ثم برنامج أدلاء السفر (14%)، يليه برنامج شيف الحلويات (11%) ثم برنامج نادل رئيسي (10%).

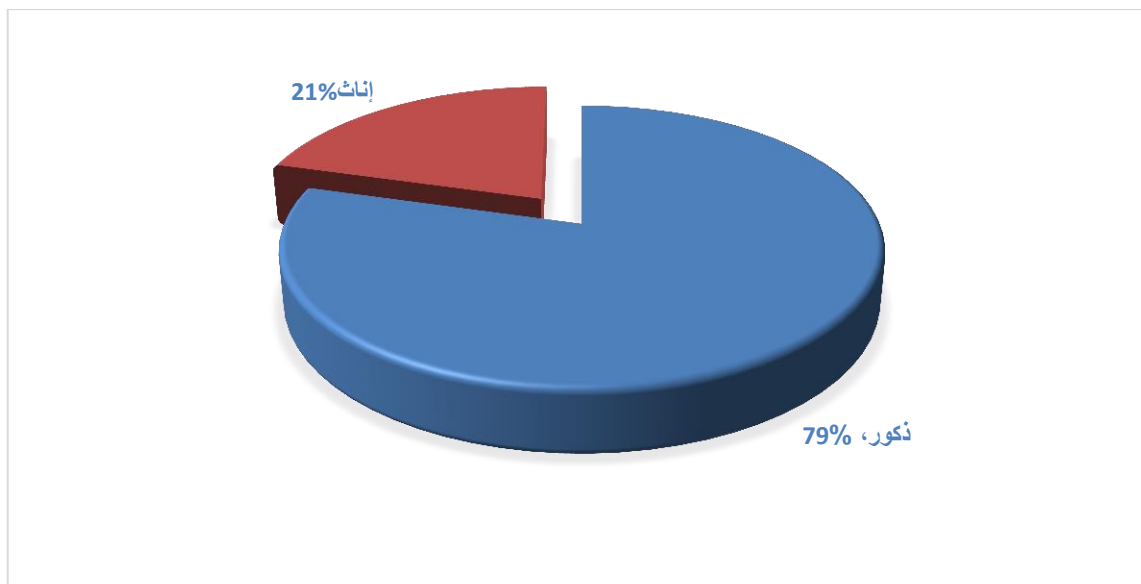
جدول 28: البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة للأعوام (2014-2016)

المجموع	2016	2015	2014	البرنامج التدريبي
2967	1083	1089	795	كاتب حجوزات سفر
1387	359	453	575	أدلاء السفر
1121	426	336	359	شيف الحلويات
1028	324	295	409	نادل رئيسي
922	236	327	359	مدراء الفنادق
894	533	201	160	مساعدو الطباخين
822	396	247	179	النادلون
336	16	307	13	دليل سياحي
151	1	150	0	الطهارة (الطباخون)
150	0	150	0	وكيل سفر
125	0	18	107	موظفو الأرشفة وأمناء المتاحف
102	53	36	13	النقاشون والمزخرفون وكاتبو الرموز
38	11	12	15	موظف الاستقبال
34	23	11	0	مدراء المطاعم
34	18	0	16	نادل /سفرجي
10111	3479	3632	3000	المجموع

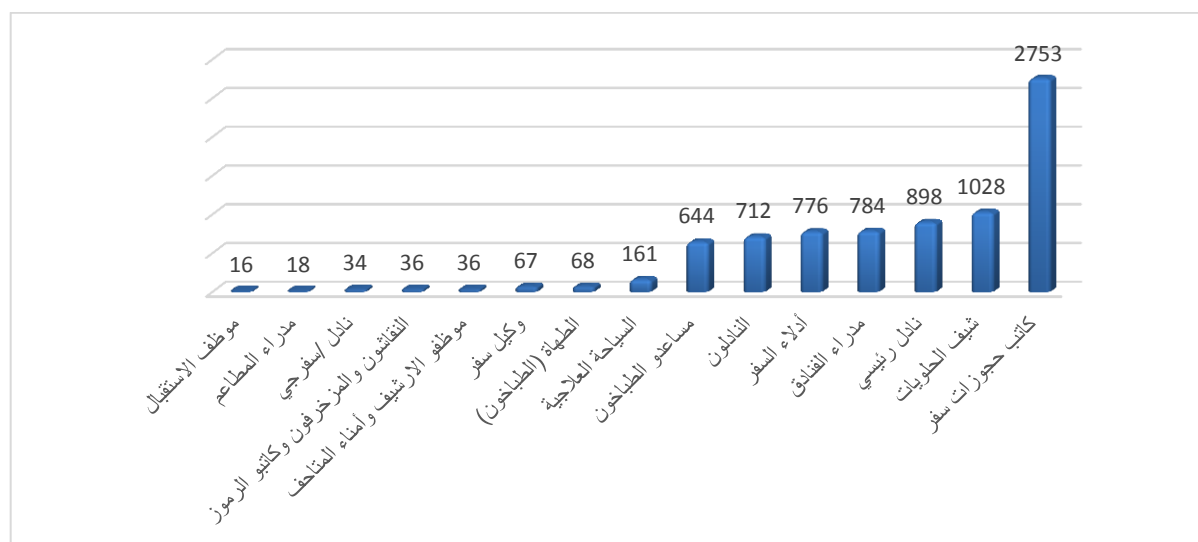


شكل 27: توزيع خريجي الجهات المزودة للتدريب حسب البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة والأعوام (2014-2016)

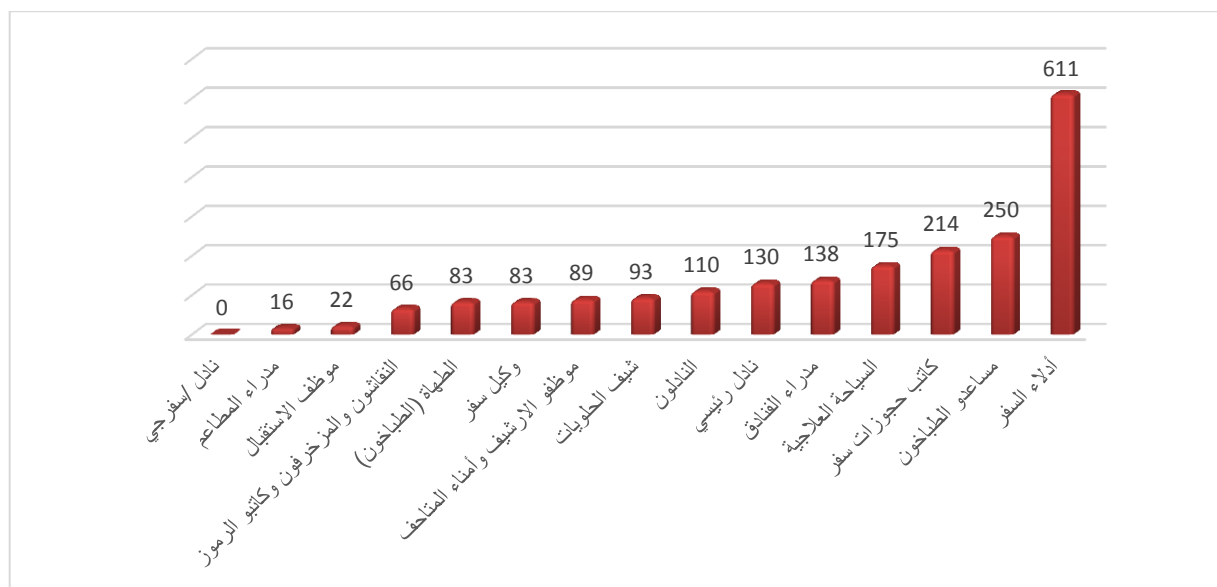
من ناحية أخرى، بلغ عدد خريجي البرامج التدريبية الذكور الخاصة بهذا القطاع نحو (8,031) خريجاً خلال الأعوام (2016-2014). النسبة الغالبة منهم تخرجت من برنامج كاتب حجوزات سفر ونسبة (34%)، ثم برنامج شيف الحلويات ونسبة (13%)، يليه برنامج نادل رئيسي ونسبة (11%). في المقابل، بلغ عدد خريجات البرامج التدريبية في قطاع السياحة قرابة (2,080) خريجة خلال الأعوام (2016-2014)، نسبة كبيرة منهن تخرجت من برنامج أدلاء السفر ونسبة (29%)، ثم برنامج مساعدي الطباخين ونسبة (12%)، ثم برنامج كاتب حجوزات السفر ونسبة (10%).



شكل 28: توزيع خريجي الجهات المزودة للتدريب ضمن البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة حسب الجنس للأعوام (2016-2014)

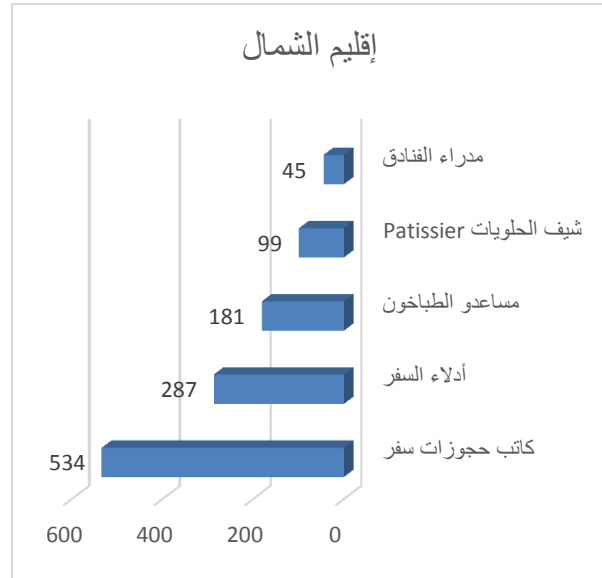
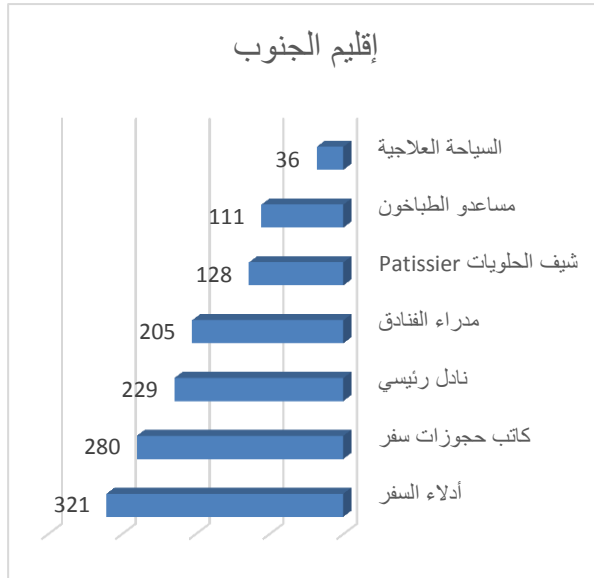
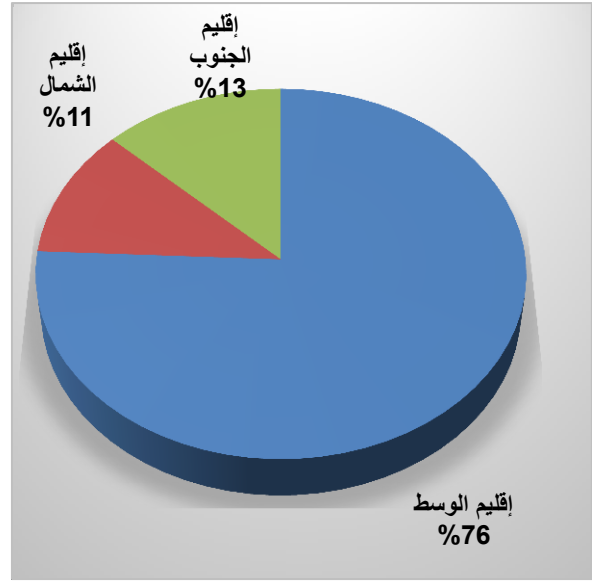
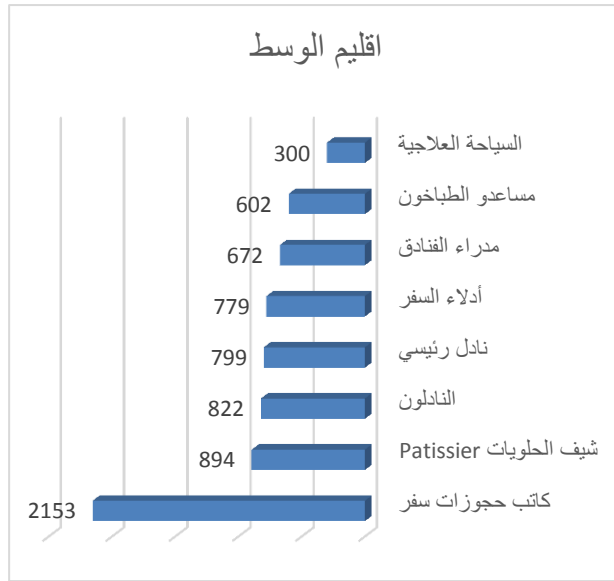


شكل 29: خريجو الجهات المزودة للتدريب الذكور حسب أبرز البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة للأعوام (2016-2014)



شكل 30: خريجات الجهات المزودة للتدريب حسب أبرز البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة للأعوام (2014-2016)

توزع خريجو الجهات المزودة للتدريب في قطاع السياحة بحسب الإقليم بنحو (76%) في إقليم الوسط، و (11%) (13%) في إقليمي الشمال والجنوب على التوالي. من ناحية أخرى توزع خريجو الجهات المزودة للتدريب في هذا القطاع جندرياً بواقع (79%) ذكوراً (76% في إقليم الوسط و 11% في الشمال و 13% في الجنوب)، ونحو (21%) إناثاً (76% في إقليم الوسط و 12% في الشمال و 12% في الجنوب).



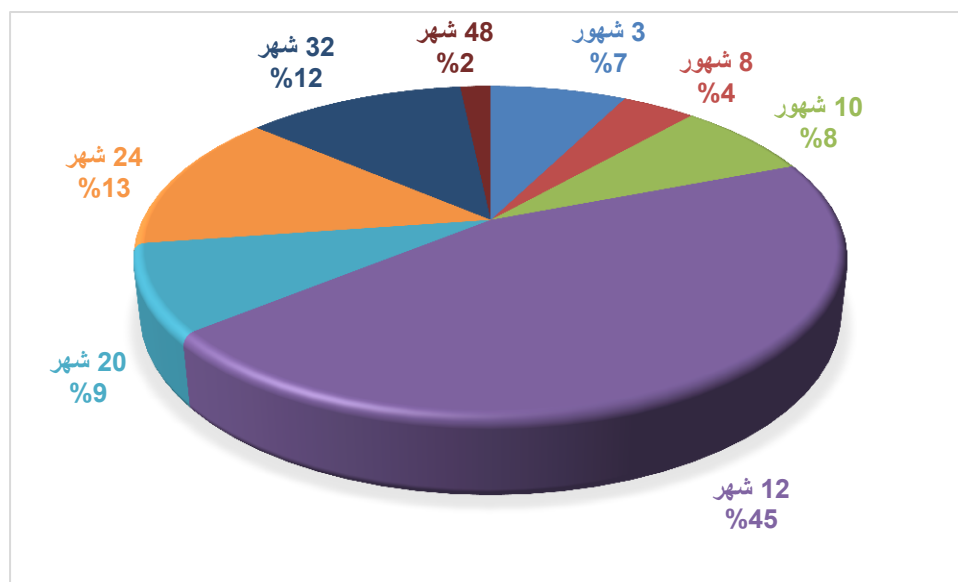
شكل 31: خريجو الجهات المزودة للتدريب حسب أبرز البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة والإقليم للأعوام (2014-2016)

أما فيما يتصل بالبرامج المقدمة في كل إقليم على حدة، فإن الجدول (29) يبين البرامج التدريبية في كل إقليم وإعداد خريجها للأعوام (2014-2016). وبشكل عام تخرج (7,655) متدرباً في إقليم الوسط توزعوا ضمن برامج تدريبية مختلفة أبرزها: برنامج كاتب حجوزات سفر، ثم برنامج شيف الحلويات، يليه برنامج النادلين. في المقابل، بلغ عدد خريجي مزودي التدريب للأعوام (2014-2016) في إقليم الشمال قرابة (1,146) خريجاً توزعوا بين برنامج كاتب حجوزات السفر، ثم برنامج أدلاء السفر، ثم برنامج مساعدي الطباخين. أما في إقليم الجنوب فقد بلغ عدد الخريجين (1310) خريج غالبيتهم من برنامج أدلاء السفر، ثم برنامج كاتب حجوزات السفر، يليه برنامج نادل رئيسي، ثم برنامج مدراء الفنادق.

جدول 29: توزيع خريجي البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة حسب البرنامج والإقليم للأعوام (2014-2016)

المجموع	إقليم الجنوب			المجموع	إقليم الشمال			المجموع	إقليم الوسط			البرنامج التدريبي
	2016	2015	2014		2016	2015	2014		2016	2015	2014	
205	41	82	82	45	16	11	18	672	179	234	259	مدراء الفنادق
0				0				34	23	11	0	مدراء المطاعم
0				0				125	0	18	107	موظفو الأرشيف وأمناء المتاحف
0				0				150	0	150	0	وكيل سفر
280	84	96	100	534	210	198	126	2153	789	795	569	كاتب حجوزات سفر
0				0				38	11	12	15	موظف الاستقبال
321	111	107	103	287	64	105	118	779	184	241	354	أدلاء السفر
36	16	7	13	0				300	0	300	0	السياحة العلاجية
0				0				151	1	150	0	الطهاة (الطباخون)
128	50	40	38	99	34	31	34	894	342	265	287	شيف الحلويات
0				0				822	396	247	179	النادلون
229	112	66	51	0				799	212	229	358	نادل رئيسي
0				0				34	18	0	16	نادل /سفرجي
0				0				102	53	36	13	النقاشون والمزخرفون وكاتبو الرموز
111	43	48	20	181	111	40	30	602	379	113	110	مساعدو الطباخين
1310	457	446	407	1146	435	385	326	7655	2587	2801	2267	المجموع

تنوعت مدد البرامج المقدمة من قبل مزودي التدريب في قطاع السياحة، حيث تراوحت بين 8 شهور و 48 شهراً. لكن النسبة الكبرى من البرامج كانت مدتها 12 شهراً تدريبياً وبنسبة بلغت (45%) للأعوام (2014-2016).

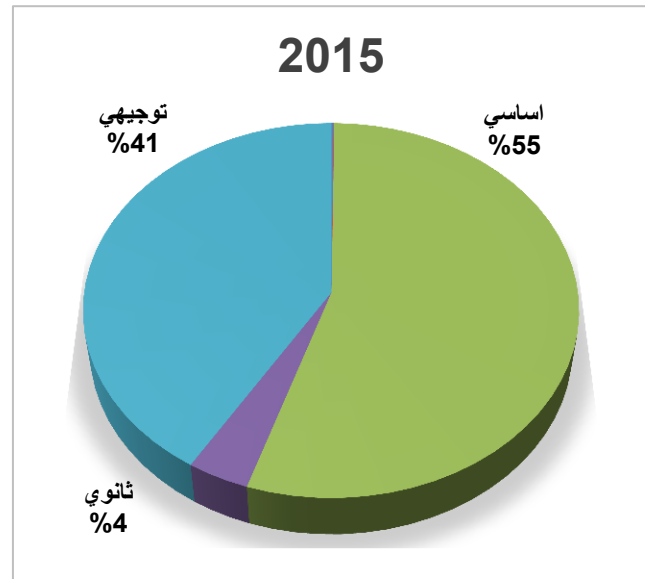
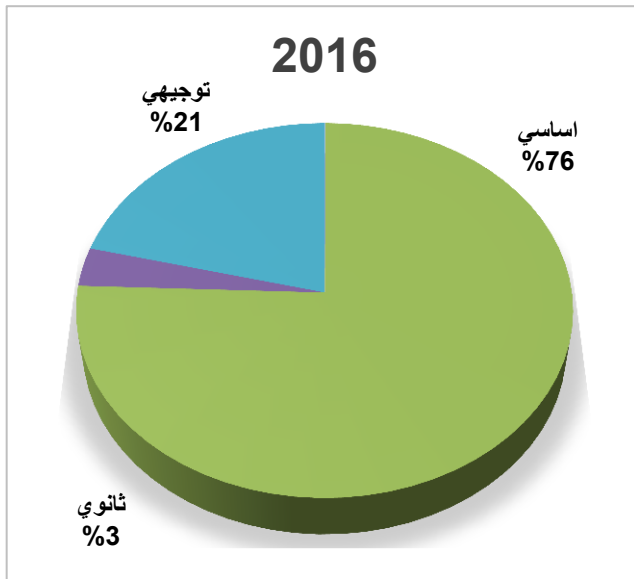
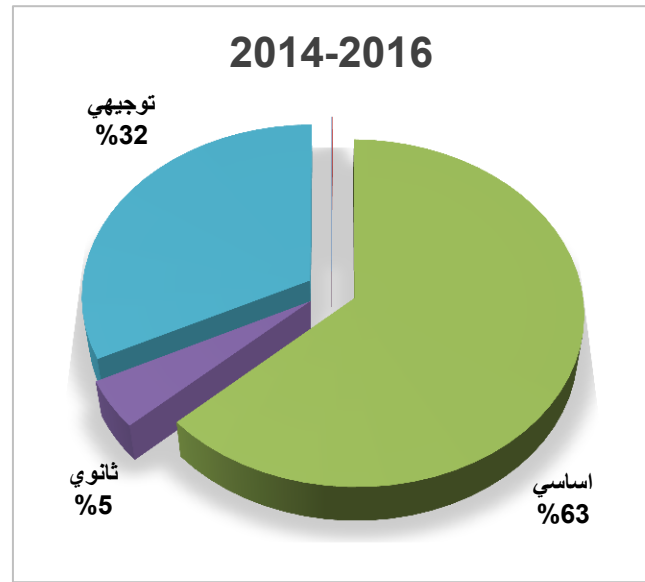
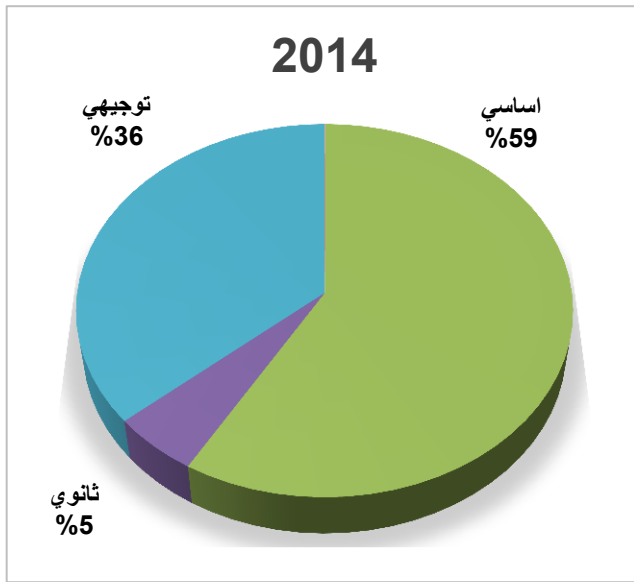


شكل 32: البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة حسب مدة البرنامج بالأشهر للأعوام (2014-2016)

وفيما يتعلق بالمؤهل التعليمي لخريجي البرامج التدريبية في قطاع السياحة فقد كشفت نتائج الدراسة أنّ الحد الأدنى للمؤهل التعليمي للمقبولين في هذه البرامج قد تراوح بين (أقل من أساسي) و (البكالوريوس)، ويبين الجدول (30) أدنى المؤهلات التعليمية للخريجين لمجموع الأعوام (2014-2016) وفي كل برنامج تدريبي. وبشكل عام بلغ عدد الخريجين ممن مؤهلهم أقل من أساسي فقط (3) خريجين ، في حين بلغ عدد الخريجين ممن هم في مستوى التعليم الأساسي (6,377) خريجاً، وقرابة (454) خريجاً مؤهلهم العلمي ثانوي، ونحو (3,271) مؤهلهم التوجيهي كحد أدنى، وأخيراً كان فقط (6) خريجين حاصلين على درجة البكالوريوس للأعوام (2014-2016).

جدول 30: خريجو البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة حسب البرنامج التدريبي والمؤهل التعليمي الأدنى للأعوام (2014-2016)

البرنامج التدريبي	أقل من أساسي	أساسي	ثانوي	توجيهي	بكالوريوس	المجموع
مدراء الفنادق	0	0	0	922	0	922
مدراء المطاعم	0	0	0	34	0	34
موظفو الأرشفة وأمناء المتاحف	0	0	0	125	0	125
وكيل سفر	0	0	0	150	0	150
كاتب حجوزات سفر	0	2967	0	0	0	2967
موظف الاستقبال	0	38	0	0	0	38
أدلاء السفر	0	0	51	1336	0	1387
السياحة العلاجية	0	0	0	336	0	336
الطهاة (الطباخون)	0	0	1	150	0	151
شيف الحلويات	3	1002	0	116	6	1121
النادلون	0	816	0	0	0	822
نادل رئيسي	0	626	402	0	0	1028
نادل /سفرجي	0	34	0	0	0	34
النقاشون والمزخرفون وكاتبو الرموز	0	0	0	102	0	102
مساعدو الطباخين	0	894	0	0	0	894
المجموع	3	6377	454	3271	6	10111

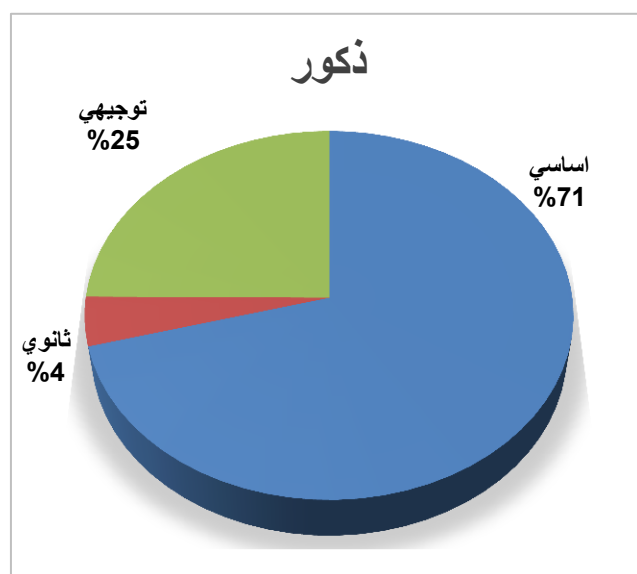
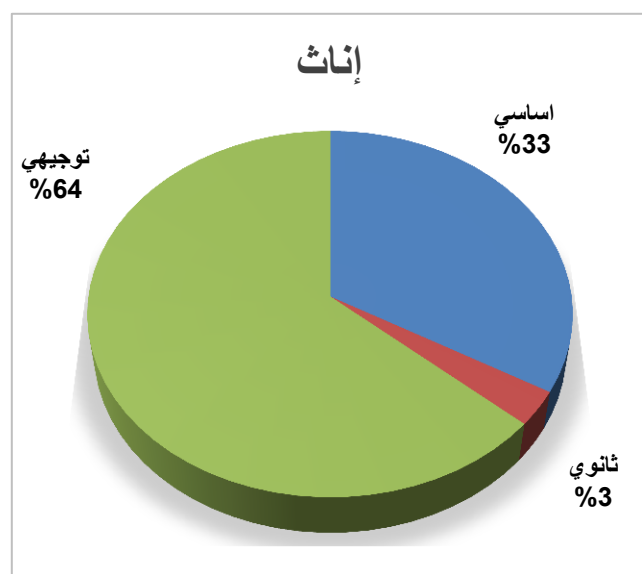


شكل 33: توزيع خريجي البرامج التدريبية المطبقة في قطاع السياحة حسب المؤهل التعليمي الأدنى للأعوام (2016-2014)

ويبين الجدول (31) أعداد الخريجين للأعوام (2016-2014) من البرامج التدريبية الخاصة بقطاع السياحة موزعة حسب المؤهل التعليمي، حيث لوحظ أن عدد الخريجين قد بلغ فقط (3) في برنامج الطهاة (الطباخون) للحاصلين على تعليم أقل من الأساسي، و(6) خريجين فقط في برنامج شيف الحلويات حاصلين على درجة البكالوريوس، و (402) خريج في برنامج (النادلون) فقط حاصلين على مرحلة التعليم الثانوي. في حين بلغ عدد الخريجين (1,002) خريج ضمن نفس برنامج الطهاة (الطباخون) حاصلين على مرحلة التعليم الأساسي، ثم (894) خريجاً ضمن برنامج (مساعدو الطباخين) حاصلين على تعليم لا يتجاوز الأساسي. وقد كان أكبر عدد ضمن مرحلة التعليم هذه هم خريجو برنامج كتبة استقبال الفنادق وبحوالي (2967) خريجاً حاصلين على مرحلة التعليم الأساسي فقط. وضمن الخريجين الحاصلين على التوجيهي فقد بلغ عدد الخريجين (1336) في برنامج أدلاء السفر، ثم (922) في برنامج مدراء الفنادق، ونحو (336) في برنامج دليل سياحي.

جدول 31: خريجو مزودي التدريب حسب البرنامج التدريبي والمؤهل العلمي الأدنى للأعوام (2014-2016)

أقل من أساسي	الخريجون	أساسي	الخريجون	ثانوي	الخريجون	توجيهي	الخريجون	بكالوريوس	الخريجون
الطهارة (الطباخون)	3	كتبة استقبال الفنادق	2967	النادلون	402	أدلاء السفر	1336	شيف الحلويات	6
		الطهارة (الطباخون)	1002	أدلاء السفر	51	مدراء الفنادق	922		
		مساعدو الطباخين	894	منظم رحلات سياحية	1	دليل سياحي	336		
		شيف الحلويات	816			كاتب حجوزات سفر	150		
		النادلون	626			منظم رحلات سياحية	150		
		موظف الاستقبال	38			موظفو الأرشفة وأمناء المتاحف	125		
		نادل رئيسي	34			الطهارة (الطباخون)	116		
						النقاشون والمزخرفون وكاتبو الرموز	102		
						مدراء المطاعم	34		

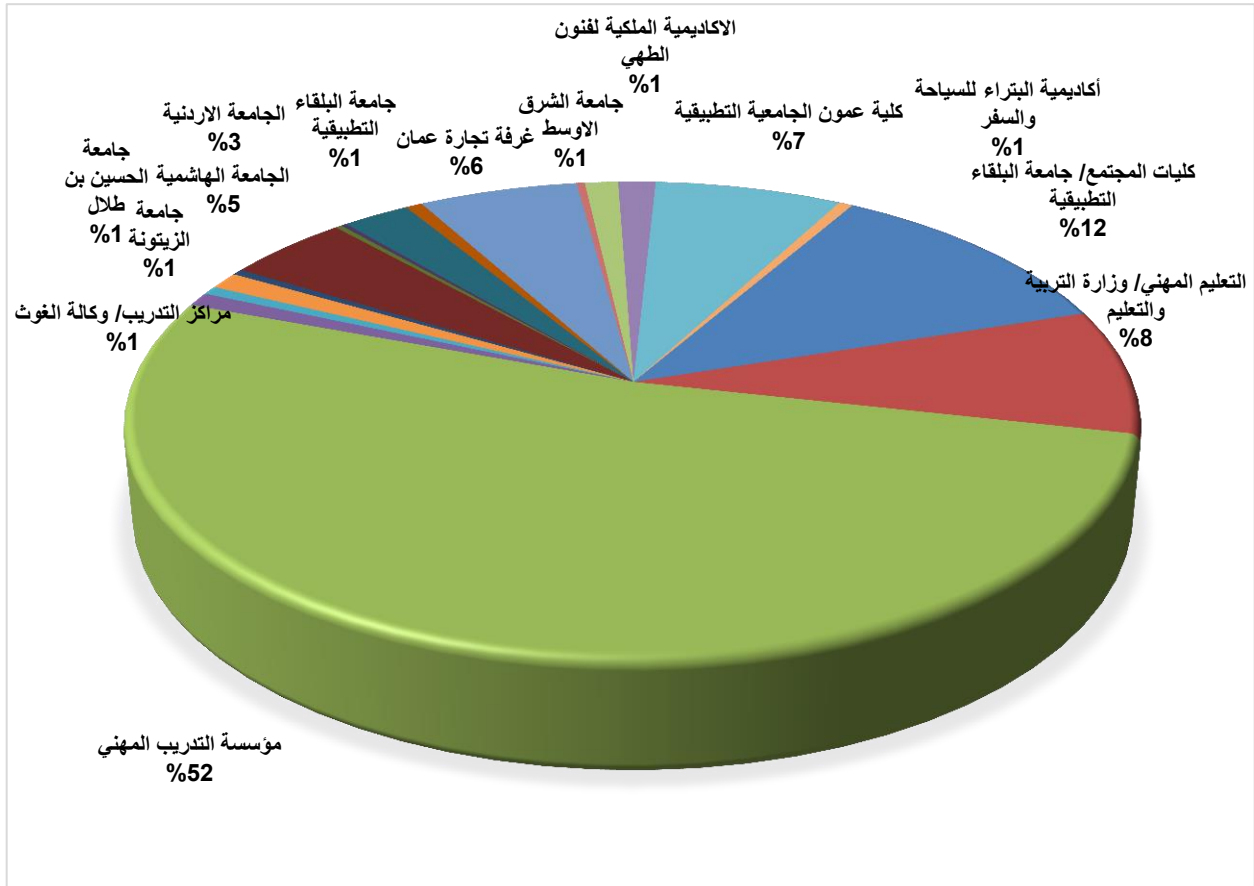


شكل 34: توزيع خريجي مزودي التدريب حسب المؤهل العلمي الأدنى والجنس للأعوام (2014-2016)

كما وأظهرت الدراسة وحسب الجدول (32) أن غالبية خريجي الجهات المزودة للتدريب للأعوام (2014-2016) هم من خريجي مؤسسة التدريب المهني وبنسبة (52%)، تليها كليات المجتمع التي تشرف عليها جامعة البلقاء التطبيقية وبنسبة (12%)، يليه خريجو التعليم المهني في وزارة التربية والتعليم وبنسبة (8.5%)، وقرابة (7%) من كلية عمون الجامعية التطبيقية، ثم باقي الجامعات الرسمية والخاصة والمؤسسات الأخرى.

جدول 32: توزيع خريجي مزودي التدريب حسب الجهة المزودة للتدريب للأعوام (2014-2016)

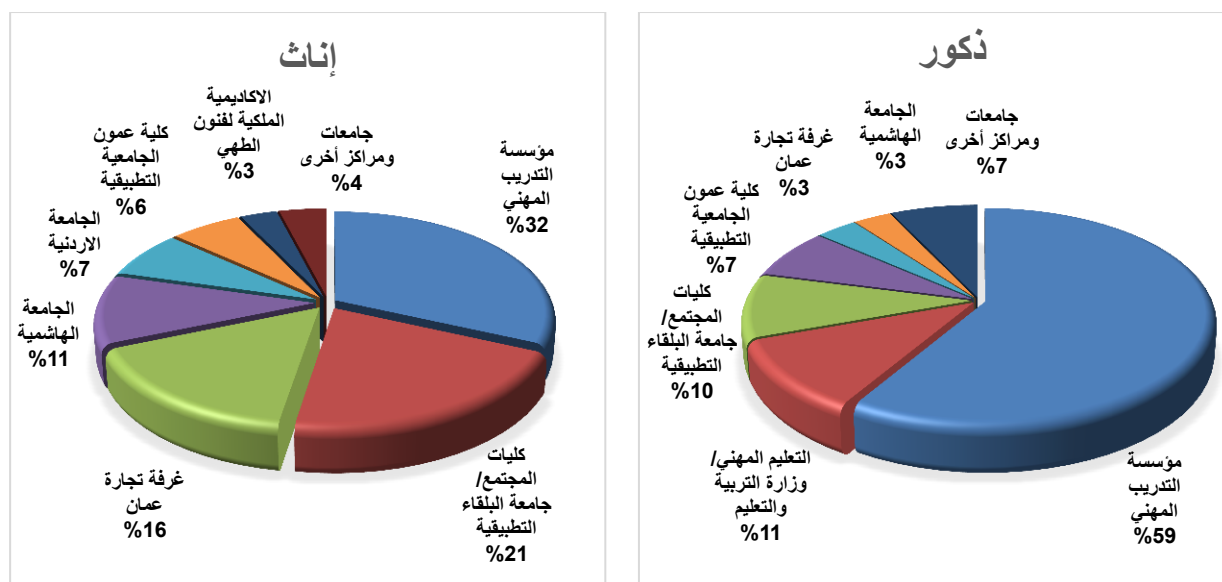
المجموع	2016	2015	2014	الجهات المزودة للتدريب
1178	300	461	417	كليات المجتمع/ جامعة البلقاء التطبيقية
858	322	247	289	التعليم المهني/ وزارة التربية والتعليم
5280	2211	1668	1401	مؤسسة التدريب المهني
95	39	38	18	مراكز التدريب/ وكالة الغوث
58	14	23	21	جامعة الزيتونة
116	42	37	37	جامعة الحسين بن طلال
40	22	3	15	جامعة اربد
467	80	97	290	الجامعة الهاشمية
24	9	7	8	عمان الأهلية
21	7	4	10	جامعة فيلادلفيا
255	115	84	56	الجامعة الأردنية
63	16	20	27	جامعة البلقاء التطبيقية
600	0	600	0	غرفة تجارة عمان
31	13	2	16	جامعة اليرموك
125	40	41	44	جامعة الشرق الاوسط
141	55	34	52	الأكاديمية الملكية لفنون الطهي
707	187	246	274	كلية عمون الجامعية التطبيقية
52	7	20	25	أكاديمية البتراء للسياحة و السفر
10111	3479	3632	3000	المجموع



شكل 35: توزيع خريجي مزودي التّدريب حسب الجهة المزوّدة للتّدريب للأعوام (2014-2016)

جدول 33: توزيع خريجي مزودي التدريب حسب الجهة المزودة للتدريب والجنس لمجموع الأعوام (2014-2016)

الجهات المزودة للتدريب	ذكر	أنثى	المجموع
كليات المجتمع/ جامعة البلقاء التطبيقية	748	430	1178
التعليم المهني/ وزارة التربية والتعليم	858	0	858
مؤسسة التدريب المهني	4626	654	5280
مراكز التدريب/ وكالة الغوث	88	7	95
جامعة الزيتونة	53	5	58
جامعة الحسين بن طلال	99	17	116
جامعة اربد	39	1	40
الجامعة الهاشمية	246	221	467
عمان الأهلية	20	4	24
جامعة فيلادلفيا	19	2	21
الجامعة الأردنية	105	150	255
جامعة البلقاء التطبيقية	53	10	63
غرفة تجارة عمان	268	332	600
جامعة اليرموك	19	12	31
جامعة الشرق الاوسط	102	23	125
الأكاديمية الملكية لفنون الطهي	76	65	141
كلية عمون الجامعية التطبيقية	581	126	707
أكاديمية البترا للسياحة و السفر	31	21	52
المجموع	8031	2080	10111



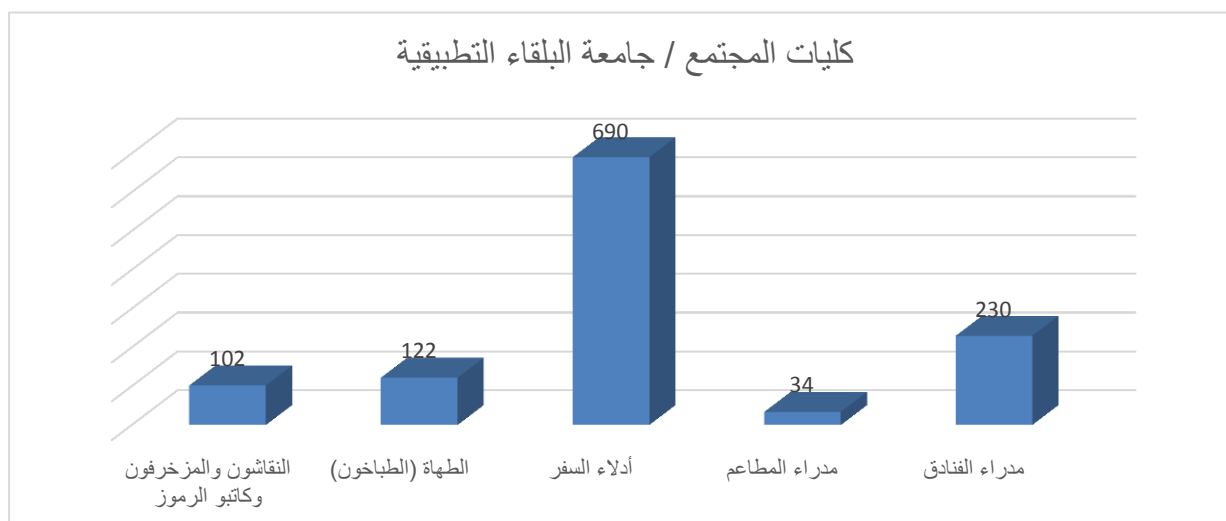
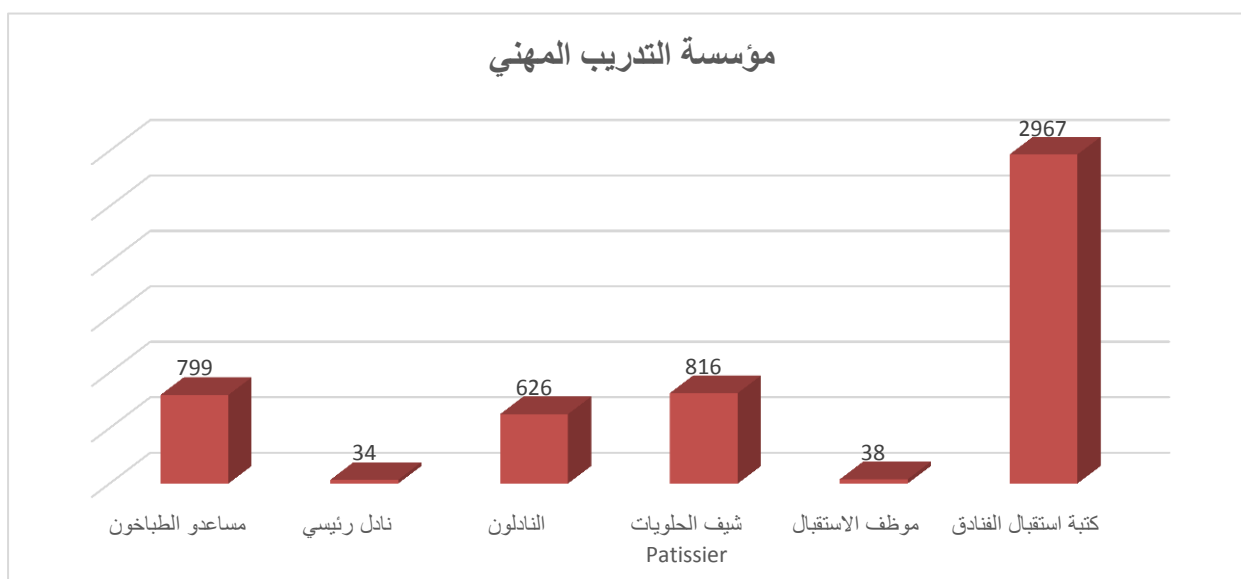
شكل 36: توزيع خريجي مزودي التدريب حسب الجهة المزودة للتدريب والجنس لمجموع الأعوام (2014-2016)

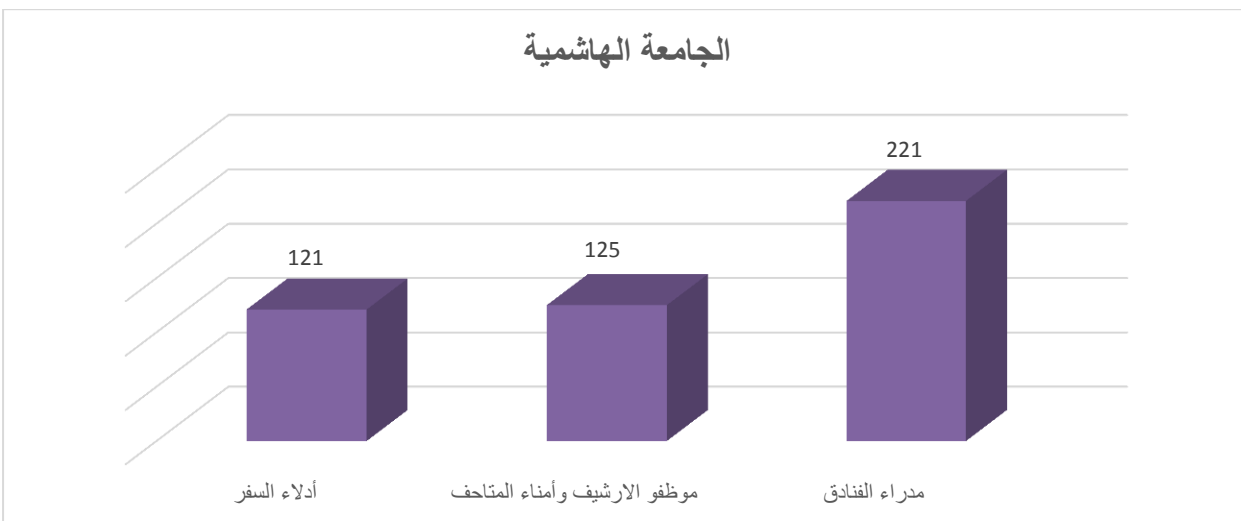
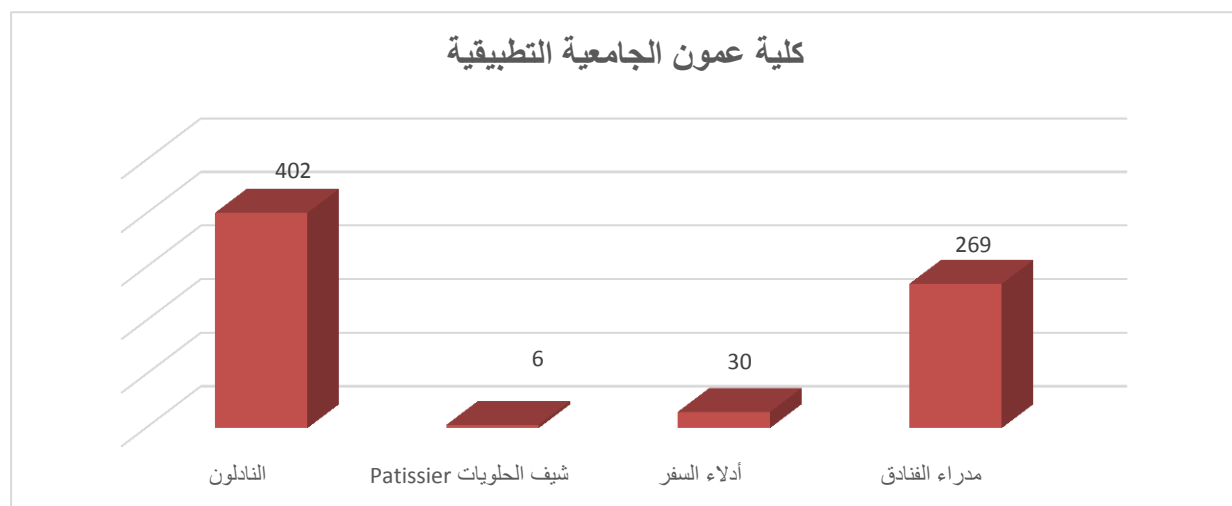
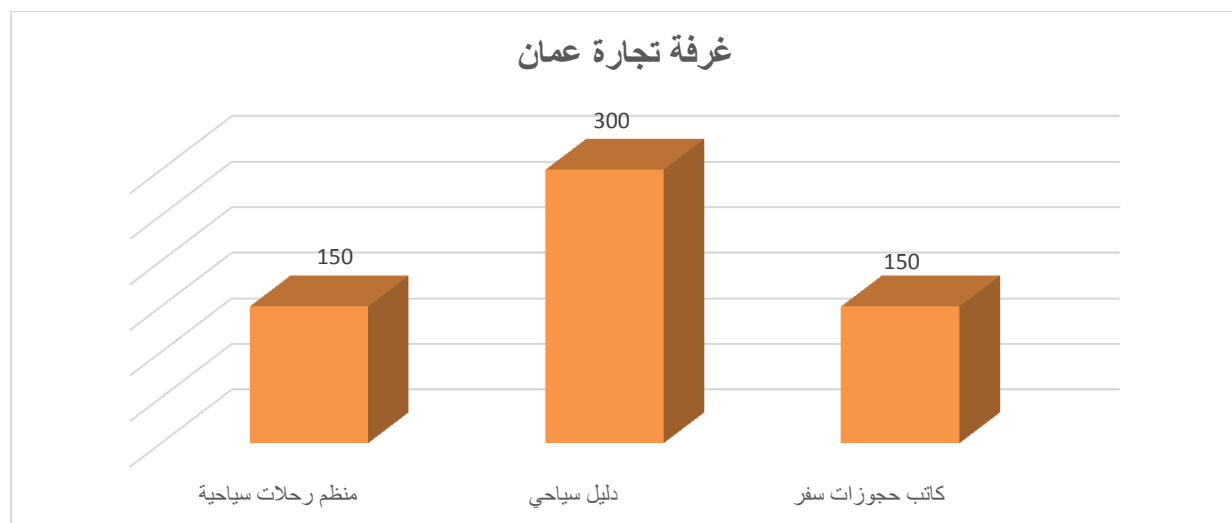
وبنظرة أكثر عمقاً في ما يخصّ الجهات المزوّدة للتعليم والتدريب، والبرامج التدريبية التي تقدمها، وعدد خريجي كل برنامج على النحو المبين في الجدول (34)، فقد ظهر أن برنامج كتبة استقبال الفنادق، وشيف الحلويات، ومساعد الطهاة الطباخين، والنادلين هي أكثر البرامج إقبالاً عليها من المتدربين والطلبة في مؤسسة التدريب المهني، وكذلك التعليم المهني في وزارة التربية والتعليم. الشكل (39) أيضاً يبيّن توزيع الخريجين لأبرز الجهات المزودة للتدريب خلال الفترة (2014-2016).

جدول 34: خريجو مزودي التدريب حسب الجهة المزوّدة للتدريب والبرنامج التدريبي للأعوام (2014-2016)

الجهات المزوّدة للتدريب	البرنامج التدريبي	عدد الخريجين
كليات المجتمع/ جامعة البلقاء التطبيقية	مدراء الفنادق	230
	مدراء المطاعم	34
	أدلاء السفر	690
	الطهاة (الطباخين)	122
التعليم المهني/ وزارة التربية والتعليم	الطهاة (الطباخين)	858
	كتبة استقبال الفنادق	2967
	موظف الاستقبال	38
	شيف الحلويات Patisserie	816
مؤسسة التدريب المهني	النادلون	626
	نادل رئيسي	34
	مساعدو الطباخين	799
	مدراء الفنادق	50
جامعة الزيتونة	أدلاء السفر	8
	مدراء الفنادق	44
جامعة الحسين بن طلال	أدلاء السفر	49
	دليل سياحي	23
	أدلاء السفر	40
جامعة اربد	مدراء الفنادق	221
	أدلاء السفر	125
	أدلاء السفر	121
الجامعة الهاشمية	مدراء الفنادق	24
	مدراء الفنادق	21
	أدلاء السفر	255
عمان الأهلية	مدراء الفنادق	63
	وكيل سفر	150
	كاتب حجوزات سفر	150
جامعة فيلادلفيا	دليل سياحي	300
	أدلاء السفر	18
	أدلاء السفر	18

الجهات المزودة للتدريب	البرنامج التدريبي	عدد الخريجين
جامعة الشرق الاوسط	دليل سياحي	13
	أدلاء السفر	125
الأكاديمية الملكية لفنون الطهي	الطهارة (الطباخون)	141
	مدراء الفنادق	269
كلية عمون الجامعية التطبيقية	أدلاء السفر	30
	شيف الحلويات	6
	النادلون	402
	أدلاء السفر	51
أكاديمية البتراء للسياحة و السفر	منظم رحلات سياحية	1
	المجموع	10111





شكل 37: توزيع خريجي مزودي التّدريب لأبرز الجهات المزوّدة للتّدريب والبرنامج التّدريبي للأعوام (2014-2016)

أما فيما يتصل بذوي الإعاقات ودور الجهات المزودة للتدريب في تدريبهم ورفع كفاءتهم، فقد كشفت النتائج عن أن هناك برنامجاً تدريبياً واحداً "الطهاة (الطباخون)" يُدرَّب (2) متدرب من ذوي الإعاقات تقدمه الأكاديمية الملكية لفنون الطهي.

3.2.1 المهارات العامة المتضمنة في برامج إعداد العاملين

يبين الجدول (35) المهارات العامة الداعمة للتشغيل والمتوفرة بشكل كافٍ في البرامج التدريبية المطبقة لدى الجهات المزودة للتدريب. حيث كما يظهر، قليلة هي البرامج المطبقة التي تركز على المهارات العامة الداعمة للتشغيل مع محدودية في المهارات المتوفرة نفسها.

جدول 35: المهارات العامة الداعمة للتشغيل والتي توفّر لها البرامج التدريبية بشكل كافٍ

المهارات العامة الداعمة للتشغيل والمتوافرة بشكل كافٍ	البرنامج التدريبي
مهارة الاتصال، تطوير سياسات وإجراءات العمل اليومي ، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارات القيادة	مدراء الفنادق
مهارة الاتصال، تطوير سياسات وإجراءات العمل اليومي ، مهارة الحاسوب، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارات القيادة	مدراء المطاعم
مهارة الاتصال، تطوير سياسات وإجراءات العمل اليومي ، مهارة الحاسوب، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت.	موظفو الأرشفة وأمناء المتاحف
مهارة الاتصال، تطوير سياسات وإجراءات العمل اليومي ، مهارة الحاسوب، تزويد الزبائن بمعلومات السفر، تقنيات البيع وخدمة العملاء	وكيل سفر
مهارة الاتصال، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الحاسوب، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت.	كاتب حجوزات سفر
مهارة الاتصال، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الحاسوب، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن ، مهارة التواصل باللغة الانجليزية.	موظف الاستقبال
مهارة الاتصال، مهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن ، مهارة الحاسوب، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت.	أدلاء السفر
مهارة الاتصال، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الحاسوب، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة الإبداع والابتكار، مهارة التواصل باللغة الانجليزية.	دليل سياحي
مهارة الاتصال، مهارة التحليل وحل المشكلات، إدارة عمليات المطبخ ، مهارة الإبداع والابتكار.	الطهاة (الطباخون)
مهارة الاتصال، إدارة عمليات المطبخ.	شيف الحلويات
مهارة الاتصال، مهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن ، مهارة الحاسوب، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت.	النادلون
مهارة الاتصال، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الحاسوب، مهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن ، مهارة التواصل باللغة الانجليزية، مهارات عددية.	نادل رئيسي
مهارة الاتصال، مهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن ، مهارة الإبداع والابتكار، مهارة التواصل باللغة الانجليزية، مهارات عددية.	نادل /سفرجي
مهارة الاتصال، مهارة الحاسوب.	النقاشون والمزخرفون وكاتبو الرموز
مهارة الاتصال، إدارة عمليات المطبخ	مساعدو الطباخين

جدول 36: التوزيع النسبي للمهارات العامة الداعمة للتشغيل والتي توفرها البرامج التدريبية بشكل كافٍ

المهارات العامة البرنامج التدريبي	استخدام الحاسوب	الإبداع والابتكار	مهارات الاتصال	التحليل وحل المشاكل	التخطيط وتنظيم الوقت	التواصل باللغة الإنجليزية	مهارات عددية
مدراء الفنادق	46%	51%	42%	48%	47%	51%	16%
مدراء المطاعم	1%	1%	1%	0%	0%	1%	0%
موظفو أرشيف وأمناء متاحف	15%	16%	13%	6%	8%	16%	17%
مدير متحف	0%	1%	0%	0%	1%	1%	0%
وكيل سفر	2%	2%	2%	2%	2%	0%	0%
كاتب حجوزات سفر	2%	0%	2%	0%	2%	2%	0%
موظف الاستقبال	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%
أدلاء السفر	1%	1%	2%	0%	2%	0%	0%
دليل سياحي	4%	0%	3%	4%	4%	4%	0%
الطهاة (الطباخون)	4%	4%	13%	17%	15%	4%	66%
شيف الحلويات	10%	11%	9%	12%	11%	11%	0%
النادلون	12%	8%	11%	9%	8%	8%	0%
نادل رئيسي	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
النقاشون والمزخرفون	1%	1%	1%	0%	1%	0%	1%
مساعدو الطباخين	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%
المجموع	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ويظهر من الجدول السابق بأنَّ هناك عددًا من المهارات المتوفرة بدرجة كافية لدى عدد من خريجي البرامج المختلفة ويقدر متفاوت، حيث وجد أن خريجي برنامج مدراء الفنادق يمتلكون أغلب المهارات وبنسب مرتفعة تتراوح بين (42%-51%) باستثناء المهارات العددية. في حين تراوحت المهارات المكتسبة لدى خريجي برنامج موظفي الأرشيف وأمناء المتاحف بين (8%-17%) لأغلب المهارات.

3.2.2 برامج رفع الكفاءة المقدمة في قطاع السياحة

من الواضح أنَّ هناك تنوعًا كبيرًا في الدورات القصيرة المقدمة من الجهات المزودة للتدريب؛ وذلك لرفع الكفاءة للأيدي العاملة في قطاع السياحة، وبشكل عام هناك قرابة (17) دورة تدريبية يمكن الاستفادة منها في خدمات قطاع السياحة المختلفة خرَّجت ما يقارب (4583) متدرِّبًا ومتدرِّبة خلال الفترة (2014-2016). حيث يظهر الجدول (37) إعداد المتدربين الإجمالية لكلاً الجنسين في عدد من الدورات التدريبية القصيرة التي تلقوها خلال نفس الفترة، وسظهر بشكل واضح بأن قرابة (18%) من أجمالي عدد المتدربين قد تلقوا دورة "غالييو"، تليها دورتا: تزويد الزبائن بمعلومات السفر و تفاصيل أخرى مثل النظم والتعليمات والإعفاءات الجمركية ومخاطر الصَّحة، ثم دورة أميديوس إصدار التذاكر.

جدول 37 : توزيع المتدربين حسب دورات رفع الكفاءة التي تلقوها والعام الذي تدربوا فيه

المجموع	عدد المتدربين			الدورة التدريبية
	2016	2015	2014	
178	68	31	79	تطوير سياسات وإجراءات العمل اليومي
13	13	0	0	التأكيد على التقيد بتعليمات وتنظيمات الصحة والسلامة
20	0	0	20	إدارة عمليات المطبخ
40	0	0	40	تقدير طلبات الطعام وكلفتها
252	107	80	65	المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية
309	77	141	91	تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب
806	321	283	202	تزويد الزبائن بمعلومات السفر والنظم والتعليمات والإعفاءات الجمركية ومخاطر الصحة
62	0	20	42	يقود ويرشد الأفراد والمجموعات في الجولات السياحية
47	4	13	30	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن
294	90	136	68	تقنيات البيع وخدمة العملاء
210	0	20	190	فنون الطبخ العالمية
353	143	113	97	مهارات الإشراف في التدبير الفندقي والضيافة
20	0	0	20	مهارات الحلويات
83	43	15	25	مهارات القيادة
370	178	132	60	مهارات الاتصال
696	208	288	200	دوره أميديوس إصدار تذاكر
830	350	240	240	دورة غاليلو
4583	1602	1512	1469	المجموع

ومن الجدير بالذكر أن وزارة السياحة وبالتعاون من وكالة الانماء الأمريكية (USAID)، ومؤسسة التدريب المهني قد أطلقت في عام 2016 برنامجاً تدريبياً بعنوان: "طرق نحو الاحترافية" لتدريب عدد من العاملين في مجال قطاع السياحة؛ وذلك بهدف رفع معايير الجودة للعاملين في هذا القطاع وبخاصة العاملين منهم في قطاع الفنادق السياحية.

الفصل الرابع

تقدير فجوة العرض والطلب في قطاع السيّاحة

4.1 الفجوة بين الاحتياجات التدريبية لكل مهنة وبين البرامج التدريبية المتوفرة لهذه المهن

يتناول هذا الفصل من الدراسة مقارنة البرامج التدريبية التي يطلبها أصحاب العمل في العاملين المراد استخدامهم في قطاع السياحة للأعوام (2017-2019)، مع البرامج التدريبية التي وفرتها الجهات المزودة للتدريب خلال الأعوام (2014-2016)؛ وذلك بهدف معرفة مدى التقارب أو التباعد بين ما هو مطلوب وما هو معروض.

يعتبر ارتفاع معدلات البطالة عالمياً بشكل عام وفي الأردن بشكل خاص من المؤشرات التي تدل على حقيقة خلل في قوى سوق العمل، والأمر البديهي للوهلة الأولى هو وجود فجوة بين العرض والطلب. وقد تمّ، من خلال هذه الدراسة، تقصي مقدار الفجوة بين العرض والطلب في قطاع السياحة ومجالاتها المختلفة. وقد كشفت النتائج عن الآتي: عدد المنشآت العاملة في هذا القطاع (2,933) منشأة بحجم عمالة إجمالي بلغ (54,905) عامل وعاملة. وبشكل عام بلغ حجم الطلب الإجمالي للأعوام (2017-2019) نحو (16,007) فرصة عمل ضمن هذا القطاع، في حين بلغ حجم العرض الإجمالي (10,111) للأعوام (2014-2016)، الأمر الذي يشير إلى وجود فجوة عددية كبيرة جداً تقدر بنحو (5,896) كفاًض طلب، مما يعني أن السوق قادر على استيعاب ما نسبته (100%) من حجم العرض، وسيكون هناك عجز في تلبية جميع الطلب من قبل أصحاب العمل في السوق.

ولتعرّف جوانب العرض والطلب ضمن البرامج التدريبية يبين الجدول (38) بعض البرامج التدريبية التي طلب أصحاب العمل توافرها وما يقابلها من برامج تدريبية يقدمها مزودو التدريب.

جدول 38: البرامج التدريبية المطلوبة والمعروضة في قطاع السياحة

البرنامج التدريبي المطلوب	الطلب	العرض	الفجوة
مدراء المطاعم	31	34	3 فائض عرض
المتترجمون والمفسرون اللغويون	73	0	73 فائض طلب
النحاتون والفنانون التشكيليون	72	0	72 فائض طلب
مدربو الرياضة والياقة البدنية	123	0	123 فائض طلب
الطهاة والطباخون	1106	151	955 فائض طلب
كاتب حجوزات سفر	1086	2967	1881 فائض عرض
مشغلو المقاسم الهاتفية	66	0	66 فائض طلب
موظف استقبال	556	38	518 فائض طلب
أدلاء سياحيون	81	1723	1642 فائض عرض
نادلون	6629	1884	4745 فائض طلب
المنظفون والمساعدون في الفنادق	1336	0	1336 فائض طلب
شيف حلويات	214	1121	904 فائض عرض
إدارة فنادق	0	922	922 فائض عرض
مساعدو الطباخون	125	894	769 فائض عرض
موظفو الأرشيف وأمناء المتاحف	4	125	121 فائض عرض
النقاشون والمزخرفون وكاتبو الرموز	13	102	89 فائض عرض
مشرف مجلى وعامل مجلى	933	0	933 فائض طلب

ويلاحظ من الجدول أعلاه أن البرامج التدريبية المطلوبة من قبل أصحاب العمل هي أكثر تحديداً وتخصيصاً، في حين أن البرامج التدريبية المقدمة من مزودي التدريب عامة إلى حد ما. وتجدر الإشارة إلى ضرورة تسليط الضوء أكثر من قبل مزودي التدريب على المهن التي فيها فائض عرض، بينما توجد مهن أخرى عليها فائض طلب مثل: عمال التنظيف والمساعدين في الفنادق وعامل مجلى، والتي لا تحتاج إلى تخصيص وفتح برامج إعداد، وإنما دورات سريعة كافية لتلبية الغرض.

ويبين الجدول أدناه البرامج التدريبية قصيرة الأمد المطلوبة من أصحاب العمل ولكل إقليم.

جدول 39: البرامج التدريبية الأكثر طلباً للأعوام (2017-2019) ولا تتوفر لدى مزودي التدريب

عدد الأفراد المطلوب تدريبهم	البرنامج التدريبي المطلوب
51	تطوير سياسات وإجراءات العمل اليومي
20	تطوير خطط العمل
1	التفاوض مع الموردين حول تزويد المواد والمستلزمات
11	وضع جداول العمل
70	التأكيد على التقيد بتعليمات وتنظيمات الصحة والسلامة
11	إعداد الاستراتيجيات بما يضمن تطوير العمل
123	المعرفة بأقسام المطعم المختلفة ومهام كل قسم
4	المعرفة بتاريخ القطع الفنية والأثرية
84	تنسيق إجراءات تخزين المقتنيات وعرضها
479	المعرفة بالأدوات والمعدات في المطبخ وكيفية صيانتها
739	المعرفة في الإسعافات الأولية
977	إدارة عمليات المطبخ
600	تقدير طلبات الطعام وكلفتها
565	تنظيم وإدارة البوفيه المفتوح والحفلات
525	تدريب الجهاز على إعداد وطبخ ومناولة الطعام
777	التأكد من نوعية الطعام وجودته وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)
843	إعداد أطباق خاصة حسب حاجة الزبائن
1,614	المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية
629	إعداد و إصدار التذاكر باستخدام الحاسوب
40	تشغيل مقسم هاتف او نظام هواتف
108	تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب
3	تنسيق الأنشطة الترفيهية
11	حل مشاكل خط الرحلة ومشاكل أخرى
5	المساعدة في إجراءات الفنادق والمطارات ومحطات القطار وغيرها من إجراءات الوصول والمغادرة

عدد الأفراد المطلوب تدريبهم	البرنامج التدريبي المطلوب
3	تزويد الزبائن بمعلومات السفر و تفاصيل أخرى مثل النظم والتعليمات والاعفاءات الجمركية ومخاطر الصحة
24	تنسيق النشاطات مع الادلاء المحليين
83	يقود ويرشد الأفراد والمجموعات في الجولات السياحية
583	معرفة بآليات التنظيف المتبعة لمختلف المعدات والتجهيزات
413	المعرفة بمواد التنظيف الكيماوية وغيرها وآليات استخدامها
1,877	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن
359	المعرفة بقائمة الطعام المقدمة والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها
127	المعرفة بكافة أنواع المشروبات الباردة الساخنة وعمل الكوكتيلات
27	القدرة على التذوق والإعداد
84	التعامل مع المعدات
6	إعداد العجين وخفقه
2	الإشراف على العاملين في المطبخ و المخبز و المطبخ
1	معرفة بطرق التزيين المختلفة
134	المعرفة بطرق تصنيف وتغليف الملابس
59	التسويق السياحي
9	مهارات الاتصال
31	مهارت اتقان اللغة الانجليزية للفنادق
62	دوره أميديوس إصدار تذاكر
97	دورة غاليلو
20	دورة cyber
14	تخطيط وتنظيم وإدارة العمليات اليومية
4	مراقبة عمليات إعداد التقارير
1	فوتو شوب Photoshop

جدول 40: البرامج التدريبية المطلوبة للأعوام (2017-2019) في كل إقليم ولا تتوفر لدى مزودي التدريب

إقليم الجنوب	إقليم الشمال	إقليم الوسط	البرنامج التدريبي المطلوب
	3	12	تطوير سياسات وإجراءات العمل اليومي
2	2	7	تطوير خطط العمل
		1	التفاوض مع الموردين حول تزويد المواد والمستلزمات
		1	وضع جداول العمل
		3	تعزيز السياسات والإجراءات
	1	8	التأكيد على التقيد بتعليمات وتنظيمات الصحة والسلامة
	3	2	إعداد الاستراتيجيات بما يضمن تطوير العمل
	1	1	المعرفة باقسام المطعم المختلفة ومهام كل قسم
		2	المعرفة بتاريخ القطع الفنية والاثريّة
		22	المعرفة بالأدوات والمعدات في المطبخ وكيفية صيانتها
		45	المعرفة في الإسعافات الأولية
	7	44	إدارة عمليات المطبخ
		21	تقدير طلبات الطعام وكلفتها
		25	تنظيم وإدارة البوفيه المفتوح والحفلات
		18	تدريب الجهاز على إعداد وطبخ ومناولة الطعام
1		36	التأكد من نوعية الطعام وجودته وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)
	1	35	إعداد أطباق خاصة حسب حاجة الزبائن
		82	المعرفة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية
	3	133	إعداد و إصدار التذاكر باستخدام الحاسوب
1		4	تشغيل مقسم هاتف او نظام هواتف
	3	26	تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب
		2	تنسيق الأنشطة الترفيهية
		4	حل مشاكل خط الرحلة ومشاكل أخرى
		4	المساعدة في إجراءات الفنادق والمطارات ومحطات القطار وغيرها من إجراءات الوصول والمغادرة
		1	تزويد الزبائن بمعلومات السفر وتفاصيل أخرى مثل النظم والتعليمات والإعفاءات الجمركية ومخاطر الصحة
		5	تنسيق النشاطات مع الأدلاء المحليين
		5	يقود ويرشد الأفراد والمجموعات في الجولات السياحية
4	1	12	معرفة بآليات التنظيف المتبعة لمختلف المعدات والتجهيزات
	2	6	المعرفة بمواد التنظيف الكيماوية وغيرها وآليات استخدامها

إقليم الجنوب	إقليم الشمال	إقليم الوسط	البرنامج التدريبي المطلوب
4	7	98	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن
		21	المعرفة بقائمة الطعام المقدّمة والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها
		9	المعرفة بكافة أنواع المشروبات الباردة الساخنة وعمل الكوكتيلات
		8	القدرة على التذوق والإعداد
	1	5	التعامل مع المعدات
2			الإشراف على العاملين في المخبز والمطبخ
		1	المعرفة بطرق التزيين المختلفة
		21	دورة أميديوس لإصدار التذاكر
		25	دورة غاليليو
		5	دورة cyber
		3	تخطيط وتنظيم وإدارة العمليات اليومية
		1	فوتو شوب Photoshop

4.2 الفجوة بين المهارات المطلوبة لكل مهنة وبين المهارات التي توفرها البرامج التدريبية لهذه المهن

بيّنت الدراسة سابقاً، في الفصل الثاني والثالث المهارات العامة الداعمة للتشغيل في كل من جانبي العرض والطلب. ومن خلال إجراء مقارنة بين الجدولين اتضح أن الجهات المزودة للتدريب توفر غالبية المهارات التي طلبها أصحاب العمل وبدرجة كافية. وعليه، لا توجد فجوة بين العرض والطلب فيما يتعلق بالمهارات العامة الداعمة للتشغيل في قطاع السياحة.

وفيما يتعلق بالمهارة الفنية التي أكد أصحاب العمل على ضرورة توفرها في العاملين في مواقع العمل وفي المنوي تعيينهم، فإنها في غالبها غير مشمولة ضمن البرامج التدريبية المقدّمة. ولذلك، فإنه وفي ضوء نتائج هذه الدراسة ينبغي التوصية بضرورة توفير برامج تدريبية توفر هذه المهارات الفنية المطلوبة والتي يمكن إيجازها في الآتي:

- إعداد و إصدار التذاكر باستخدام الحاسوب
- دورات متقدمة في السكرتاريا
- المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن
- المعرفة في الإسعافات الأولية
- معرفة بآليات التّنظيف المتّبعة لمختلف المعدات والتجهيزات
- المعرفة بقائمة الطعام المقدّمة والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها
- المعرفة بمواد التّنظيف الكيماويّة وغيرها وآليات استخدامها
- إدارة عمليّات المطبخ

- المعرفة بالأدوات والمعدات في المطبخ وكيفية صيانتها
- تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب
- المعرفة التامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية
- إعداد أطباق خاصة حسب حاجة الزبائن
- تطوير أو إعداد نبذة تعريفية تاريخية عن القطع المعروضة
- المعرفة بكافة أنواع المشروبات الباردة الساخنة وعمل الكوكيتيلات
- إعداد و خلط مواد عجينة الخزف
- المعرفة بأقسام المطعم المختلفة ومهام كل قسم
- تقدير طلبات الطعام وكلفتها

4.3 الفجوة بين العرض والطلب على العمالة من الإناث

كشفت النتائج أن غالبية المنشآت العاملة في قطاع السياحة عبرت عن عدم رغبتها بتعيين الإناث. في حين أن هناك طلباً مستقبلياً على الإناث للعمل في هذا القطاع يقدر بنحو (4,449) فرصة عمل للأعوام (2017-2019) توزع هذا الطلب ضمن مهن نادل، ومهن كاتب حجوزات السفر، ومهنة موظف الاستقبال، ومهن مدبري تدبير منزلي، والطهاة (الطباخين). وكذلك نجد أن هناك عرضاً من الإناث، حيث أشارت بيانات المسح إلى أنه تمّ تخريج (2,080) خريجة خلال الأعوام (2014-2016)، نسبة كبيرة منهن تخرجت من برنامج أدلاء السفر وبنسبة (29%)، ثم برنامج مساعدي الطباخين وبنسبة (12%)، ثم برنامج كتابة استقبال الفنادق وبنسبة (10%). وهنا نلاحظ الفجوة الرقمية الأولية بين ما هو معروض وما هو مطلوب، حيث أنّ (2,369) من الإناث عليهن فائض طلب ضمن قطاع السياحة).

ويمكن الاطلاع على تفصيل المهن المطلوبة وتخصصات الخريجات المعروضة والمبينة في الجدول (41) أدناه، حيث يبين أن هناك خللاً كبيراً وواضحاً في سوق عمل هذا القطاع. حيث يلاحظ أنه لا يوجد توافق وانسجام كبير بين العرض والطلب، وأن هناك فجوة في بعض التخصصات لصالح العرض (مؤشر بطالة)، وفجوة أخرى لصالح الطلب. وهي تشير للتخصصات القادرة على خلق فرص عمل في قطاع السياحة للإناث خلال الأعوام (2017-2019). وهذه الفجوة المحتسبة في الجدول هي بمقارنة ما يستوعبه السوق من المعروض. وحيث أن الفجوة أشارت سابقاً لوجود فائض عرض فإنّ الفجوة المشار إليها في الجدول أدناه إنما تدل على سوء التخطيط، وعدم مواءمة ما هو مطلوب في السوق مع ما هو معروض من برامج لدى الجهات المزودة للتدريب في الأردن.

جدول 41: الفجوة بين البرامج التدريبية المطلوبة والمعرضة للإناث للأعوام (2017-2019)

البرنامج التّدريبي	العدد المعروض	العدد المطلوب	الفجوة
مدراء الفنادق	138	0	138 فائض عرض
مدراء المطاعم	16	0	16 فائض عرض
موظفو الأرشيف وأمناء المتاحف	89	2	87 فائض عرض
كاتب حجوزات سفر	83	641	558 فائض طلب
كتبة استقبال الفنادق	214	6	208 فائض عرض
موظف الاستقبال	22	274	252 فائض طلب
أدلاء السفر	611	3	608 فائض عرض
دليل سياحي	175	22	153 فائض عرض
منظم رحلات سياحية	83	25	58 فائض عرض
الطهاة (الطباخون)	93	279	186 فائض طلب
شيف الحلويات Patissier	110	21	89 فائض عرض
النادلون	130	1570	1440 فائض عرض
النقاشون والمزخرفون وكاتبو الرموز	66	9	57 فائض عرض
مساعدو الطباخين	250	48	202 فائض عرض
المنظفون والمساعدون في الفنادق	0	108	108 فائض طلب
المترجمون والمفسرون واللغويون	0	37	37 فائض طلب
مدربو الرياضة واللياقة البدنية	0	45	45 فائض طلب

4.4 الفجوة بين الطلب على العمالة من ذوي الإعاقات وبين البرامج التدريبية المقدمة لهم

بينت الدراسة سابقاً في الفصل الثاني أن هناك (214) عاملاً من أصل (54,905) عامل في القطاع يشكلون ما نسبته (0.4%) فقط، وهم يعملون في مهن متنوعة في القطاع نفسه، لكن أكثر المهن التي يتركزون فيها هي: مهنة مدبري تدبير منزلي، ومهنة نادل، إضافة للمنظفين والمساعدين في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى، ومهنة كاتب حجوزات السفر والطهاة. كما وأشارت البيانات المتاحة بأن أغلب هؤلاء العاملين هم من ذوي الإعاقة الحركية.

لكن بشكل عام أعلنت (382) منشأة أنها ستقدم (659) فرصة عمل. في مهن مختلفة أهمها: كاتب حجوزات سفر، والمترجمون اللغويون، والمنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى، ونادل، وعامل المجلى، ونحات وحفار تحف وتمّاثيل. وقد تركز الطلب بشكل كبير في إقليم الوسط وعلى ذوي الإعاقة الحركية تحديداً.

وعليه، تجد الدراسة أن هناك قصوراً في تزويد البرامج التدريبية لذوي الإعاقات في قطاع السياحة، وتؤكد على ضرورة توفير برامج تدريبية ملائمة لهذه الفئة من المجتمع.

الفصل الخامس

خطة تنمية الموارد البشريّة في قطاع

السياحة

منهجية إعداد خطة الموارد البشرية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

(2016-2018)

أولاً: تشكيل لجنة استشارية لقطاع السياحة

تشكلت اللجنة الاستشارية لقطاع السياحة بموجب كتاب المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية وبالتنسيق مع وزارة العمل، وتضم اللجنة أعضاء من كلا القطاعين العام والخاص بالإضافة لممثلين من مؤسسات المجتمع المدني. وتضمنت مهام وأهداف اللجنة دراسة هموم وقضايا القطاع على مستوى السياسات والاستراتيجيات، والمشاركة في جميع مراحل الإعداد للدراسة وتقديم المشورة، ودراسة الموافقة على المعايير المهنية للقطاع.

ثانياً: إعداد دراسة المركز الوطني للفجوة بين جانبي العرض والطلب في قطاع السياحة

قامت اللجنة القطاعية بالشراكة مع المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية بتطوير منهجية، وأهداف، وعينة الدراسة التحليلية للفجوة بين جانبي العرض والطلب في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حيث تم تنفيذ مسح ميداني بالتعاون مع دائرة الإحصاءات العامة شمل منشآت ممثلة للقطاع، وتعبئة استمارات من قبل مؤسسات تزويد التدريب في القطاع. كما قامت اللجنة بمتابعة العمل مع المركز الوطني في مختلف مراحل الدراسة.

ثالثاً: تطوير خطة تنمية الموارد البشرية القطاعية السياحة بناءً على نتائج دراسة المركز الوطني للفجوة بين جانبي العرض والطلب في قطاع السياحة

بناءً على نتائج دراسة المركز الوطني للفجوة بين جانبي العرض والطلب في قطاع السياحة، تم:

- المشاركة في صياغة التوصيات أو مذكرة سياسات تخدم قطاع السياحة .
- عرض مسودة خطة الموارد البشرية القطاعية لقطاع السياحة على اللجنة الاستشارية للدراسة، وأخذ ملاحظاتهم على الخطة وتضمينها.
- إقرار خطة تنمية الموارد البشرية القطاعية لقطاع السياحة بشكلها النهائي.

خطة تنمية الموارد البشرية لقطاع السياحة (2018-2019)

(وضعت هذه الخطة بناءً على نتائج دراسة المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية)

خطة تنمية الموارد البشرية لقطاع السياحة (2018-2019)

وضعت هذه الخطة بناءً على نتائج دراسة الفجوة بين جانبي العرض والطلب في قطاع السياحة والتي أعدها المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية

الهدف الاستراتيجي (1) :

الارتقاء بخدمات التدريب والتعليم المهني والتقني في قطاع السياحة لإعداد قوة عاملة مؤهلة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية للقطاع "الكمية والنوعية"
مؤشر الأداء للهدف الاستراتيجي 1: زيادة مستوى رضا أصحاب العمل عن خريجي مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني في قطاع السياحة

النتيجة (1) : برامج التدريب والتعليم المهني والتقني تستجيب لاحتياجات قطاع السياحة.

النشاط	مؤشر الأداء	الإطار الزمني	وسيلة التحقق	مسؤولية التنفيذ	الجهات ذات العلاقة
1.1 تشكيل مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة	• كتاب تشكيل المجلس • نسبة تمثيل القطاع الخاص لا تقل عن 70% من تشكيلة مجلس المهارات • عقد اجتماعات المجلس بانتظام.	الربع الثاني من عام 2018 اجتماع ربع سنوي على الأقل	• كتاب تشكيل مجلس المهارات القطاعية • محاضر اجتماعات مجلس المهارات موقع من أغلبية أعضاء المجلس.	معالي وزير العمل / رئيس مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني • وزارة العمل	• وزارة العمل • الجمعيات السياحية المعنية • مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني في القطاعين العام والخاص في قطاع السياحة والمهن المرتبطة به . • وزارة السياحة
2.1 إعداد خطة عمل تنفيذية لقطاع السياحة والشروع بتنفيذها	• إعداد خطة العمل التنفيذية للأعوام (2018-2019). • توزيع الأدوار والمسؤوليات على الجهات المعنية	الربع الثالث من عام 2018	• وثيقة الخطة التنفيذية للأعوام (2018-2019) • تقارير المتابعة والتقييم الربعية • التقرير السنوي	وزارة السياحة + وزارة العمل + الجمعيات السياحية مجلس المهارات	• الجمعيات السياحية • وزارة العمل ووزارة السياحة • مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني • مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة.

النشاط	مؤشر الأداء	الإطار الزمني	وسيلة التحقق	مسؤولية التنفيذ	الجهات ذات العلاقة
تابع إعداد خطة عمل تنفيذية لقطاع السياحة والشروع بتنفيذها	● التواصل مع الجهات الممولة والداعمة لتبني تمويل خطة العمل التنفيذية لقطاع السياحة	الربع الثالث من عام 2018	● إعداد ميزانية الخطة التنفيذية (2018-2019) ● تقارير المتابعة والتقييم الربعية ● التقرير السنوي	مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة	● مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني ● الجهات الممولة والداعمة
	● تحديث وتطوير المعايير المهنية لعدد من المهن الفندقية والسياحية المطلوبة وتزويدها لمزودي التدريب المهني والجمعيات السياحية المعنية لتطوير مهارات العاملين النوعية في المهن السياحية والفندقية	الربع الرابع من عام 2018	● وثيقة المعايير المهنية المحدثة ● كتب التعميم على الجهات المزودة للتدريب في القطاع	مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة	● مركز الاعتماد وضبط الجودة لقطاع التدريب والتعليم المهني والتقني
3.1 مراجعة وتطوير المعايير المهنية المتوفرة للمهن المطلوبة في قطاع السياحة والمهن المرتبطة بها وإعداد غير المتوفرة وبما ينسجم مع نتائج دراسة المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية بمشاركة فاعلة من القطاع الخاص	● تحديث المعايير المهنية لمهن وأعمال قطاع السياحة المعززة لإدماج الأشخاص ذوي الاعاقة.	الربع الثالث والرابع من عام 2018	● وثيقة المعايير المهنية المحدثة	مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة	● مركز الاعتماد وضبط الجودة لقطاع التدريب والتعليم المهني والتقني. ● المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الاعاقة

النشاط	مؤشر الأداء	الإطار الزمني	وسيلة التحقق	مسؤولية التنفيذ	الجهات ذات العلاقة
4.1 مراجعة وتطوير البرامج التدريبية والتقنية لقطاع السياحة في مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني وبحيث تغطي الاحتياجات التدريبية للمعوقين .	● إعداد وتطوير و مراجعة البرامج التدريبية والتقنية التي أبرزتها الدراسة والتي تغطي المهن الآتية: - الإدارة الفندقية - إدارة الطعام والشراب - صحة وسلامة الغذاء - مهارات التواصل - مهارات الإتيكيت. - المعرفة بطرق التزيين - المختلفة للأطباق والحلويات - مهارات اتقان اللغة الانجليزية - التسويق الالكتروني - تشغيل مقسم هاتف أو نظام هواتف - المعرفة بالإسعافات الأولية - إدارة محلات التحف. - خدمات مكاتب السياحة	من الربع الرابع من عام 2018 وحتى نهاية العام 2019	● تقارير مؤسسات التدريب والتعليم لمراجعة وتطوير البرامج التدريبية والتقنية ● وثائق البرامج التدريبية والتقنية ● تقارير المطورة ● قرارات الاعتماد	مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة	مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني في القطاعين العام والخاص
5.1 تعزيز مشاركة المرأة وتمكينها وتفعيل دورها في التخطيط للتدريب والتعليم المهني والتقني من خلال تبني المشاريع الصغيرة والمتوسطة.	● تطوير البرامج التدريبية لتلبية احتياجات المرأة بهدف زيادة نسبة مشاركتها في سوق العمل وتحديدًا في القطاع السياحي وزيادة نسبة المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تديرها .	الربع الرابع من عام 2018 وحتى نهاية العام 2019	● تقارير مزودي التدريب ● وثائق البرامج التدريبية المطورة ● قرارات الاعتماد	مجلس المهارات القطاعية للسياحة	مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني في القطاعين العام والخاص

النشاط	مؤشر الأداء	الإطار الزمني	وسيلة التحقق	مسؤولية التنفيذ	الجهات ذات العلاقة
6.1 تنفيذ دورات تدريبية لرفع كفاءة مدربي ومعلمي قطاع السياحة والمهن المرتبطة بها في مؤسسات التدريب والتعليم على المهارات التي يطلبها سوق العمل وبما ينسجم مع نتائج دراسة المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية .	• عقد (5-10) دورات (تدريب المدربين) لرفع كفاءة فنية للمدربين /المعلمين المهنيين العاملين في مؤسسات التدريب والتعليم في مجال البرامج التدريبية التي تنفذها مؤسساتهم على أن يكون التدريب عملياً ونظرياً وبالتعاون مع القطاع السياحي .	الربع الرابع من عام 2018 والربع الأول من عام 2019	• وثائق الدورات التدريبية • صور عن الشهادات مصدقة من مركز الاعتماد وضبط الجودة	مجلس المهارات القطاعية للسياحة +مزودو التدريب والتعليم المهني والتقني + القطاع الخاص • مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني في القطاعين العام والخاص • الجهات الدولية المانحة. • مركز الاعتماد وضبط الجودة	
7.1 إنشاء شراكات بين القطاعين العام والخاص ومؤسسات المجتمع المدني في مجال تنفيذ وتقييم برامج التدريب وبحيث تشمل على تغطية متطلبات المعوقين	• إدارة وتشغيل عدد من مراكز التدريب المهني من قبل القطاع الخاص ممثلاً بالجمعيات السياحية من خلال توقيع اتفاقيات شراكة لإدارة هذه المراكز ووضع الخطط للتدريب بناءً على متطلبات سوق العمل ونتائج	الربع الأول من عام 2019	• وثائق الاتفاقيات ما بين القطاع العام والخاص بخصوص الإدارة المشتركة لمرافق تدريب قطاع السياحة	مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة + مزودو التدريب+الجمعيات السياحية+ القطاع الخاص • مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني في القطاعين العام والخاص • مؤسسات القطاع الخاص • وزارة العمل • الجمعيات السياحية	
	• تنفيذ دراسات ومسوح حول قياس رضا الطلبة والخريجين وأصحاب العمل عن برامج ومؤسسات التدريب والتعليم	الربع الأول من عام 2019	• وثائق ونتائج الدراسات والمسوح	مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة • مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني في القطاعين العام والخاص • مركز الاعتماد وضبط الجودة • الجمعيات السياحية	
8.1 إطلاق مبادرات تعاون (توأمة) في مجال التدريب أو التشغيل أو الاستشارات مع جهات إقليمية ودولية في قطاع	• إعداد قائمة بالمؤسسات والجهات الإقليمية والدولية المستهدفة • التواصل مع هذه الجهات • القيام بزيارة عمل للمؤسسات	الربع الثالث والرابع من عام 2019	• قائمة بأسماء الجهات التي تمت التوأمة فيما بينها • نسخة عن المراسلات	مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة • مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني. • الجهات الدولية المانحة. • الجمعيات السياحية	

النشاط	مؤشر الأداء	الإطار الزمني	وسيلة التحقق	مسؤولية التنفيذ	الجهات ذات العلاقة
السّياحة	والجهات الإقليمية والدّوليّة المستهدفة ● عقد اتفاقية تعاون "توأمة" أو أي ترتيبات أخرى للتعاون		مع الجهات الإقليمية والدّوليّة. ● تقرير زيارة العمل ● وثيقة اتفاقية التعاون.		● مؤسسات القطاع الخاص
9.1 متابعة ترخيص مزودي التّدريب بقطاع السّياحة واعتماد برامجهم التّدريبية	● حصر أعداد مزودي التّدريب في قطاع السّياحة الذين تمّ ترخيصهم واعتماد برامجهم التّدريبية؛ وفقا لمتطلبات أصحاب العمل والمهن والمهارات المطلوبة. ● مراجعة أسس ومعايير ترخيص مزودي التّدريب في قطاع السّياحة والفندقة	(2018-2019)	● وثائق الترخيص والاعتماد الصادرة من معالي الوزير ● إجازات مزاوله المهنة ● تقارير المتابعة والتقييم	مجلس المهارات القطاعيّة للسّياحة والفندقة	● مركز الاعتماد وضبط الجودة لقطاع التّدريب والتعليم المهني والتقني

الهدف الاستراتيجي (2):

تحسين بيئة العمل والاستثمار في قطاع السياحة.

مؤشرات الأداء للهدف لاستراتيجي 2: ارتفاع معدلات الاستثمار في قطاع السياحة في لالعوام 2018-2019

النتيجة (2): تطوير بيئة وظروف العمل في القطاع السياحي

النشاط	مؤشر الأداء	الإطار الزمني	وسيلة التحقق	مسؤولية التنفيذ	الجهات ذات العلاقة
1.2 تعريف العاملين وأصحاب العمل في مهن قطاع السياحة بحقوقهم وواجباتهم العمالية.	• عقد ورش تدريبية على مستوى كل محافظة بواقع ورشة عمل واحدة على الأقل في كل محافظة في مجالي : - تعريف العاملين وأصحاب العمل في القطاع السياحي حول الحقوق والواجبات العمالية - إعداد نشرات تعريفية بمعايير/متطلبات الصحة والسلامة المهنية للعاملين في القطاع السياحي	الربع الرابع من عام 2018 الربع الاول والثاني من عام 2019	• وثائق ورش العمل	مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة	• وزارة العمل/مديرية التفتيش والسلامة والصحة المهنية • مركز الاعتماد وضبط الجودة لقطاع التدريب والتعليم المهني والتقني • مؤسسة التدريب المهني. • مزودو التدريب في مجال السلامة والصحة المهنية • منظمة العمل الدولية • الجمعيات السياحية • مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة.
2.2 الإسهام في تحسين ظروف وبيئة العمل في منشآت قطاع السياحة.	• إعداد دراسة تقييمية وتقديم التوصيات حول واقع الصحة والسلامة العامة وبيئة وظروف العمل في المنشآت السياحية	الربع الرابع من عام 2018	• الدراسة التقييمية	المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية	• وزارة العمل/مديرية السلامة والصحة المهنية • الجمعيات السياحية
	• إعداد دراسة تقييمية وتقديم التوصيات حول واقع التشريعات وسياسات العمل في القطاع السياحي	الربع الأول من عام 2019	• الدراسة التقييمية	المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية	• وزارة العمل • مركز الاعتماد وضبط الجودة لقطاع التدريب والتعليم المهني والتقني • الجمعيات السياحية

النشاط	مؤشر الأداء	الإطار الزمني	وسيلة التحقق	مسؤولية التنفيذ	الجهات ذات العلاقة
3.2 تقديم دورات رفع كفاءة فنية لأصحاب المنشآت السياحية وللعمال في سوق العمل	• عقد دورات رفع كفاءة واحدة لأصحاب العمل وللعمال في القطاع السياحي على مستوى كل محافظة.	الربع الرابع من عام 2018 والربعين الأول والثاني من العام 2019	• وثائق الدورات التدريبية.	مزودو التدريب	• مزودو التدريب والتعليم المهني والتقني من القطاعين العام والخاص • مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني • الجمعيات السياحية • مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة.
4.2 تقديم دورات على المهارات الحياتية العامة الضرورية للعمال في قطاع السياحة لزيادة تنافسيتهم في سوق العمل	• عقد دورة تدريبية واحدة على مستوى كل محافظة على المهارات العامة الآتية: - مهارة استخدام الحاسوب - مهارة الاتصال - العمل مع الفريق - مهارة التخطيط والتنظيم - إدارة الوقت - مهارة التحليل وحل المشكلات - مهارة الإبداع والابتكار - مهارات عددية - مهارة التواصل باللغة الإنجليزية - مهارة تحمل ضغط العمل - مهارة الأخلاق والالتزام	الربع الأول والربع الثاني من عام 2019	• وثائق الدورات التدريبية	مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة	• مزودو التدريب والتعليم المهني والتقني من القطاعين العام والخاص • الجمعيات السياحية

النشاط	مؤشر الأداء	الإطار الزمني	وسيلة التحقق	مسؤولية التنفيذ	الجهات ذات العلاقة
5.2 تحديث وتطوير قاعدة بيانات للقطاع السياحي تغطي معلومات جانب الطلب في سوق العمل بناءً على دراسة المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية	● قاعدة البيانات تضم معلومات الطلب الحالية والمستقبلية حول المهارات المطلوبة في سوق العمل (الفنية والعامة).	مستمر	● قاعدة البيانات	مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة	● وزارة العمل ● وزارة السياحة والآثار ● الجمعيات السياحية ● مركز الاعتماد وضبط الجودة لقطاع التدريب والتعليم المهني والتقني ● مكاتب التوظيف الخاصة
6.2 إنشاء منصة إلكترونية لقطاع السياحة	● إنشاء منصة الكترونية "الموقع الإلكتروني" كمحطة واحدة للحصول على المعلومات عن : الباحثين عن عمل : - الوظائف والاحتياجات من القوى العاملة المطلوبة - البرامج الوطنية للتدريب والتشغيل للاستفادة من عملية التدريب والتشغيل - المنح والخصومات من قبل المؤسسات التعليمية الأكاديمية - برامج الدورات التدريبية لكافة المهن وكافة المستويات - أصحاب العمل : - المعايير المهنية والتطور الوظيفي - قوائم متضمنة كافة مزودي التدريب - آليات التدريب المتاحة من	الربع الثاني من عام 2019	● نشر تقارير المتابعة والتقييم والتقارير الربعية والتقارير السنوي للقطاع على الصفحة الإلكترونية ● عدد الزيارات للبوابة الإلكترونية وتحميل المعلومات الخاصة بمعايير عمل المهن ● عدد المشاركات بالدورات التدريبية ● عدد الخريجين والحاصلين على اعتمادات وشهادات ● عدد المشتغلين بحسب الإقليم (شمال/وسط/جنوب)	مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة+وزارة العمل	● الجمعيات السياحية مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني

النشاط	مؤشر الأداء	الإطار الزمني	وسيلة التحقق	مسؤولية التنفيذ	الجهات ذات العلاقة
	تدريب في موقع المنشأة أو تدريب أون لاين أو من خلال الجمعيات السياحية مزودي التدريب وغيره - الباحثين عن عمل - الدراسات والأبحاث - نماذج تقييمية				
7.2 الترويج لقطاع السياحة والمهن المرتبطة به	تصميم وتنفيذ برنامج وطني توعوي شامل يهدف للترويج للسياحة كخيار وظيفي جذاب Career Map	الربع الرابع من عام 2018	المواد الدعائية والترويجية	وزارة السياحة + مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة + الجمعيات السياحية	- وزارة السياحة - وزارة العمل - مزودو التدريب والتعليم المهني والتقني - مؤسسات القطاع الخاص - الجهات الدولية المانحة
	بث رسائل دعائية عبر الصفحة الإلكترونية لقطاع السياحة والمهن المرتبطة به	مستمر	الرسائل والمواد الدعائية والترويجية	الجمعيات السياحية	- وزارة العمل - وزارة السياحة - أمانة سر مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني
8.2 التنسيق مع الجهات والمؤسسات المعنية بالتمويل لزيادة انتفاع قطاع السياحة والمهن المرتبطة به من برامجها ومشاريعها التمويلية.	- تقديم مقترح عمل للجهات التمويلية لزيادة انتفاع قطاع السياحة والمهن المرتبطة به من برامجها ومشاريعها التمويلية في مجال: - إنشاء المشاريع الصغيرة - أعمال التوسعة للمنشآت القائمة	الربع الثالث والرابع من عام 2019	وثائق مقترحات العمل والتقارير ذات العلاقة	مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة + وزارة التخطيط والتعاون الدولي + وزارة السياحة	- الصناديق التمويلية مثل صندوق التنمية والتشغيل - المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية - الجهات الدولية المانحة

الخطة التنفيذية لتلبية احتياجات القطاع من القوى العاملة المدربة والمؤهلة

المجال	النشاط / الفعالية	جهة التنفيذ	مؤشر الاداء	الإطار الزمني بالأشهر	
				من	إلى
تصميم البرامج التدريبية	تحديد الاحتياجات التدريبية الكمية من واقع الدراسة	فريق عمل مشكل من قبل مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة يضم الفريق خبراء ومختصين .	قائمة بالاحتياجات الكمية (إعداد / أقاليم/ تخصصات/جنس...)	تموز 2018	آب 2018
	تحديد الاحتياجات التدريبية النوعية من واقع الدراسة (تخصصات / مهارات)		قائمة بالاحتياجات النوعية		
	حصر الكفايات والمهارات الواجب إدماجها ضمن البرامج		قائمة بالكفايات/ المهارات الأدائية والمعرفية والاتجاهية ومهارات ريادة الأعمال والإبداع	أيلول 2018	أيلول 2018
	تصميم البرامج التدريبية	مركز الاعتماد وضبط الجودة	برامج مصممة		
	اعتماد البرامج التدريبية		برامج معتمدة بكتاب رسمي		
تمويل التدريب	إعداد وتقديم وثيقة تمويل من صندوق التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني	مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة	قرار مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني بالموافقة على التمويل	أيلول 2018	أيلول 2018
	الحصول على التمويل اللازم	صندوق التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني	بدء الانفاق من التمويل	تشرين اول 2018	تشرين ثاني 2018
	توقيع اتفاقية تمويل بين مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة وصندوق التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني	قرار مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني بناء على تنسيب لجنة التمويل في صندوق التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني	الاتفاقيات موقعة بين الصندوق ومجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة	تشرين اول 2018	

المجال	النشاط / الفعالية	جهة التنفيذ	مؤشر الاداء	الإطار الزمني بالأشهر	
				من	إلى
تنفيذ البرامج التدريبية	تدريب المدربين بالتعاون مع القطاع	مزودو التدريب	عقد البرامج التدريبية لرفع كفاءة المدربين	تشرين ثاني 2018	كانون اول 2018
	تحديد شروط التحاق المتدربين بالبرامج التدريبية	مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة	الشروط محددة ومعتمدة	أيلول 2018	
	اختيار المتدربين	مزودو التدريب	قائمة بالمتدربين	كانون اول 2018	اذار 2019
	تحديد أدوار مزودي التدريب	مجلس المهارات القطاعية للسياحة والفندقة	جدول يبين أسماء البرامج حسب كل مزود للتدريب	تشرين ثاني 2018	
	تنفيذ التدريب	مزودو التدريب	تنفيذ الجوانب النظرية والعملية للبرامج التدريبية	كانون ثاني 2019	
تقييم البرامج التدريبية	تحديد معايير التقييم الداخلي	إعداد الاختبارات والفحوص	معايير التقييم معتمدة (اختبارات نظرية وعملية)	كانون ثاني 2019	
	تحديد معايير التقييم الخارجي	إجراء دراسات تتبعية للخريجين	دراسات الاثر على عينة من مجتمع الدراسة	بعد كل برنامج بشهرين	
		دراسة كلف التدريب	الكلفة محددة وتمت مراجعتها	بعد انتهاء كل برنامج	

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

6.1 النتائج

بلغ عدد المنشآت في قطاع السياحة (2,933) منشأة، وهي توظف نحو (54,904) عامل وعاملة، توزعت بواقع (83%) في إقليم الوسط، ونحو (11%) في إقليم الشمال، وما نسبته (6%) في إقليم الجنوب. وتُعتبر غالبية المنشآت العاملة في القطاع منشآت فردية (41%) وفقاً لكيانها القانوني.

وقد تمّ تصنيف المنشآت في قطاع السياحة إلى: المنشآت الصغيرة الحجم (1-5 عمال) وبنسبة (44%)، تليها المنشآت الكبيرة الحجم (11 عاملاً وأكثر) وبنسبة (34%)، ثم المنشآت متوسطة الحجم (6-10 عمال) وبنسبة (64%). ويُذكر أن غالبية المنشآت أفادت بأنّ هناك انخفاضاً في حجم الطلب لديها في الأعوام (2017-2019)، بينما (21%) من المنشآت العاملة في هذا القطاع بينت أن هناك ارتفاعاً في الطلب على إنتاجها، وكذلك توقّعتوا انخفاض الطلب على منتجاتهم للأعوام (2017-2019).

يتوزع العاملون في القطاع بواقع (90%) للذكور مقابل (10%) فقط للإناث. ونجد أن غالبية الذكور العاملين مؤهلهم التعليمي الثانوية العامة وبنسبة (36%) ونحو (25%) أقل من ثانوية عامة، في حين كان قرابة (18%) منهم مؤهلهم التعليمي بكالوريوس، في المقابل فإن غالبية الإناث مؤهلن التعليمي بكالوريوس وبنسبة (42%) ونحو (27%) ثانوية عامة. من ناحية أخرى، فإن ما نسبته (79%) من العاملين في هذا القطاع هم أردنيو الجنسية، مقابل (21%) من غير الأردنيين، وتعتبر النسبة قريبة جداً في إقليمي الشمال والوسط وكذلك الجنوب.

وقد أظهرت الدراسة أن مهنة نادل / سفيرجي (13%)، والطهاة (الطباخين) (7%)، وعامل المجلى (5.4%)، ومديري ومشرفي التنظيف في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى (5.3%)، والمنظفين والمساعدین في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى (4.2%)، وحراس الأمن (3.7%)، وكاتب حجوزات سفر (3.4%)، هي المهن الأكثر إشغالاً في قطاع السياحة. يركز قطاع السياحة بشكل رئيس على توظيف الذكور بشكل عام مع وجود الإناث في مجموعة من المهن لكن بنسبة قليلة. كما ويتركز الطلب على العمالة أكثر في إقليم الوسط. وبشكل عام بلغ حجم الطلب على مهن هذا القطاع للأعوام (2017-2019) حوالي (16,007) عامل مطلوب، وبحجم طلب على الذكور بلغ (11,558) مقابل (4,449) عاملة من الإناث.

وبشكل عام فإنّ هناك طلباً على الذكور للأعوام (2017-2019) على مهن نادل/سفيرجي، والمنظفين والمساعدین في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى، وكاتب حجوزات السفر، والطباخين (الطهاة)، وعامل المجلى، ومديري تدبير منزلي. بينما الطلب على الإناث فإنه ضمن مهن نادل/ سفيرجي، ومهن كاتب حجوزات السفر، والبائعين، ومهنة موظف الاستقبال، ومديري تدبير منزلي، والطهاة (الطباخين)، إضافة إلى اختصاصي الإعلان والتسويق، والسكرتيرين التنفيذيين والإداريين. وتجدر الإشارة إلى أن بروز الحاجة للعمال الجدد هو ناشئ عن عملية الدوران بنسبة تراوحت بين (43%-49%).

وفيما يتعلق بالمهارة الفنية التي أكد أصحاب العمل على ضرورة توفرها في العاملين في مواقع العمل وفي المنوي تعيينهم، فإنها في غالبها غير مشمولة ضمن البرامج التدريبية المقدّمة. ولذلك، وفي ضوء نتائج هذه الدراسة ينبغي التوصية بضرورة توفير برامج تدريبية توفر هذه المهارات الفنية المطلوبة لعدد من المهن ضمن قطاع السياحة، والتي يمكن إيجازها في الآتي: مهارة إعداد وإصدار التذاكر باستخدام الحاسوب، والمعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن، والمعرفة في الإسعافات الأولية، ومهارة المعرفة بآليات التنظيف المتبعة لمختلف المعدات والتجهيزات، وكذلك المعرفة بقائمة الطعام المقدّمة والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها، والمعرفة بمواد التنظيف الكيماوية وغيرها وآليات استخدامها، ومهارة إدارة عمليات المطبخ، والمعرفة

بالأدوات والمعدات في المطبخ وكيفية صيانتها، ومهارة تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب، والمعرفة الثّامة بصحة وسلامة الغذاء وآليات التّداول به والصّحة والسّلامة الشخصية.

تشير نتائج تحليل البيانات التي تمّ جمعها إلى أن غالبية المنشآت العاملة في القطاع لا يرغبون في تعيين إناث، ويعود ذلك بشكل رئيس إلى عدم الحاجة في هذا القطاع لعمل المرأة. وقد بلغ الطلب المستقبلي على الإناث (3,528) فرصة عمل تتركز في إقليم الوسط. من ناحية أخرى، بلغ عدد العاملين من ذوي الإعاقات (292) عاملاً يعملون بتركز كبير في إقليم الوسط ويشكلون ما نسبته (0.5%) فقط، وهم يعملون في مهن متنوعة في القطاع نفسه لكن أكثر المهن التي يتركزون فيها هي: مهنة نادل/سفرجي ومهنة مدبري تدبير منزلي، إضافة للمنظفين والمساعدين في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى، ومهن عامل المجلى والطهاة (الطباخين) ثم كاتب حجوزات السفر. كما وأشارت البيانات المتاحة إلى أنّ أغلب هؤلاء العاملين هم من ذوي الإعاقة الحركية تليها السمعية. كما وتبين نتائج الدّراسة أن المنشآت في قطاع السّياحة لا تفضل توظيف ذوي الإعاقات، لكن بشكل عام أعلنت (382) منشأة أنها ستقدم (659) فرصة عمل في مهن مختلفة أهمها كاتب حجوزات سفر، والمنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى، وبنائ/الأخرى، وعامل المجلى. وقد تركز الطلب بشكل كبير في إقليم الوسط ولذوي الإعاقات الحركية.

كشفت نتائج الدّراسة عن أنّ ما نسبته (72%) من المنشآت لا تواجه أية صعوبات في التّعيين، بينما (28%) من المنشآت (معظمها منشآت فردية) تواجه صعوبات في التّعيين، وهي ناشئة عن النقص في العمالة ممن لديهم المهارات المطلوبة بشكل رئيس، إضافة للنقص في العمالة ممن لديهم قيم واتجاهات إيجابية نحو العمل< وكذلك النقص في العمالة المؤهلة أكاديمياً. وفيما يتصل بالطرق المستخدمة في التّعيين، فقد أظهرت الدّراسة بأنّ التّعيين المباشر من خلال الاتّصالات الشخصية هو الأكثر استخداماً وبنسبة (56%)، يليه التّعيين من خلال إعلانات الصّحف والمواقع الإلكترونية بنسبة (31%)، وأقلها التّعيين من خلال مكاتب التشغيل الحملات الوطنية التشغيلية والأيام الوظيفية التي تقيمها وزارة العمل وبنسبة (3%) لكلّ منهما. كما وسئل أصحاب العمل عن الصعوبات والتحديات التي تواجه قطاع السّياحة، وقد أجاب (24%) منهم بأن ارتفاع الضرائب تؤثر على أداء القطاع، بينما (20%) أشاروا إلى القوانين والتشريعات النازمة للعمل، ونحو (16%) الإجراءات التي تعيق الاستثمار.

بلغ عدد البرامج التدريبية الخاصة بهذا القطاع نحو (15) برنامجاً تدريبياً، وبلغ عدد خريجها قرابة (10,111) خريجاً خلال الأعوام (2014-2016). كانت النسبة الكبرى منهم قد تخرجت من برنامج كاتب حجوزات سفر وبنسبة (29%)، ثم برنامج أدلاء السفر (14%)، يليه برنامج شيف الحلويات (11%) ثم برنامج نادل رئيسي (10%).

من ناحية أخرى، بلغ عدد خريجي البرامج التدريبية الخاصة بهذا القطاع الذكور نحو (8,031) خريجاً خلال الأعوام (2014-2016). النسبة الغالبة منهم تخرجت من برنامج كاتب حجوزات سفر وبنسبة (34%)، ثم برنامج شيف الحلويات وبنسبة (13%)، يليه برنامج نادل رئيسي وبنسبة (11%). في المقابل، بلغ عدد خريجات البرامج التدريبية في قطاع السّياحة

قراية (2,080) خريجة خلال الأعوام (2014-2016)، نسبة كبيرة منهم تخرجت من برنامج أدلاء السفر وبنسبة (29%)، ثم برنامج مساعدي الطباخين وبنسبة (12%)، ثم برنامج كاتب حجوزات السفر وبنسبة (10%).

توزع خريجو الجهات المزودة للتدريب في قطاع السياحة إقليمياً بنحو (76%) في إقليم الوسط، و (11%) (13%) في إقليمي الشمال والجنوب على التوالي. من ناحية أخرى توزع خريجو الجهات المزودة للتدريب في هذا القطاع جندرياً بواقع (79%) ذكوراً (76% في إقليم الوسط و 11% في الشمال و 13% في الجنوب)، ونحو (21%) إناثاً (76% في إقليم الوسط و 12% في الشمال و 12% في الجنوب).

أما فيما يتصل بالبرامج المقدمة في كل إقليم على حدة، فقد تخرج (7,655) متدرباً في إقليم الوسط توزعوا ضمن برامج تدريبية مختلفة أبرزها برنامج كاتب حجوزات سفر، ثم برنامج شيف الحلويات، يليه برنامج النادلين. في المقابل، بلغ عدد خريجي مزودي التدريب للأعوام (2014-2016) في إقليم الشمال قراية (1,146) خريجاً توزعوا بين برنامج كاتب حجوزات السفر، ثم برنامج أدلاء السفر، ثم برنامج مساعدي الطباخين. أما في إقليم الجنوب فقد بلغ عدد الخريجين (1310) خريج غاليبتهم من برنامج أدلاء السفر، ثم برنامج كاتب حجوزات السفر، يليه برنامج نادل رئيسي، ثم برنامج مدراء الفنادق.

وفيما يتعلق بالمؤهل التعليمي لخريجي البرامج التدريبية في قطاع السياحة فقد كشفت نتائج الدراسة عن أن الحد الأدنى للمؤهل التعليمي للمقبولين في هذه البرامج قد تراوح بين (أقل من أساسي) و (البكالوريوس)، حيث أشارت نتائج تحليل البيانات حول أدنى المؤهلات التعليمية للخريجين لمجموع الأعوام (2014-2016) في كل برنامج تدريبي إلى أن عدد الخريجين ممن مؤهلاتهم التعليمية من مستوى التعليم الأساسي (6,377) خريجاً وقراية (454) خريجاً ممن مؤهلهم التعليمي ثانوي، ونحو (3,271) ممن مؤهلهم التوجيهي كحد أدنى.

كما وأظهرت الدراسة أن غالبية خريجي الجهات المزودة للتدريب للأعوام (2014-2016) هم من خريجي مؤسسة التدريب المهني وبنسبة (52%)، ثم كليات المجتمع التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية وبنسبة (12%)، يليه خريجو التعليم المهني في وزارة التربية والتعليم وبنسبة (8.5%)، وقراية (7%) من كلية عمون الجامعية التطبيقية، ثم باقي الجامعات الرسمية والخاصة والمؤسسات الأخرى.

أما فيما يتصل بذوي الإعاقات ودور الجهات المزودة للتدريب في تدريبهم ورفع كفاءتهم، فقد كشفت النتائج عن أن هناك برنامجاً تدريبياً واحداً "الطهاة (الطباخين)" يُدرّب (2) متدرب من ذوي الإعاقات تقدمه الأكاديمية الملكية لفنون الطهي. وبسؤال مزودي التعليم والتدريب عن فرص التدريب المستقبلية لهذه الفئة من المجتمع، لم تبد أي جهة استعداداً لتقديم برامج تدريبية.

تتنوع دورات رفع الكفاءة المقدمة من الجهات المزودة للتعليم والتدريب، حيث بلغ عددها (17) دورة مقدمة من جهات تعليمية وتدريبية مختلفة كانت قد خرجت (4583) متدرباً ومتدربة للأعوام (2014-2016).

مما سبق نخلص إلى وجود فجوة عددية كبيرة جداً تقدر بنحو (5,896) كفااض طلب، مما يعني أن السوق قادر على استيعاب ما نسبته (100%) من حجم العرض، وسيكون هناك عجز في تلبية جميع الطلب من قبل أصحاب العمل في السوق. حيث أظهرت نتائج تقدير الفجوة بين جانبي الطلب والعرض في قطاع السياحة أن البرامج التدريبية المطلوبة من قبل أصحاب العمل هي أكثر تحديداً وتخصيصاً، في حين أن البرامج التدريبية المقدمة من مزودي التدريب عامة إلى حد ما. وبالتالي، فهناك ضرورة لتبسيط الضوء أكثر من قبل مزودي التدريب على المهن التي فيها فائض عرض، في حين لا تحتاج بعض المهن التي عليها فائض طلب مثل: عمال التنظيف والمساعدين في الفنادق وعامل مجلى، إلى تخصيص وفتح برامج إعداد وإنما دورات

سريعة كافية لتلبية الغرض. وهذا بدوره يدل على سوء التخطيط وعدم موازنة ما هو مطلوب في السوق، مع ما هو معروض من برامج لدى الجهات المزودة للتدريب في الأردن.

وفيما يتعلق بالمهارة الفنية التي أكد أصحاب العمل على ضرورة توفّرها في العاملين في مواقع العمل وفي المنوي تعيينهم، فإنها في غالبيتها غير مشمولة ضمن البرامج التدريبية المقدّمة. ولذلك، فإنه وفي ضوء نتائج هذه الدراسة ينبغي التوصية بضرورة توفير برامج تدريبية توفر هذه المهارات الفنية المطلوبة والتي يمكن إيجازها في الآتي: إعداد وإصدار التّذاكر باستخدام الحاسوب، ودورات متقدمة في السكرتاريا، والمعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن، والمعرفة في الإسعافات الأولية، ومعرفة بآليات التّظيف المتّبعة لمختلف المعدات والتجهيزات، والمعرفة بقائمة الطعام المقدّمة والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها، والمعرفة بمواد التّظيف الكيماوية وغيرها وآليات استخدامها، وإدارة عمليّات المطبخ، وتأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب، والمعرفة التّامة بصحّة وسلامة الغذاء وآليات التّداول به والصّحة والسّلامة الشخصيّة، والمعرفة باقسام المطعم المختلفة ومهام كل قسم، وتقدير طلبات الطعام وكلفتها.

يبين تحليل الفجوة بين العرض والطلب على الإناث أن هناك فجوة رقمية بين ما هو معروض وما هو مطلوب تقدر بنحو (2,369) فائض طلب على الإناث. أما بالنسبة لفجوة العرض والطلب على ذوي الإعاقات، فقد كشفت نتائج المسح أن هناك (382) منشأة ستقدم (659) فرصة عمل في مهن مختلفة وبالتالي، هناك فائض طلب على ذوي الإعاقات، خاصة في مهن كاتب حجوزات سفر، والمترجمين للغويين، والمنظفين والمساعدين في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى، ونادل، وعامل المجلي، ونحات وحفار تحف وتمّثيل. وقد تركّز الطلب بشكل كبير في إقليم الوسط وعلى ذوي الإعاقة الحركية تحديداً. وبخصوص طبيعة المهارات العامّة الداعمة للتشغيل في كل من جانبي العرض والطلب، اتضح أنّ الجهات المزودة للتدريب توفر جميع المهارات التي طلبها أصحاب العمل وبدرجة كافية إضافة لمهارات أخرى إضافية لم يذكرها أصحاب العمل. وعليه، لا توجد فجوة بين العرض والطلب فيما يتعلق بالمهارات العامّة الداعمة للتشغيل في قطاع السّياحة.

6.2 التوصيات

وبناءً على ما سبق تؤكد الدراسة على ضرورة تبني التوصيات الآتية:

1. أن يتولّى مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني تشكيل مجلس المهارات القطاعيّة للسياحة والفندقة؛ ليتولّى رسم السياسات القطاعيّة في مجال تدريب وتشغيل القوى العاملة الأردنيّة في قطاع السّياحة والفندقة .
2. أن تتولّى الجهات المزوّدة للتدريب وبإشراف مجلس المهارات القطاعيّة للسياحة والفندقة ما يلي :
 - مراجعة وتطوير البرامج التدريبية المطلوبة في قطاع السّياحة باستمرار .
 - إدماج المهارات الحياتية والرياديّة والداعمة للتشغيل كحقيبة إلزاميّة في البرامج التدريبية.
 - إلغاء أية برامج تدريبية غير مطلوبة لسوق العمل في قطاع السّياحة.
 - إجراء دراسات تتبعيه مع تقديم حوافز مالية سنوية لتمويل مثل هذه الدراسات.
3. أن تتابع وتواصل وزارة العمل تطبيق سياسة الإحلال التدريجي للعمالة الأردنيّة مكان العمالة الوافدة.
4. إجراء دراسات تضم المنشآت العاملة ضمن القطاع غير المنظم؛ كونه لم يكن مشمولاً بهذه الدراسة وهو يستوعب أعداداً كبيرة من العاملين.
5. تكثيف الجهود التوعوية لأصحاب العمل لتفعيل توظيف المرأة في قطاع السّياحة وذلك بالتعاون مع وزارة العمل وغرف الصناعة و التجارة .
6. تفعيل العمل بالتشريع القانوني الذي ينص على ضرورة التزام المنشآت بتشغيل ذوي الإعاقات بنسبة لا تقل عن (4%)، وإعطائهم التدريب اللازم بالتعاون مع وزارة العمل وغرف الصناعة وغرف التجارة.
7. التنسيق مع المنظمات غير الربحية لتوفير دعم مالي وفني لتنفيذ برامج تدريبية ملائمة يطلبها أصحاب العمل في القطاع غير تلك التي تزودها الجهات المزوّدة للتعليم والتدريب.
8. إجراء دراسات دوريّة لتحديث بيانات القطاع وذلك بمعدل مرة واحدة كل ثلاث سنوات؛ لتتبع التطور في القطاع من حيث العمالة وخصائصهم والمهارات المطلوبة منهم، وللتأكد من انعكاس تطبيق خطة تنمية الموارد البشرية على القطاع.
9. العمل على توحيد قاعدة البيانات السّياحيّة وربطها بجهة واحدة؛ لتسهيل إجراء الدراسات حول تطور أداء القطاع السياحي وعلاقته بالعرض والطلب على العمالة.
10. إيجاد منصة الكترونية لخدمة الموارد البشرية والتدريب في قطاع السّياحة والفندقة

