دراسة مقارنة حول

وضعية التعليم ومراكز التدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية

وتحليل التجارب الرائدة ذات الصلة

مجلس وزراء السياحة العرب

دراسة مقارنة حول
وضعية التعليم ومراكز التدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية
وتحليل التجارب الرائدة ذات الصلة

مسودة أولية

قائمة المحتويات

أولاً: تقديم: 5

ثانياً: تطور أداء قطاع السياحة العالمي 7

ثالثاً: التحولات التي يشهدها قطاع السياحة العالمي و انعكاساتها على قطاع التعليم والتدريب والإرشاد السياحي 12

تتابع وتوالي الأزمات الاقتصادية العالمية وتبعاتها 12

التحول نحو السياحة الآمنة والمستدامة والمسؤولة 15

تنامي السياحة الرقمية 17

الأولوية لتعزيز الكوادر البشرية: دعم الوظائف والمهارات 20

رابعاً: الأهمية الاقتصادية لقطاع السياحة العربي والآفاق المستقبلية 20

الأهمية الاقتصادية لقطاع السياحة العربي 20

الآفاق المستقبلية لقطاع السياحة العربي 26

خامساً: و اقع قطاع التعليم والتدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية: 29

الدراسات السابقة 29

تطور ومخرجات مؤسسات التعليم والتدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية 33

تقييم مستوى كفاءة خريجي مؤسسات التعليم والتدريب السياحي من واقع آراء الخبراء 35

تقييم مستوى كفاءة مؤسسات التعليم والتدريب السياحي وخريجيها مقارنة بالمستويات العالمية المنافسة من واقع آراء الخبراء ... 36

تقييم مدى ملائمة خريجي الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية لمتطلبات سوق العمل 39

تقييم إجادة خريجي الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية للغات الأجنبية والاتصالات وتقنية المعلومات ومهارات التواصل 40

أبرز التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية 43

أبرز التحديات التي تواجه الخريجين في مجال الإرشاد السياحي وفق آراء الخبراء 44

أبرز التحديات التي تواجه الخريجين في مجال الخدمات الفندقية وفق آراء الخبراء 45

سادساً: أبرز الممارسات والتجارب الدولية الر ائدة ذات الصلة بتطوير مؤسسات التعليم والتدريب والإرشاد السياحي: 46

تجربة مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في فرنسا والدروس المستفادة 47

تجربة مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الولايات المتحدة الأمريكية والدروس المستفادة 50

تجربة مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الصين والدروس المستفادة 59

تجربة مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في بريطانيا والدروس المستفادة 66

سابعاً: نحو رؤية استر اتيجية لتطوير مؤسسات التعليم والتدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية 70

1. ربط أهداف مؤسسات التعليم والتدريب السياحي بالرؤى والاستراتيجيات القومية: 70
2. التخطيط الاستراتيجي: تقييم واقع مؤسسات التعليم والتدريب السياحي: 71
3. الارتقاء بمستوى مدخلات العملية التعليمية 72
4. تعزيز كفاءة الكوادر البشرية الاكاديمية: 73
5. الارتقاء بالبرامج الأكاديمية والتدريبية 73
6. الربط بين مخرجات مؤسسات التعليم والتدريب السياحي وأسواق العمل 75
7. التركيز على بناء المهارات والجدارات الوظيفية 75
8. تبني أفضل الممارسات فيما يتعلق بمعايير الجودة والاعتماد 76
9. دعم المرونة والصلابة (التعافي، السياحة الداخلية، الاستدامة، تنافسية مؤسسات التعليم والتدريب السياحي، تعزيز المرونة والصلابة في مواجهة الأزمات، .....) 76
10. دعم قدرات المادية لمؤسسات التعليم والتدريب السياحي 77
11. الشراكات المحلية والإقليمية والدولية 77

ثامناً: الخلاصة والتوصيات 79

الخلاصة 79

أبرز التوصيات لتطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية[0] 84

تاسعاً: المراجع والملاحق. 89

قائمة الأشكال

عنوان الشكل	الصفحة
شكل رقم (1): مستويات تغير أعداد السائحين الدوليين عبر المناطق الجغرافية مقارنة بالمستويات السائدة في عام 2019 قبل جائحة كوفيد-19(2021-الربع الأول 2023)(%).	9
شكل رقم (2): مستويات تعافي أعداد السائحين الدوليين في عام 2019 قبل جائحة كوفيد-19 (الربع الأول 2023 مقارنة بالمستويات المسجلة في عام 2019)(%)	10
شكل رقم (3): تطور العائدات السياحية بالأسعار الثابتة (2000-الربع الأول من عام 2023) (مليار دولار) .	11
شكل رقم (4): مستويات تعافي العائدات السياحية في الربع الأول من عام 2023 مقارنة بالمستويات السائدة قبل جائحة كوفيد-19 (%)	12
شكل رقم (5): معدل نمو الاقتصاد العالمي (2000-2028).	13
شكل رقم (6): تطور قيمة السوق العالمية للسفر عبر الإنترنت	19
شكل رقم (7): الأهمية النسبية لمساهمة قطاع التجارة والمطاعم والفنادق في الدول العربية (2022*) (ألف دولار) (%)	22
شكل رقم (8): مساهمة قطاع التجارة والمطاعم والفنادق في الناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية (2022*) (%)	23
شكل رقم (9): متحصلات ومدفوعات السياحة في الدول العربية (2013-2022) (ألف دولار)	24
شكل رقم (10): الأهمية النسبية للدول العربية من حيث قيمة المتحصلات السياحية (2022) (%)	25
شكل رقم (11): ترتيب الدول العربية من حيث قيمة المتحصلات السياحية (2022) (ألف دولار)	25
شكل رقم (12): أفضل الوجهات أداءً من حيث أعداد السائحين والعائدات السياحية في الربع الأول 2023	26
شكل رقم (13): تقييم مستوى كفاءة خريجي مؤسسات التعليم والتدريب السياحي من واقع آراء الخبراء	35
شكل رقم (14): تقييم مستوى كفاءة خريجي مؤسسات التعليم والتدريب السياحي من واقع آراء المهنيين على منصة لينكدان	36
شكل رقم (14): تقييم مستوى كفاءة خريجي الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية مقارنة بالمستويات العالمية من واقع آراء الخبراء	37
شكل رقم (15): تقييم مستوى جودة مؤسسات التعليم والتدريب العاملة في مجال الإرشاد السياحي مقارنة بالمستويات العالمية من واقع آراء الخبراء	38
شكل رقم (16): تقييم مستوى جودة مستوى جودة مؤسسات التعليم والتدريب العاملة في مجال الخدمات الفندقية مقارنة بالمستويات العالمية من واقع آراء الخبراء	39
شكل رقم (17): الفترة التي يحتاجها الخريج في مجال الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية للالتحاق بسوق العمل من واقع آراء الخبراء	40
شكل رقم (18): مستوى إجادة خريجي الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية من واقع آراء الخبراء	41
شكل رقم (19): مستوى إجادة خريجي الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من واقع آراء الخبراء	42
شكل رقم (20): مستوى إجادة خريجي الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من واقع آراء الخبراء	43
شكل رقم (21): تطور أعداد السائحين في كل من فرنسا والولايات المتحدة والصين وبريطانيا خلال الفترة (2010-2020)	44
شكل رقم (22): ركائز رؤية استراتيجية لتطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي	79

أولاً: تقديم:

يعتبر قطاع السياحة من أهم القطاعات الاقتصادية التي تسهم بشكل كبير في توفير المزيد من فرص العمل للمجتمعات العربية الشابة، وفي توليد الناتج المحلي الإجمالي، وتعزيز الاحتياطات من النقد الأجنبي في ظل الإرث التاريخي والحضاري الذي تزخر به العديد من الدول العربية التي تحتضن ما يفوق ثلث آثار العالم، ونشاط العديد من أنواع ومجالات السياحة في الدول العربية بما يشمل السياحة الأثرية والدينية والعلاجية والترفيهية والشاطئية، وسياحة المؤتمرات وسياحة المعارض الدولية والتسوق، وغيرها من الأنشطة السياحية المميزة.

وفي ضوء الأهمية الاقتصادية البارزة لقطاع السياحة، اتجهت الدول العربية إلى التركيز على إنشاء مؤسسات التعليم والتدريب السياحي لصقل مهارات الكوادر البشرية وتأهيلها للعمل في القطاع السياحي ورفد هذا القطاع بشكل مستمر بالخريجين في المجالات ذات الصلة وعلى رأسها مجالي الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية، بداية من عقد الستينيات من القرن الماضي مع سعي مصر إلى وضع ركائز التعليم السياحي المنتظم في عام 1962، اعقب ذلك وعلى مدار العقود اللاحقة اهتمام كبير من العديد من الدول العربية الأخرى بالتوسع في إنشاء تلك المؤسسات بما يشمل ليس فقط الدول العربية ذات التاريخ السياحي الممتد لعقود طويلة، وإنما أيضاً العديد من الدول العربية حديثة العهد بتطوير القطاع السياحي في ظل تبني تلك البلدان لاستراتيجيات ورؤى مستقبلية داعمة لزيادة مستويات التنويع الاقتصادي.

وقد واجه قطاع السياحة العالمي والعربي تحديات ملموسة في الفترة الأخيرة نتيجة انتشار أزمة جائحة كوفيد-19 والأزمات الاقتصادية العالمية التي شهدها العالم مؤخراً، علاوة على التحديات التي واجهت القطاع في ظل التوجه العالمي نحو تبني معايير الاستدامة البيئة إضافة إلى ما فرضته التحولات الرقمية على أداء القطاعات المختلفة ومن بينها قطاع السياحة.

نتج عن كافة ما سبق، ضغوطات كبيرة على مؤسسات التعليم والتدريب السياحي والتي واجهت كذلك تحديات معاصرة أخرى جسدها اتساع الفجوة ما بين احتياجات أسواق العمل السياحي ومخرجات التعليم والتدريب السياحي في عدد كبير من الدول العربية، وتزايد الحاجة إلى تركيز تلك المؤسسات على إكساب خريجي هذه المؤسسات لبوتقة من المعارف والمهارات بما يشمل اتقان لغات متنوعة، والالمام بثقافات وحضارات الشعوب، ومستوى عالي من المعرفة والدراية بالثقافات الوطنية وتاريخ المعالم الأثرية والسياحية العربية، إلى جانب التحديات التي فرضها غياب وجود

معايير وطنية وعالمية يتم الالتزام بها لضمان جودة التعليم والتدريب السياحي على مستويات كفاءة أداء هذه المؤسسات.

وفي ضوء اهتمام المجلس الوزاري العربي للسياحة. بالعمل على تنمية قطاع السياحة في الدول العربية لتعظيم مساهمته في التنمية المستدامة الشاملة الاقتصادية والاجتماعية والبشرية والثقافية والتربوية والبيئية، والعمل على تنمية حركة السياحة العربية البينية وجذب المزيد من تدفقات السياحة العالمية إلى المنطقة العربية، **تهتم هذه الدراسة بتحليل و اقع مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية بهدف تحديد التحديات الراهنة التي تواجه هذه المؤسسات، و اقتراح عدد من التوصيات لمواجهة هذه التحديات والارتقاء بدور تلك المؤسسات استناداً إلى أفضل الممارسات والتجارب الدولية الر ائدة.**

استناداً إلى ما سبق، تتكون هذه الدراسة من ثمانية أجزاء بما يشمل الجزء الأول والذي يتضمن التمهيد الخاص بالدراسة، والجزء الثاني من الدراسة والذي يُلقي الضوء على تطور قطاع السياحة العالمي، وخاصة ما يتعلق بمستويات التعافي من التداعيات السلبية الناتجة عن جائحة كوفيد-19 على قطاعات السياحة في عدد من الأقاليم الجغرافية، فيما يتناول الجزء الثالث من الدراسة التحولات التي يشهدها قطاع السياحة العالمي وانعكاساتها على قطاع التعليم والتدريب والإرشاد السياحي بما يشمل: تتابع وتوالي الأزمات الاقتصادية العالمية، والتحول نحو السياحة الآمنة والمستدامة والمسؤولة، وتنامي التوجه نحو السياحة الرقمية، وإيلاء دول العالم المزيد من الاهتمام بتعزيز الكوادر البشرية لدعم الوظائف والمهارات السياحية في ظل الأزمات المتلاحقة التي تواجه القطاع، وموجات فقدان الوظائف.

فيما يتطرق الجزء الرابع من الدراسة إلى الأهمية الاقتصادية لقطاعات السياحة العربية والآفاق المستقبلية لنمو تلك القطاعات. بينما تتناول الدراسة في الجزء الخامس بالتحليل واقع مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية سواءً بالاستناد إلى ما خلصت إليه الدراسات السابقة، أو إلى نتائج استبيان صُمم خصيصاً بهدف الوقوف على أهم التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية، وتم استيفائه من قبل مجموعة من الخبراء العاملين في مجال السياحة في الدول العربية.

إلى ذلك تستعرض الدراسة في الجزء السادس عدد من التجارب الدولية المميزة على صعيد تطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي بهدف استخلاص الدروس المستفادة في هذا الصدد استناداً إلى انتقاء عدد من الدول ذات التجارب الدولية الرائدة في مجال التعليم والتدريب السياحي لاستشراف التوصيات في هذا الإطار من واقع ما رصدته منظمة السياحة العالمية من تجارب لعدد من الدول التي تمثل مقاصد سياحية عالمية وتحتل المراتب الأولى عالمياً من حيث أعداد السائحين والإيرادات السياحية بما يشمل كل من: فرنسا، والولايات المتحدة الأمريكية، والصين، والمملكة المتحدة.

وتقدم الدراسة في الجزء السابع رؤية استراتيجية تتكون من إحدى عشرة ركيزة أساسية لتطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية. وتنتهي الدراسة في الجزء الثامن بالخلاصة وعدد من التوصيات على صعيد صنع السياسات لدعم مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية.

ثانياً: تطور أداء قطاع السياحة العالمي

لطالما عُرف قطاع السياحة العالمي بمساهمته الاقتصادية المتميزة على صعيد الاقتصاد العالمي. ففي عام 2019، وصل عدد السياح الدوليين الوافدين إلى 1.5 مليار سائح سنويًا على خلفية عقدٍ كامل من النمو المستمر لقطاع السياحة بمتوسط بلغ 5٪ سنويًا بين عامي 2009 و2019، وبمستوى تراكمي لنمو القطاع بلغ 63٪ خلال تلك الفترة.

ومن ثم أصبحت السياحة أحد القطاعات الاجتماعية والاقتصادية الرئيسة في العالم لاسيما في ظل ارتفاع العائدات السياحية في عام 2019 لتبلغ 1.7 تريليون دولار أمريكي، أي ما يعادل 28٪ من التجارة العالمية في الخدمات، و7٪ من إجمالي صادرات السلع والخدمات، فيما بلغت المساهمة الاقتصادية المباشرة للسياحة 3.5 تريليون دولار أمريكي في عام 2019 أو 4٪ من الناتج المحلي الإجمالي العالمي.

كما أصبحت السياحة ركيزة أساسية ليس فقط للنمو الاقتصادي الشامل والمستدام في ضوء قدرتها الفريدة على توليد عدد متنامي من فرص العمل المباشرة وغير المباشرة وإنما أيضاً عاملاً رئيساً داعماً لقدرة بلدان العالم على تحقيق غايات التنمية المستدامة[1].

ولكن هذا العقد الكامل من النمو المستدام مرتفع الوتيرة أعقبه انتكاسة ملموسة لقطاع السياحة العالمي في عام 2020 جراء اندلاع جائحة كوفيد-19 والتي نتج عنها انخفاض عدد السائحين الدوليين المسجل خلال عامي 2020 و2021 بنسبة 72% و70% على التوالي مقارنة بالمستوى المسجل في عام 2019.

ومع انتشار الإجراءات الاحترازية. والتزايد المسجل في معدلات التلقيح على مستوى بلدان العالم بدأ قطاع السياحة العالمي في التعافي تدريجياً خلال عامي 2022 و2023 لينحسر الانخفاض المسجل في أعداد السائحين إلى نحو 35% و20% على التوالي مقارنة بالمستوى المسجل في عام 2019[2].

ففي هذا الإطار، يُظهر بارومتر السياحة العالمي لمنظمة السياحة العالمية الصادر خلال شهر مايو 2023 استمرار قطاع السياحة في إظهار مرونته، حيث تُظهر البيانات المنقحة لعام 2022 أن أكثر من 960 مليون سائح سافروا دوليًا في عام 2022، مما يعني استرداد ثلثي (66 ٪) مستويات أعداد السائحين المسجلة قبل انتشار الجائحة[3]. فيما تواصل الانتعاش السريع للقطاع خلال الربع الأول من عام 2023، حيث وصل عدد الوافدين الدوليين إلى 80٪ من مستويات ما قبل الجائحة في الربع الأول من عام 2023، وسافر ما يقدر بنحو 235 مليون سائح دوليًا في الأشهر الثلاثة الأولى من عام 2023، أي أكثر من ضعف نفس الفترة من عام 2022.

وقد اقتربت حركة السياحة الدولية من التعافي في العديد من الأقاليم الجغرافية وسط تباين وتيرة التعافي فيما بينها، حيث تشير بيانات منظمة السياحة العالمية أن منطقة الشرق الأوسط قد شهدت أقوى أداء لها عالمياً باعتبارها المنطقة الوحيدة التي تجاوزت أعداد الوافدين بها الأعداد

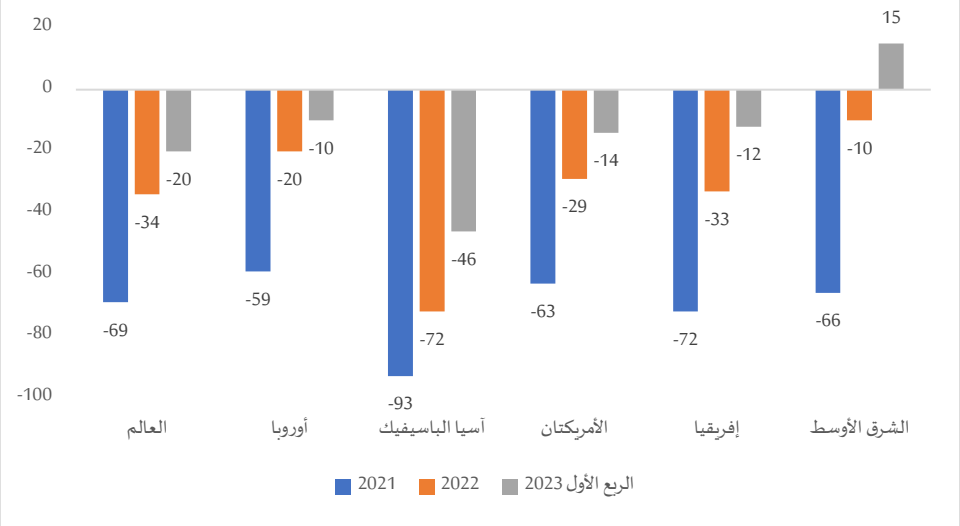
[1] UNWTO, (2023). "Facing up to the Crisis", Available at: https://www.unwto.org/reports/from-crisis-to-transformation/from-crisis-to-transformation.html
[2] UNWTO, (2023). "International Tourism And COVID-19", Available at: https://www.unwto.org/tourism-data/international-tourism-and-covid-19
[3] UNWTO, (2023). "Tourism on Track for Full Recovery as New Data Shows Strong Start to 2023", May, available at: https://www.unwto.org/news/tourism-on-track-for-full-recovery-as-new-data-shows-strong-start-to-2023

المسجلة لعام 2019 بنحو 15%، حيث تعتبر المنطقة الأولى التي استعادت أرقام ما قبل الوباء في الربع الأول من عام 2023.

في المقابل، بلغت مستويات التعافي السياحي في أوروبا 90٪ من مستويات ما قبل الجائحة، مدفوعةً بالطلب القوي داخل المنطقة، وسجلت مستويات التعافي نحو 88% في إفريقيا، و68% في الأميركتين من مستوياتها المماثلة المسجلة عام 2019، وتسارعت كذلك وتيرة التعافي في آسيا والمحيط الهادئ بنسبة 54٪ من مستويات ما قبل الوباء، ولكن هذا الاتجاه التصاعدي من المقرر أن يتسارع بشكل أكبر في معظم الوجهات لاحقاً وخاصة بعد انفتاح الاقتصاد الصيني.

شكل رقم (1)

مستويات تغير أعداد السائحين الدوليين عبر المناطق الجغرافية مقارنة بالمستويات السائدة في عام 2019 قبل جائحة كوفيد-19(2021-الربع الأول 2023)(%)

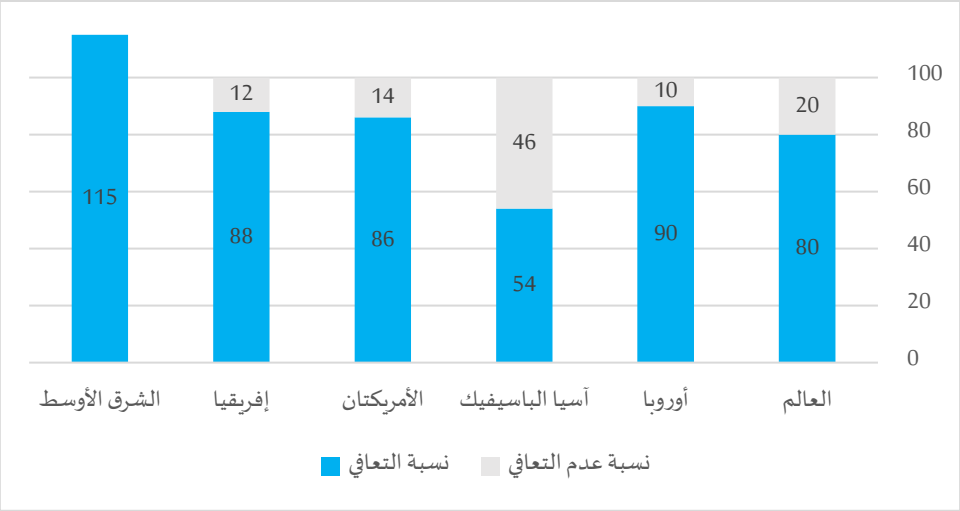


Source: UNWTO, (2023). "Tourism on Track for Full Recovery as New Data Shows Strong Start to 2023", May.

شكل رقم (2)

مستويات تعافي أعداد السائحين الدوليين في عام 2019 قبل جائحة كوفيد-19

(الربع الأول 2023 مقارنة بالمستويات المسجلة في عام 2019)(%)



Source: UNWTO, (2023). " World Tourism Barometer", UNWTO Tourism Market Intelligence and Competitiveness Department, Volume 21 · Issue 2 · May.

على مستوى العائدات السياحية بالأسعار الثابتة، أدت الجائحة إلى تراجع الإيرادات السياحية بنحو تريليون دولار خلال عام 2020 لتنخفض من 1494 مليار دولار في عام 2019 إلى 559 مليار دولار في عام 2020، فيما سجلت العائدات تحسناً محدوداً إلى 638 مليار دولار في عام 2021، فيما نمت عائدات السياحة الدولية مرة أخرى لتصل إلى تريليون دولار أمريكي في عام 2022، بارتفاع بلغت نسبته 50% مقارنة بعام 2021، مدفوعةً بالانتعاش الملموس في حركة السفر الدولي.

فيما لا يزال إنفاق الزوار الدوليين بالقيمة الحقيقية يمثل نحو 64٪ من مستويات ما قبل الجائحة (أي أنه أقل بنحو 36% مقارنة بعام 2019). وفي المجمل، قدرت الخسائر التراكمية الإجمالية المباشرة لناتج قطاع السياحة نتيجة جائحة كوفيد-19 بنحو 4 تريليون دولار خلال عامي 2021 و2021، فيما تم فقدان نحو 50 مليون وظيفة بالقطاع في عام 2020 [4].

بحسب الأقاليم الجغرافية، سجلت أوروبا أفضل النتائج في عام 2022 مع تسجيلها لما يقرب من 550 مليار دولار من عائدات السياحة (520 مليار يورو)، بما يمثل 87 ٪ من مستويات ما قبل الجائحة. واستعادت إفريقيا 75٪ من عائداتها السياحية المسجلة فترة ما قبل الجائحة،

[4] UNWTO, (2023). "Facing up to the Crisis", Available at: https://www.unwto.org/reports/from-crisis-to-transformation/from-crisis-to-transformation.html

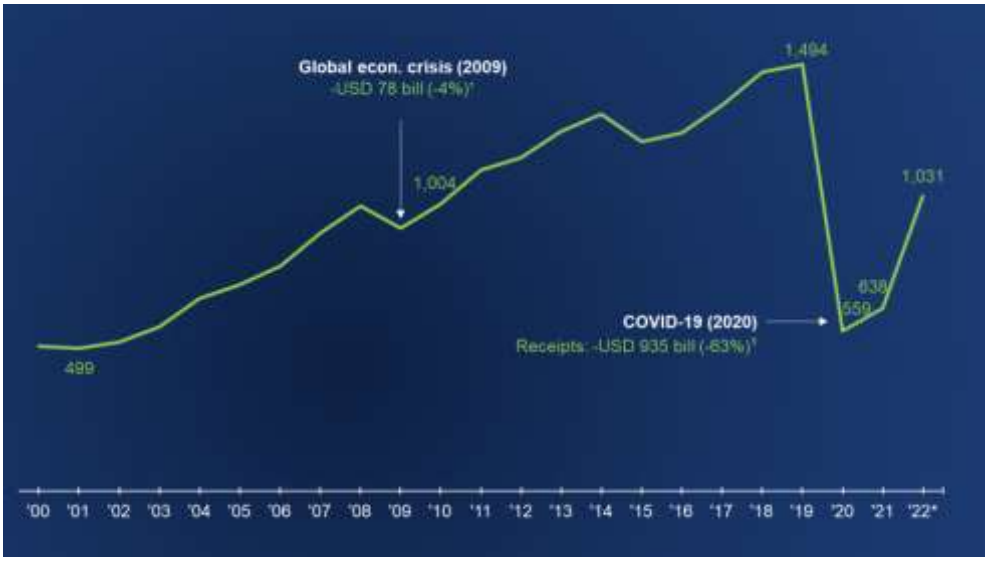
واستعادت منطقة الشرق الأوسط 70٪ والأميركتان 68٪، فيما شكلت عائدات الوجهات الآسيوية نحو 28% فقط من مستوياتها قبل الجائحة بسبب إغلاق الحدود لفترات طويلة([5]).

وبحسب توقعات منظمة السياحة العالمية من المتوقع أن يستعيد الوافدون الدوليون 80٪ إلى 95٪ من مستويات ما قبل الجائحة، وخاصة في ظل التوقعات بموسم سياحي قوي يسجل ذروته خلال الفترة (مايو - أغسطس) في نصف الكرة الشمالي، وهو ما انعكس في أحدث مؤشر ثقة لمنظمة السياحة العالمية والذي يشير إلى أن الأداء في الفترة يسير على الطريق الصحيح ليكون أفضل من عام 2022.

ورغم التعافي التدريجي لقطاع السياحة العالمي لا يزال القطاع يواجه العديد من التحديات لعل من أهمها المخاوف من التأثيرات غير المواتية لتباطؤ النمو الاقتصادي العالمي، أو دخوله في حالة ركود، علاوة على التأثير المحتمل لأزمة تكلفة المعيشة على السياحة عبر العالم، إضافة إلى استمرار معاناة القطاع من نقص الموظفين ومن التأثير السلبي للتوترات الجيوسياسية، في الوقت الذي ينظر فيه العالم لتعافي قطاع السياحة كحل لحالة الطوارئ المناخية. ودافعًا للتنمية الشاملة.

شكل رقم (3)

تطور العائدات السياحية بالأسعار الثابتة (2000-الربع الأول من عام 2023) (مليار دولار)

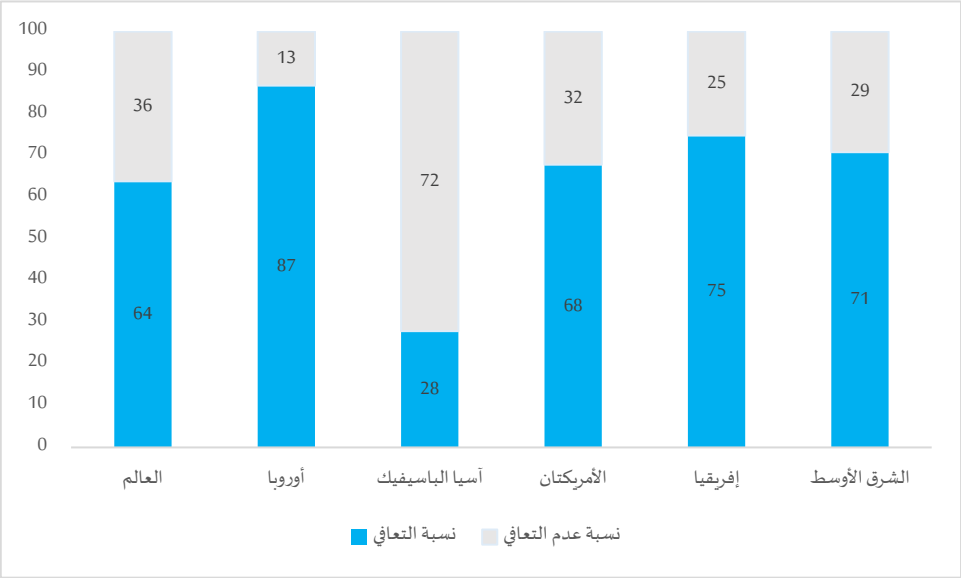


Source: UNWTO, (2023). "Tourism on Track for Full Recovery as New Data Shows Strong Start to 2023", May.

[5] UNWTO, (2023). "Tourism on Track for Full Recovery as New Data Shows Strong Start to 2023", Moving to 2023", May.

شكل رقم (4)

مستويات تعافي العائدات السياحية في الربع الأول من عام 2023 مقارنة بالمستويات السائدة قبل جائحة كوفيد-19 (%)



Source: UNWTO, (2023). "Tourism on Track for Full Recovery as New Data Shows Strong Start to 2023", May

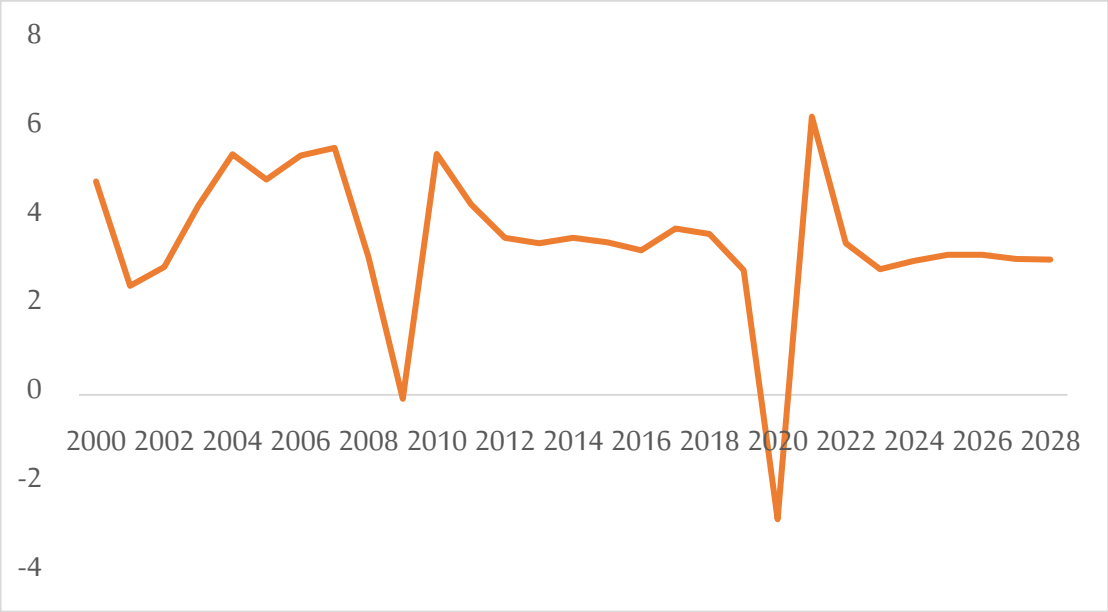
ثالثاً: التحولات التي يشهدها قطاع السياحة العالمي و انعكاساتها على قطاع التعليم والتدريب والإرشاد السياحي

تتابع وتوالي الأزمات الاقتصادية العالمية وتبعاتها

شهد الاقتصاد العالمي في الآونة الأخيرة عدد من الأزمات الاقتصادية المتوالية والمركبة بداية من أزمة جائحة كوفيد-19 وما نتج عنها من أزمات في سلاسل التوريد العالمية، وصولاً للأزمة الروسية-الأوكرانية، وما أسفرت عنه من أزمات في الغذاء والطاقة ما نتج عنه تنامي واضح لمستويات المخاطر الاقتصادية وتباطؤ في مستويات النمو الاقتصادي العالمي في العديد من بلدان العالم. في هذا السياق، من المتوقع حدوث تراجع حاد واسع النطاق للنمو الاقتصادي العالمي خلال عام 2023، لتتراوح معدلات النمو المتوقعة ما بين 1.7% و2.9% وفق توقعات المؤسسات الدولية، بما يمثل أشد تباطؤ للاقتصاد العالمي منذ سبعينيات القرن الماضي.

شكل رقم (5)

معدل نمو الاقتصاد العالمي (2000-2028)



* فعلي للفترة (2000-2022).

** مُقدر للفترة (2023-2028).

المصدر: صندوق النقد الدولي، (2023). "قاعدة بيانات آفاق الاقتصاد العالمي".

وقد حذر المنتدى الاقتصادي العالمي من مخاطر الوضعية الحالية للاقتصاد العالمي والتي تتسم بتراكب وتشابك وتعقد مسارات الصدمات المتزامنة التي يعيشها العالم والتي أدت إلى تآكل القدرة على الصمود وتفاعلت تأثيراتها مجتمعة إلى ما يفوق تأثير حدوث أي منها منفردة .

كما سيكون لتآكل التعاون الجيوسياسي آثاراً مضاعفةً ستنعكس على مشهد المخاطر العالمية على المدى المتوسط، بما في ذلك المساهمة في تنامي مخاطر أزمة عالمية متعددة الأبعاد محتملة تجمع ما بين المخاطر البيئية والجيوسياسية والاجتماعية والاقتصادية المترابطة المتعلقة بالعرض والطلب على الموارد الطبيعية فيما أطلق عليه المنتدى مصطلح الPolycrisis. ويصف التقرير في هذا السياق، أربعة عقود مستقبلية محتملة تتمحور حول نقص الغذاء والماء والمعادن، وكلها يمكن أن تؤدي إلى أزمة إنسانية وبيئية تنذر بنشوب حروب المياه والمجاعات وتنتهي بالاستغلال المفرط للموارد البيئية بما يؤثر سلباً على تدابير التكيف ومواجهة التغيرات المُناخية.

في هذا السياق، تجدر الإشارة كذلك إلى نتائج مسح المخاطر العالمية الذي أجراه المنتدى الاقتصادي العالمي لأهم المخاطر على المدى القصير (سنتان)، والمدى الطويل (10 سنوات)

استناداً إلى استطلاع آراء أكثر من 1200 من الخبراء وصناع السياسات والذي أشار إلى أن أزمة غلاء المعيشة تعتبر أهم المخاطر المحتملة في الأجل القصير إلى جانب الكوارث الطبيعية والأحداث البيئية شديدة الخطورة، والمواجهات الجيواقتصادية، والفشل في مواجهة التغير المناخي، وتلاشي التناغم الاجتماعي والاستقطاب المجتمعي.

أما فيما يتعلق بأبرز المخاطر طويلة الأجل فقد تركزت بشكل كبير في المخاطر المُناخية، وجاء على رأسها الفشل في تبني التدابير اللازمة سواءً للتخفيف أو التكيف مع آثار التغير المُناخي، والأحداث البيئية شديدة الخطورة، وفقدان التنوع البيولوجي وانهيار الأنظمة البيئية، والهجرة واسعة النطاق غير الطوعية.

ومما يزيد من صعوبة وتعقد المشهد العالمي أن الأزمات قصيرة الأجل ومن بينها أزمة الطاقة والغذاء، وارتفاع تكلفة المعيشة، واستدامة الديون السيادية، تصعّب بدورها من عملية مواجهة الأزمات طويلة الأجل، فمن المرجح أن يؤدي غياب التنسيق اللازم بين السياسات النقدية والمالية إلى زيادة احتمالية حدوث صدمات في السيولة؛ ما يشير إلى استمرار الانكماش الاقتصادي الذي يفاقم أزمة الديون السيادية على النطاق العالمي، التي قد تمتد بتأثيراتها على مدار العقد القادم بأكمله؛ وذلك في ظل تفاقم مخاطر الركود؛ إذ يمكن أن يكون للتضخم المصحوب بالركود على نطاق عالمي، إلى جانب المستويات المرتفعة تاريخياً للدين العام، عواقب وخيمةً، ولذلك على الحكومات أن تستمر في تبني عملية توازن خطرة بين حماية قطاع عريض من مواطنيها من أزمة تكاليف المعيشة المتفاقمة مع التضخم، وتغطية تكاليف خدمة الديون؛ لاسيما في ظل تعرض الإيرادات العامة لضغوط الانكماش الاقتصادي.

وفي النهاية يخلص المنتدى الاقتصادي العالمي إلى أنه بالنظر إلى العلاقات غير المؤكدة بين المخاطر العالمية، يمكن أن تنصب جهود الحكومات على الاستشراف المستقبلي الذي يرتكز على توقع الروابط المحتملة بين هذه الأزمات التي تمت الإشارة إليها على المديين القصير والطويل، وتبني السياسات الكفيلة بالحيلولة دون تقليل حجم ونطاق تعدد الأزمات المحتملة قبل ظهورها.

بناءً على ما سبق، يبدو واضحاً الأثر المتوقع للأزمات الاقتصادية ولاسيما أزمة غلاء المعيشة والتي من غير المتوقع انحسارها قبل عام 2024 على قطاع السياحة العالمي والذي سيتأثر بلا شك من تباطؤ أو انكماش مستويات الدخول في العديد من دول العالم وبالتالي انخفاض متوقع في أعداد السائحين أو متوسطات الانفاق السياحي للسائحين المستقبليين، وهو ما سينعكس في صورة تأثر

مستويات الإيرادات السياحية في العديد من الدول التي تعتمد على قطاع السياحة كقطاع مساهم رئيس في الناتج المحلي الإجمالي وفي توفير المزيد من فرص العمل.

كما يتوقع في ضوء ما سبق، تنامي حدة المنافسة ما بين الوجهات السياحية العالمية على جذب السائحين ما يستلزم أن ينصب جل اهتمام الدول ذات الموارد السياحية على تعزيز تنافسية عنصر رأس المال البشري بشكل غير مسبوق لدعم فرصها لاستقطاب كبر قدر ممكن من السائحين في سوق عالمية تحتدم بأشد مستويات المنافسة الدولية، وهو ما يتطلب المزيد من التركيز على تطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي وزيادة مستويات تنافسيتها وقدرتها على صقل مهارات الخريجين سواء بما يدعم حركة السياحة الخارجية أو الداخلية التي يتزايد اعتماد الدول السياحية عليها خاصة في أوقات الأزمات الاقتصادية.

التحول نحو السياحة الآمنة والمستدامة والمسؤولة

تحول جانب كبير من اهتمام المؤسسات السياحية في أعقاب جائحة كوفيد-19 إلى السياحة الآمنة. فمع اتجاه الحكومات تدريجياً إلى التخفيف الكلي أو الجزئي لحالات الإغلاق للأنشطة الاقتصادية، أصبح من الضروري التوجه إلى عودة النشاط التدريجي لقطاع السياحة وفقاً لترتيبات صحية ووقائية تضمن عودة تدريجية للأنشطة السياحية وفي نفس الوقت اتخاذ تدابير من شأنها احتواء المخاطر الصحية التي قد تنتج عن ذلك، بالتالي التخفيف من الأثر السلبي لتراجع الإيرادات السياحية. في هذا السياق، من المهم كذلك أن تتناسب إجراءات الحجر الصحي مع مستوى انتشار المرض ومدى نجاح الحكومات في احتوائه حتى لا تؤثر إجراءات الحجر الصحي على التعافي التدريجي لقطاعات السياحة.

في هذا السياق، توجه عدد من الحكومات إلى تبني ترتيبات صحية لدعم التعافي التدريجي لقطاع السياحة. فمع بدء إعادة فتح القطاعات الاقتصادية، سمحت الحكومات للفنادق الحاصلة على شهادة السلامة الصحية المعتمدة بالعمل بنسب محددة من الطاقة الاستيعابية، وذلك وفقاً لاشتراطات السلامة الصحية التي أصدرتها الجهات المسؤولة في العديد من البلدان والتي تراعي كذلك المعايير الدولية.

تركز الترتيبات الصحية على إجراءات الوقاية والتعقيم والتباعد الاجتماعي وحسن استقبال السائحين بالمنشآت السياحية والوحدات الفندقية والمطاعم السياحية لضمان ظروف إقامة

جيدة للسياح والوافدين. تأتي هذه الترتيبات الصحية في أعقاب تحسن في الوضع الوبائي خلال السنوت الأخيرة.

ترتبط السياحة بالعديد من أهداف التنمية المستدامة خاصة الأهداف الثامن والتاسع والثاني عشر المتعلقة بالنمو الاقتصادي والإنتاج والاستهلاك المستدام وكذلك بالهدف الرابع عشر المتعلق بالحياة تحت الماء. وقد قامت الأمم المتحدة بإعلان عام 2017 كعام السياحة المستدامة. وبشكل عام تركز بلدان العالم على أنماط السياحة المستدامة في ظل دورها في تحقيق النمو المستدام وتوفير المزيد من فرص العمل المباشرة وغير المباشرة وتنمية المجتمعات المحلية والحفاظ على البيئة والتراث والثقافات المحلية. وفي سبيل تحقيق ذلك تسعي الحكومات إلى تبني السياسات التي من شانها التركز على تشجيع أنماط الإنتاج والاستثمار والعمليات التشغيلية المستدامة[6].

بناءً عليه، تحول الاهتمام كذلك إلى تشجيع السياحة المسؤولة والمستدامة في العديد من البلدان في سياق الاهتمام العالمي بتحقيق أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر الصادرة عن منظمة الأمم المتحدة وذلك من منطلق المساهمة الملموسة لقطاع السياحة في تحقيق العديد من تلك الأهداف ومن دور القطاع في تعزيز الاستدامة البيئية والرشادة في استخدام الموارد الاقتصادية.

وقد حظي هذا الاتجاه باهتمام كبير من قبل العديد من السائحين، فبحسب استطلاع للرأي أجراه المجلس العالمي للسفر والسياحة (World Travel & Tourism Council (WTTC أشارت النتائج إلى أن[7]:

- 69٪ من المبحوثين يبحثون بنشاط عن خيارات سفر مستدامة.
- 59٪ من المبحوثين اختاروا بالفعل شكلاً من أشكال السفر المستدام في السنوات الأخيرة.
- 75٪ من المبحوثين يرغبون في اختيار وجهات مستدامة للسفر في المستقبل.

بالتأكيد ستنعكس تلك التوجهات نحو السياحة الآمنة والمستدامة والمسؤولة على متطلبات تكوين رأس المال البشري العامل بالقطاع خلال السنوات المقبلة، حيث سيتطلب الأمر من المؤسسات التعليمية التركيز بشكل أكبر على المقررات الدراسية والتوعوية التي تمد العاملين بالقطاع بالمعلومات والخبرة اللازمة لمراعاة أساسيات ومتطلبات السياحة الآمنة، وكذلك وعي بالمسؤولية

[6] UNWTO, "Tourism for SDGs", available at: https://tourism4sdgs.org/tourism-for-sdgs/tourism-and-sdgs/
[7] WTTC, (2023). "A World in Motion". Available at: https://wttc.org/news-article/wttc-and-tripcom-group-global-traveller-report-reveals-shift-towards-sustainable-travel

البيئة للمجتمعات السياحية وأهمية الحفاظ عليها والممارسات التي تتسق مع السياحة المسؤولة والمستدامة كأحد أهم المعايير المستقبلية التي سينظر إليها على كونها من بين الجدارات الأساسية التي يتعين توفرها في الكوادر البشرية ذات مستويات التنافسية العالية بقطاع السياحة.

تنامي السياحة الرقمية

بشكل عام تشمل السياحة الرقمية كافة الأنشطة الخاصة بالقطاع السياحي والتي يتم تنفيذها من خلال وسائط رقمية بما يشمل طيف واسع من الخدمات ذات الصلة بداية من مواقع حجز الرحلات السياحية والطيران مروراً بالمواقع التي تقارن بين المؤسسات السياحية والفنادق عبر العالم من حيث الأسعار والمميزات ومستويات التميز في الأداء من واقع تقييم العملاء وصولاً إلى المواقع والبرامج التي تستخدم تقنية الواقع المُعزز (virtual reality) للترويج للوجهات السياحية العالمية أو بيع تجربة سياحية رقمية [8].

كما تمتد أنشطة السياحة الرقمية كذلك لتشمل استخدام السائحين لكافة الوسائط الرقمية خلال مدة اقامتهم في الوجهات السياحية التي يفضلونها على غرار إجراء الحجوزات إلكترونياً لوسائل الانتقال وتذاكر دخول الأماكن السياحية، وكذلك يتسع نطاق السياحة الرقمية ليشمل استخدام السائحين لمنصات التواصل الاجتماعي لنشر الصور والمقاطع الخاصة بهم والتي تمثل عنصر جذب وترويج لتلك الوجهات عالمياً.

وقد شهد استخدام السياحة الرقمية تنامياً واضحاً في أعقاب جائحة كوفيد-19 التي أدت إلى تسريع الحاجة إلى ممارسات الأعمال الرقمية حيث يطلب المسافرون الاتصالات الرقمية والمبيعات عبر الإنترنت والحلول غير التلامسية تأميناً لهم ولمنع انتشار الوباء.

يعد ظهور وكالات السفر عبر الإنترنت (online travel agents) (OTAs) أحد أكثر الأمثلة البارزة للتحول الرقمي لوكلاء السفر في قطاع السياحة عبر قيام هؤلاء الوكلاء بإنشاء منصات تجارة إلكترونية متقدمة تقنيًا لبيع البرامج السياحية وتذاكر الطيران وذلك على غرار المواقع الإلكترونية

[8] CBI, Netherlands Ministry of Foreign Affairs, (2022). " 10 tips to go digital in the tourism sector", Available at: https://www.cbi.eu/market-information/tourism/tips-go-digital#what-is-digitalisation-in-tourism

مثل Booking.com وExpedia، والتي تقدم مقارنات الأسعار وتسهيلات الحجز عبر مجموعة من الموردين. وقد استحوذت تلك لمنصات على ما يقدر بنحو 40 ٪ من إجمالي سوق السفر العالمي[9].

كما نما طلب المستهلكين على الخدمات الرقمية عبر قطاع السياحة بسرعة. في هذا السياق، تشير التقديرات إلى أن أكثر من 90٪ من المسافرين يبحثون الآن عن عطلاتهم عبر الإنترنت، حيث أصبح البحث عبر الإنترنت باستخدام جهاز محمول شائعًا بشكل متزايد ، لا سيما مع تزايد اهتمام المستهلكين الأصغر سنًا الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و34 عامًا بالسفر وفضاء العطلات، والذين تزيد احتمالية اكتشافهم لوجهات السفر عبر الهاتف المحمول بمقدار الضعف مقارنة بالمسافرين الذين تبلغ أعمارهم 35 عامًا أو أكثر.

فقد بات معتاداً أن يستشير السائحون مجموعة متنوعة من المصادر التي تشمل مواقع الانترنت والمواقع الإلكترونية لمنظمي الرحلات ومدونات السفر ووسائط السفر ووسائل التواصل الاجتماعي. نظرًا لأن مواقع الويب المتوافقة مع الأجهزة المحمولة أصبحت هي القاعدة بشكل متزايد، فإن الحجوزات عبر الأجهزة المحمولة آخذة في الارتفاع أيضًا وفي عام 2018 ، قبل الوباء ، أشارت Holiday Hypermarket (جزء من TUI) عن زيادة بنسبة 15٪ إلى 20٪ في حجوزات الأجهزة المحمولة في الربع الأول من العام .

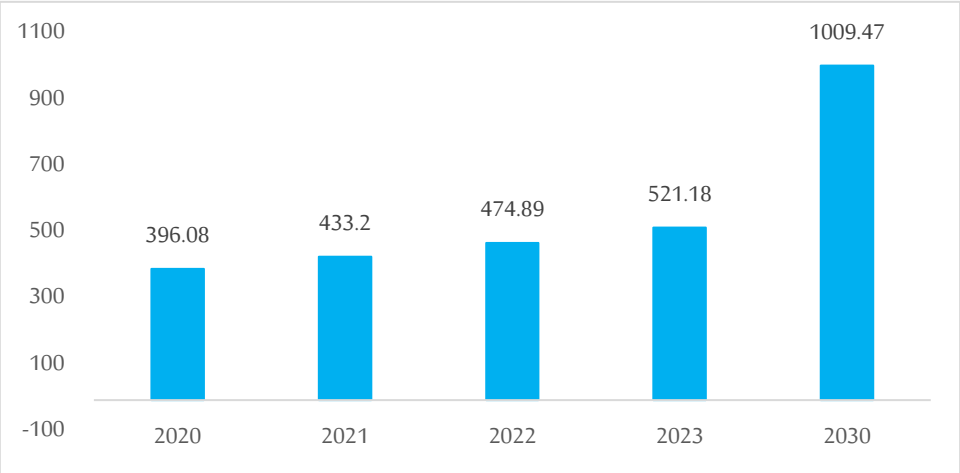
تشير التقديرات العالمية إلى أن قيمة السوق العالمية للسفر عبر الإنترنت تقدر بحوالي 475 مليار دولار أمريكي في عام 2022. ومن المتوقع أن يتجاوز هذا الرقم 521 مليار دولار أمريكي في عام 2023 وأن يرتفع إلى أكثر من تريليون دولار أمريكي بحلول عام 2030 [10].

[9] CBI, Netherlands Ministry of Foreign Affairs, (2022). Ibid.

[10] Statistica, (2023). " Online travel market Outlook", Available at:
https://www.statista.com/statistics/1179020/online-travel-agent-market-size-worldwide/

شكل رقم (6)

تطور قيمة السوق العالمية للسفر عبر الإنترنت



Source: Statistica, (2023). " Online Travel Market Outlook".

يستلزم تنامي التحول الرقمي في قطاع السياحة من المؤسسات التعليمية العاملة في المجال السياحي المزيد من التركيز على تعزيز القدرات الرقمية للكوادر البشرية العاملة في القطاع السياحي بما يتواءم مع تفضيلات السائحين المتزايدة لاستخدام الوسائط والتطبيقات الرقمية للحصول على تجربة سياحية مميزة ومنافسة استناداً إلى قدرة تلك التطبيقات على تعظيم العائد على الإنفاق السياحي. فالوجهات السياحية التي لن تراعي هذا التحول والتي لن تتمكن من تطوير قدرات عناصرها البشرية بشكل مستمر لقيادة ملكات السياحة الرقمية لن تبقى على خريطة السياحة العالمية في المستقبل، في مقابل تزايد وبزوغ نجم وجهات سياحية تجيد الاستفادة من المكاسب اللانهائية التي تتيحها تجربة السياحة الرقمية.

كما يستلزم التحول الرقمي وجود مقررات دراسية وتدريبية على المنصات الرقمية السياحية وكيفية تطوير الملكات الرقمية وقدرات الإبداع الرقمي لدراسي السياحة والفنادق بما يشمل كذلك تخصصات في مجال تطوير المنصات السياحية وتطبيقات برامج المحمول التي تدعم السائحين وتضمن لهم تجربة سياحية مميزة.

من جهة أخرى، يفرض التحول الرقمي على المؤسسات التعليمية في مجال الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية التحول للتركيز على تطوير منصات التعليم والتدريب عن بُعد بما يضمن التعزيز المستمر لقدرات الكوادر البشرية العاملة في هذا المجال.

الأولوية لتعزيز الكوادر البشرية: دعم الوظائف والمهارات

منذ اندلاع الجائحة تحول اهتمام منظمة الأمم المتحدة للسياحة وحكومات الدول عبر العالم إلى التركيز على تخفيف تداعيات الأزمة على الكوادر البشرية العاملة في قطاع السياحة وأهمية حماية سبل العيش والشركات الصغيرة ، مع التطلع أيضًا إلى المستقبل واغتنام الفرصة لتكثيف الجهود للسماح لمزيد من الكوادر البشرية للاستفادة، من خلال الوظائف أو التعليم أو التطوير المهني.

بناءً عليه، تُعطي منظمة السياحة العالمية الأولوية للتعليم والتدريب والبحث لتعزيز قدرة الدول الأعضاء على توفير أشخاص يتمتعون بالمهارات والخبرة لتلبية متطلبات السوق الحالية والمستقبلية، وفي نهاية المطاف، تعزيز القدرة التنافسية واستدامة الوجهات السياحية. لذلك ركزت المنظمة التابعة للأمم المتحدة على تطوير برامج التعليم السياحي الآن وتوسيع نطاق الاستفادة منها لتصل إلى أعداد غير مسبوقة من الكوادر البشرية. في هذا الإطار، قامت المنظمة في 18 شهرًا بداية من شهر مارس من عام 2020 بتدريب 20000 طالب من 100 دولة.

استناداً إلى ما سبق، سيتعين على الوجهات السياحية العالمية توجيه اهتمام أكبر بتعزيز وصقل مهارات عنصر رأس المال البشري من خلال تطوير المؤسسات التعليمية العاملة في كل من مجالي الارشاد السياحي والخدمات الفندقية بما يؤهل تلك المؤسسات لمواجهة المنافسة العالمية وحشد كافة الطاقات المحلية وكذلك التعاون الدولي لتخرج كوادر بشرية مؤهلة وفق أفضل المعايير الدولية.

رابعاً: الأهمية الاقتصادية لقطاع السياحة العربي والآفاق المستقبلية

الأهمية الاقتصادية لقطاع السياحة العربي

تضم الدول العربية أكثر من ثلث آثار العالم وتشتمل بين جنباتها على العديد من المقاصد السياحية المميزة عالمياً والتي تواكب حضا)رات ممتدة عبر عصور عريقة وعبر آلاف السنوات بما يشمل الحضارة الفرعونية القديمة، وحضارات بلاد الرافدين، وحضارة سبأ، والحضارة السومرية، البابلية، والأكادية، والأشورية، وحضارة بلاد الانباط، وحضارة دلمون.

وتعتبر قطاعات السياحة في عدد من الدول العربية من أهم القطاعات الاقتصادية والتي تتنوع لتشمل العديد من أنوع السياحة التي تزدهر في الوطن العربي بما يشمل السياحة الدينية والأثرية

والتراثية والترفيهية والاستشفائية وسياحة السفاري والمعارض والمؤتمرات والمهرجانات وغيرها من أنواع السياحة التي تزدهر في بلدان الوطن العربي من مشرقه إلى مغربه.

وتمثل السياحة ركيزة اقتصادية أساسية بالنسبة لعدد من الدول العربية سواءً من حيث مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي، ومساهمتها في التشغيل سواءً بشكل مباشر وغير مباشر، أو من حيث استقطابها للاستثمارات المحلية والأجنبية، ومساهمتها في تعزيز الحصيلة من النقد الأجنبي والاحتياطيات الرسمية في عدد من البلدان العربية التي تعتبر مقاصد سياحية عالمية.

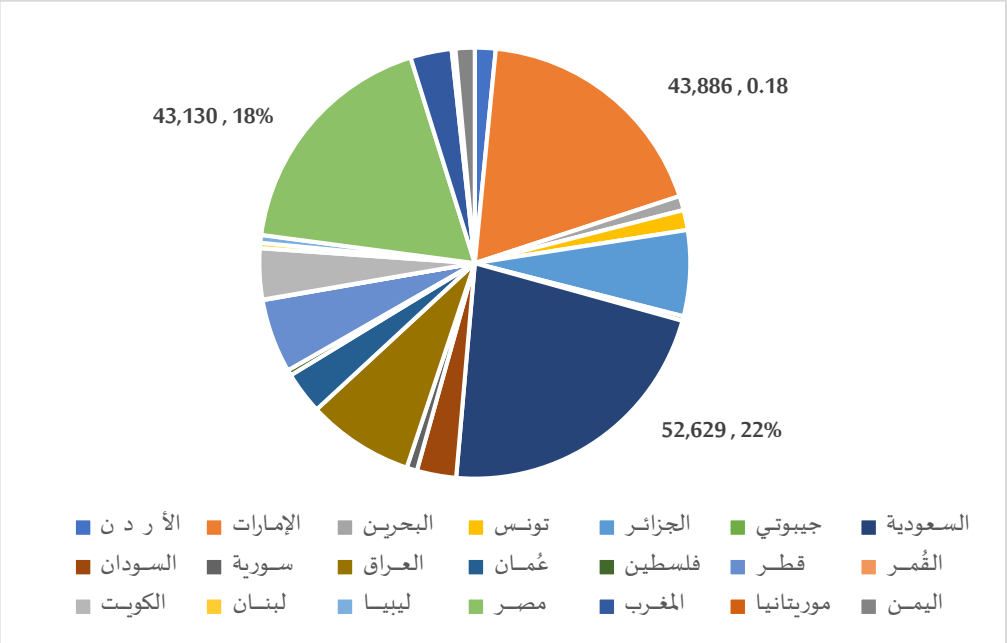
فعلى **صعيد المساهمة في الناتج المحلي الإجمالي**، يسهم قطاع التجارة والمطاعم والفنادق الذي يضم الأنشطة السياحية والفندقية بنحو 11% في المائة من الناتج المحلي الإجمالي بتكلفة عوامل الإنتاج للدول العربية بناتج يُقدر بنحو 379 مليار دولار في عام 2022 بما يُبرز الأهمية الكبيرة لمساهمة هذا القطاع في الناتج المحلي الإجمالي.

تستأثر ثلاث دول عربية وهي: السعودية والإمارات ومصر بالنصيب الأكبر من ناتج القطاع على مستوى الدول العربية بناتج يقدر في السعودية بنحو 53 مليار دولار وبوزن نسبي 22% من الناتج الإجمالي للقطاع على مستوى الدول العربية، ويليها الإمارات بناتج 44 مليار دولار بأهمية نسبية 18.4% من مجمل ناتج القطاع على مستوى الدول العربية، ثم مصر بناتج 43 مليار دولار وأهمية نسبية 18.1%. ومن ثم تستحوذ البلدان الثلاثة على 58 % من إجمالي ناتج قطاع التجارة والمطاعم والفنادق العربي بناتج بلغ 247 مليار دولار في عام 2022.

شكل رقم (7)

الأهمية النسبية لمساهمة قطاع التجارة والمطاعم والفنادق في الدول العربية

(2022*) (ألف دولار) (%)



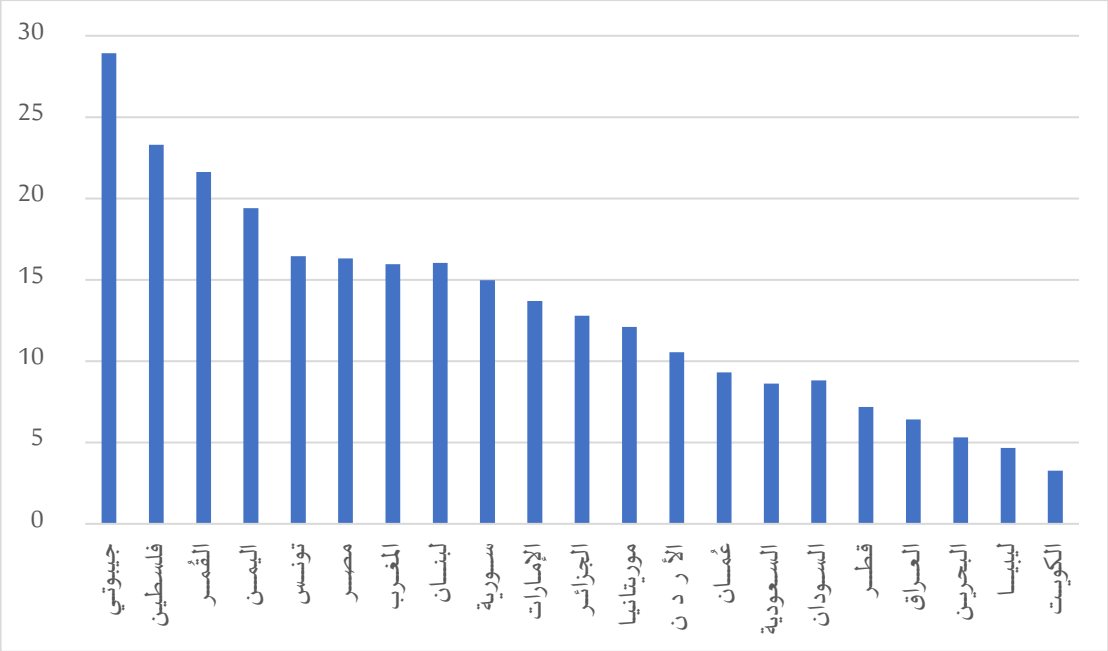
* بيانات أولية.

المصدر: صندوق النقد العربي.

على مستوى الأهمية النسبية لمساهمة قطاع التجارة والمطاعم والفنادق في الناتج المحلي الإجمالي يُسجل القطاع أهمية ومساهمة كبيرة في الناتج المحلي الإجمالي في كل من جيبوتي وفلسطين والقُمر واليمن بمساهمة تتراوح بين 19% في اليمن و29% في جيبوتي. كما يسهم كذلك بنسبة كبيرة تتراوح بين 15% و16% في خمس دول عربية بما يشمل كل من: تونس ومصر وسورية والمغرب ولبنان.

شكل رقم (8)

مساهمة قطاع التجارة والمطاعم والفنادق في الناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية (%) (*2022)



* بيانات أولية.

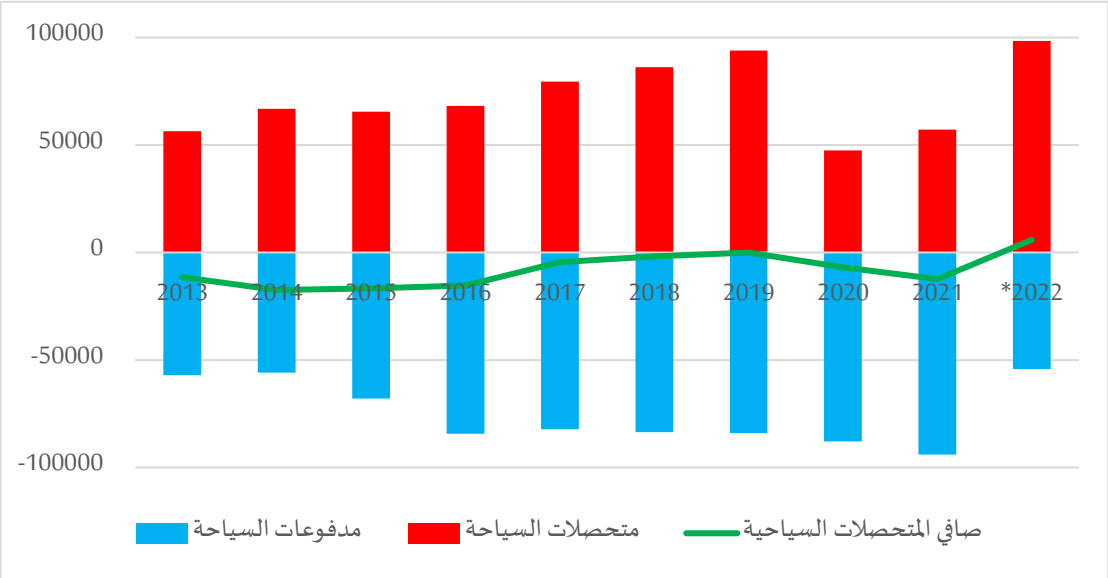
المصدر: صندوق النقد العربي.

أما على **صعيد المساهمة في تعزيز المتحصلات من النقد الأجنبي**، شهدت الدول العربية زيادة ملموسة في المتحصلات السياحية والتي شهدت ارتفاعاً متنامياً بداية من عام 2010 وحتى عام 2019، لترتفع من 56 مليار دولار في عام 2013 إلى 94 مليار دولار في عام 2019، وذلك قبل أن تنخفض إلى 47 مليار دولار خلال جائحة كوفيد-19 تماشياً مع كافة التطورات التي شهدها العالم خلال تلك الفترة، فيما عاودت الارتفاع بداية من عام 2021 لتسجل 57 مليار دولار، وواصلت تعافيها بشكل ملحوظ وبسرعة أكبر من باقي الأقاليم الجغرافية لتسجل قرابة 100 مليار دولار في عام 2022.

وبالطبع ونظرً لكون الدول العربية تمثل كذلك وحدة من أهم الأقاليم المسؤولة عن تدفق مدفوعات السياحة للخارج وخاصة فيما يتعلق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، نجد أن محصلة ميزان السياحة تعكس التطورات التي تشهدها كل من متحصلات السياحة ومدفوعاتها من فترة إلى أخرى لتسجل أعلى مستوى فائض لها بلغ 6 مليار دولار في عام 2022.

شكل رقم (9)

متحصلات ومدفوعات السياحة في الدول العربية (2013-2022) (ألف دولار)



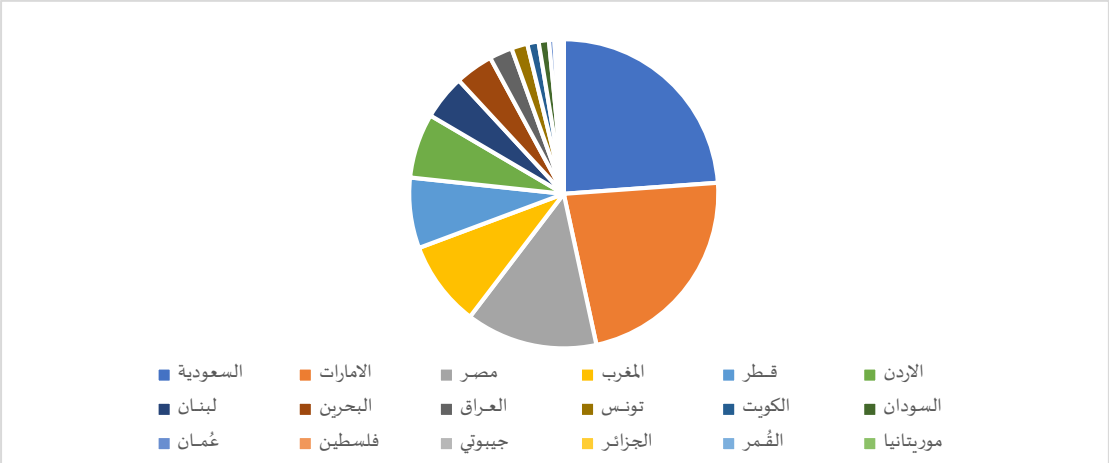
* بيانات أولية.

المصدر: صندوق النقد العربي.

تسهم ستة دول عربية بنحو 83% من متحصلات السياحة في عام 2022 تضم أبرز المقاصد السياحية العربية بما يشمل كل من: السعودية والإمارات ومصر والمغرب وقطر والأردن في ضوء الأهمية النسبية الكبيرة لهذه الدول من مجمل الأنشطة السياحية على مستوى الدول العربية في ظل استئثار السعودية بالجزء الأغلب من تدفقات السياحة الدينية وبحصيلة قدرت بنحو 23.5 مليار دولار، يليها الإمارات بمتحصلات للصادرات سجلت 22.4 مليار دولار في ضوء ما تشتهر به من سياحة المعارض الدولية خاصة الزخم الذي شهدته الدولة خلال استضافتها لمعرض أكسبو الدولي خلال تلك الفترة، يليها مصر بمتحصلات سياحية تقدر بنحو 13.5 مليار دولار في ظل استئثارها بمفردها بنحو ثلث آثار العالم ، كما نشطت كذلك المتحصلات السياحية في قطر لتسجل نحو 7.3 مليار دولار مع النشاط السياحي الذي شهدته مع استضافتها لفعاليات كأس العالم في عام 2022 والزيادة الكبيرة التي سجلتها في أعداد السائحين في تلك الفترة. كما شهد قطاع السياحة نشاطاً ملموساً كذلك في الأردن والتي سجلت متحصلات سياحية بقيمة 6.6 مليار دولار في ذلك العام.

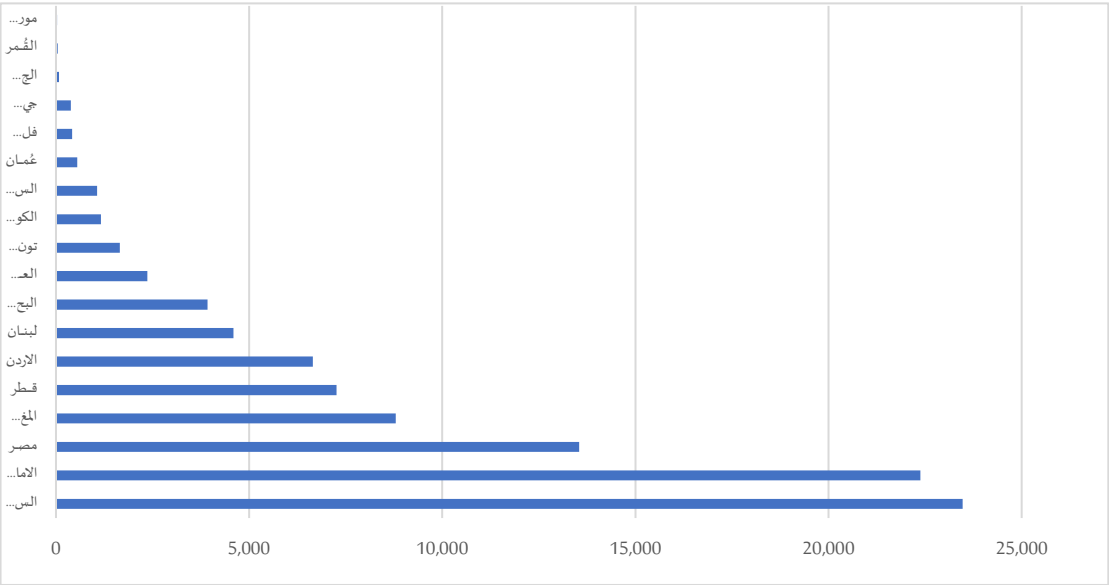
شكل رقم (10)

الأهمية النسبية للدول العربية من حيث قيمة المتحصلات السياحية (2022) (%)



شكل رقم (11)

ترتيب الدول العربية من حيث قيمة المتحصلات السياحية (2022) (ألف دولار)



* بيانات أولية.

المصدر: صندوق النقد العربي.

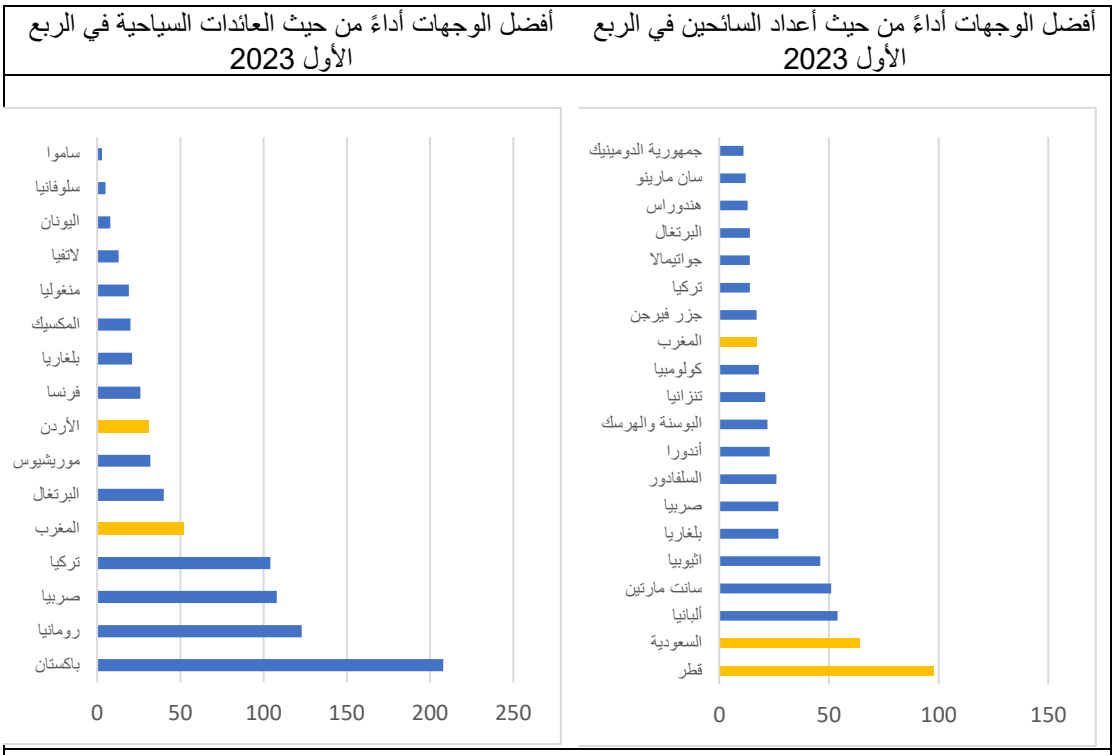
علاوة على ما سبق، ظهر عدد من المقاصد السياحية العربية من بين أهم الوجهات السياحية العالمية، حيث صنفت قطر كأول دولة على مستوى العالم من حيث الزيادة المسجلة في أعداد السائحين خلال الربع الأول من عام 2023 بزيادة في أعداد السائحين بلغت 98% نتيجة الزيادة

القياسية في أعداد الزائرين الدوليين لقطر خلال تلك الفترة لحضور فعاليات كأس العالم. كما زادت أعداد السائحين في السعودية بنسبة 64% وفي الأردن بنسبة 14% خلال نفس الفترة.

ومن حيث العائدات السياحية جاءت المغرب في المرتبة الخامسة عالمياً من حيث الزيادة المسجلة في أعداد السائحين خلال الربع الأول من عام 2023 بنسبة زيادة 52% كما صُنفت الأردن في المرتبة الثامنة عالمياً بزيادة نسبتها 31% في العائدات السياحية. تؤكد هذه المؤشرات في مجملها أهمية قطاع السياحة في عدد من الدول العربية وبروز عدد منها كمقاصد سياحية عالمية.

شكل رقم (12)

أفضل الوجهات أداءً من حيث أعداد السائحين والعائدات السياحية في الربع الأول 2023



Source: UNWTO, (2023). "Tourism on Track for Full Recovery as New Data Shows Strong Start to 2023", May.

الآفاق المستقبلية لقطاع السياحة العربي

كما سبق الإشارة يحمل قطاع السياحة فرصاً واعدة للعديد من الدول العربية خلال الفترة المقبلة، وهو ما جعل عدد من الحكومات العربية تركز على تنمية هذا القطاع لاستغلال تلك الفرص واجتذاب قدر أكبر من السائحين وتوليد المزيد من العائدات السياحية في ظل منافسة محتدمة في سوق السياحة والسفر العالمية.

ففي السعودية وفي سياق رؤية المملكة 2030، في سبتمبر 2019، أطلقت المملكة العربية السعودية التأشيرة السياحية لمواطني 52 دولة، وفتحت أبوابها للترحيب بالسياح من جميع أنحاء العالم، ومنذ تلك اللحظة، توافد الزوار لاستكشاف تاريخ المملكة العريق ومناظرها الطبيعية الخلابة وليعرفوا كرم أهلها، واستقبلت المملكة

العربية السعودية 62 مليون سائح خلال السنة الماضية، تأكيدًا على التحول الذي بدأ برؤية 2030 لبناء مستقبل واعد لقطاع السفر والسياحة، حيث تزخر المملكة العربية السعودية بالتراث والتاريخ العريق، وهي موطن لمئات المواقع التاريخية المهمة، التي تمتد من أقدم المدن في شبه الجزيرة العربية في العلا وآثارها الشامخة وصولًا إلى الحارات العتيقة في وسط البلد في جدة.

يتهيأ القطاع السياحي ليصبح أحد المصادر الرئيسية للاقتصاد المتنوع في المملكة، ويهدف للمساهمة في الناتج المحلي الإجمالي بأكثر من 10٪، وبدعم من الاستثمارات الضخمة في الترفيه والبنية التحتية السياحية، وباغتنام لجمال الطبيعية الخلابة والمتنوعة في للمملكة العربية السعودية، ستوفر السياحة فرصًا لوظائف متنوعة ونموًا تجاريًا، مما يعزز المكانة الدولية للمملكة مع الحفاظ على هويتها الوطنية، [11].

وفي **مصر**[12] تم إطلاق الاستراتيجية الوطنية للتنمية السياحية والتي تستهدف تحقيق نمو سريع في صناعة السياحة يتراوح ما بين 25% إلى 30% سنوياً لتحقيق المستهدف من عدد السائحين الوافدين من الأسواق العالمية المختلفة حتى عام 2028 عبر أربعة محاور رئيسة تتضمن:

1. تغيير دور القطاع العام السياحي وتكثيف دور القطاع الخاص.
2. تطوير الإطار القانوني والمؤسسي.
3. إمداد مناطق التنمية بالبنية الأساسية.
4. الحفاظ على البيئة.
5. تحديد أولويات التنمية الشاملة.

وفي **الإمارات**[13]، تندرج الاستراتيجية الوطنية للسياحة 2031 ضمن مشاريع الخمسين كواحدة من أضخم مستهدفات السنوات القادمة، وتستهدف:

- رفع مكانة الدولة كأفضل هوية سياحية حول العالم، وترسيخ مكانتها كوجهة سياحية رائدة
- رفع مساهمة القطاع السياحي في الناتج المحلي الإجمالي للاقتصاد الوطني إلى 450 مليار درهم، بمعدل زيادة سنوية 27 مليار درهم،
- جذب استثمارات جديدة بقيمة 100 مليار درهم للقطاع السياحي في الدولة
- استقطاب 40 مليون نزيل في المنشآت الفندقية.

---

[11] رؤية المملكة العربية السعودية 2030، "اكتشف السعودية"، متاح من خلال الرابط
https://www.vision2030.gov.sa/ar/thekingdom/visit/

[12] الهيئة العامة للتنشيط السياحي، الاستراتيجية الوطنية للسياحة، متاح من خلال الرابط:
http://www.tda.gov.eg/TDABrief/TDAStrategy-AR.aspx

[13] موقع حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، الاستراتيجية الوطنية للسياحة 2031"، متاح من خلال الرابط: https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/strategies-plans-and-visions/tourism/uae-tourism-strategy-2031

تشمل الاستراتيجية تنفيذ 25 مبادرة وسياسة لدعم تنمية وتطوير القطاع السياحي في الدولة، تقوم على 4 توجهات رئيسة وهي:

1. تعزيز الهوية السياحية الوطنية
2. تطوير وتنوع المنتجات السياحية المتخصصة
3. بناء القدرات السياحية وتشجيع دخول الكوادر الوطنية للقطاع السياحي
4. زيادة الاستثمارات في مختلف القطاعات السياحية.

تأتي الاستراتيجية الوطنية للسياحة 2031، بالتعاون والتنسيق بين وزارة الاقتصاد ومختلف الهيئات والمؤسسات المحلية والاتحادية المعنية بقطاع السياحة ومنها وزارة الخارجية والتعاون الدولي والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ، ومصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، والهيئة العامة للطيران المدني، وشركات الطيران الإماراتية، ومنظمة السياحة العالمية، وعدد من الشركات العالمية والمركز الاتحادي للتنافسية والإحصاء.

وفي **المغرب**[14]، يتضمن برنامج عمل وزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني برسم سنة 2023 يتضمن العديد من الإجراءات أبرزها تنفيذ مخرجات ورقة الطريق الجديدة للسياحة التي تهدف إلى مضاعفة عدد السياح ليصل إلى 26 مليون سائح في أفق 2030. تستهدف المغرب العمل على عدة محاور لتحقيق تلك المستهدفات تتعلق بتعزيز النقل الجوي من خلال الرفع من الطاقة الاستيعابية ومضاعفة الرحلات الجوية من وجهة إلى أخرى، وملاءمة العرض السياحي للطلب الوطني والدولي، وتحفيز الاستثمار العامة والخاصة في المجالات ذات الأولوية بما فيها الترفيه والتنشيط والسياحة الإيكولوجية، كل ذلك "في إطار رؤية تعتمد على تصور مبني على تطوير المنتوج السياحي عوض الوجهات، مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة تحقيق العدالة المجالية."

تشير المستهدفات السابقة إلى حرص الحكومات العربية على تعزيز دور قطاع السياحة وتحريره من كافة القيود التي يعاني منها وإطلاق طاقاته الكامنة بهدف إحداث تنمية حقيقية يقودها القطاع، وهو ما يستلزم الارتقاء المستمر بالكوادر البشرية العاملة في قطاع السياحة وزيادة مستويات كفاءتها وانتاجيتها وتنافسيتها مقارنة بالمعايير العالمية وهو ما يمكن أن يتحول إلى واقع ملموس من خلال التطوير الشامل لمؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية على النحو الذي سيأتي ذكره في المراحل المقبلة.

[14] بيان وزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني لمشروع الميزانية الفرعية للوزارة أمام لجنة القطاعات الإنتاجية بمجلس النواب

خامساً: و اقع قطاع التعليم والتدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية:

تعرف منظمة اليونسكو عملية التعليم السياحي والفندقي بكونها أحد فروع التعليم التقني والمهني، فقد عرفت اتفاقية التعليم التقني والمهني التي اعتمدها المؤتمر العام لليونسكو في دورته رقم (25) لعام 1989 على التعليم السياحي أنه "جميع أشكال ومستويات العملية التعليمية التي تضمن بالإضافة إلى المعارف العامة دراسة التكنولوجيات والعلوم المتصلة بها واكتساب المهارات العلمية والعملية والمواقف والمدارك المتصلة بالممارسات المهنية في كافة فروع التعليم السياحي والفندقي بما يتضمن عملية إعداد المهنيين والتقنيين في التعليم الفندقي والسياحي وحصول الطلبة على مهارات ومعلومات واتجاهات بشكل يؤدي إلى تغيير سلوكهم وادائهم ليصبحوا قادرين على القيام بجزء من العمل أو عمل متكامل أو مجموعة من الأعمال بشكل مناسب ويشمل الإعداد لتلك البرامج التي تعد الطالب لمزاولة مهنة الفندقة".

ويتضمن التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية عدد من المستويات بما يشمل كل من المستوى الجامعي ومستوى الدبلومات الفنية، والدراسات العالية التخصصية وذلك في مجالين رئيسيين يشملان الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية. فيما اهتمت بعض الجامعات كذلك بتقديم برامج دراسية في مجال الاقتصاد السياحي.

الدراسات السابقة

اهتمت إحدى الدراسات[15] بتحليل خصائص مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الأردن وخلصت إلى أن تلك المؤسسات يغلب عليها الجانب النظري أكثر من الجانب العملي التطبيقي، ويقبل عليها الطلاب من ذوي المجاميع المنخفضة في شهادة الثانوية العامة وليس المتميزين من الطلاب. بالتالي وحتى وإن توفرت المقومات المادية في تلك المؤسسات إلا أنها المخرجات النهائية تتأثر بجودة مستوى الملتحقين بتلك الكليات. إضافة إلى غياب التنسيق بين هذه المؤسسات وبعضها البعض من جهة، وغياب التنسيق بينها وبين مؤسسات سوق العمل للتعرف التدقيق على احتياجات سوق العمل من جهة أخرى.، علاوة على غياب التركيز على مهارات اللغة الإنجليزية. وذلك باستثناء كلية الأردن الجامعية التطبيقية والتي تتسم بإدارتها من قبل القطاع الخاص وبإشراف مباشر من القطاع السياحي وتستفيد من التدريب في المؤسسات الفندقية وتتم الدراسة بها باللغة الإنجليزية.

15 سماوي، حابس وبظاظو، إبراهيم (2009). "خصائص واتجاهات العاملين في القطاع السياحي في الأردن.

في السياق ذاته، أشارت دراسة أخرى[16] إلى تميز جامعة عمّان بكونها تمتلك مدرسة متخصصة في السياحة والفنادق وفندقاً أربع نجوم بما يُمكن الطلبة من التطبيق العملي خلال فترة الدراسة وتوفر برامج للتكوين المهني تمنح درجتي البكالوريوس والدبلوم في إدارة السياحة والفنادق.

فيما اهتمت إحدى الدراسات[17] بتحليل العديد من الجوانب ذات الصلة بقطاع السياحة في الأردن من حيث مدى توفر الكوادر البشرية المؤهلة ومستوى التوافق بين المقررات الدراسية واحتياجات سوق العمل وتحديد المصاعب التي تواجه الارتقاء بالموارد البشرية. وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات المهمة في هذا الإطار بما يشمل:

- ضرورة الاهتمام بتعليم اللغات الأجنبية بشكل عام وعلى أن يُفضل أن تكون لغة الدراسة هي اللغة الإنجليزية.
- الاهتمام بالتدريب العملي في المؤسسات والمواقع السياحية على أن تكون نسبة التدريب العملي لا تقل عن 40% من المقررات الدراسية.
- الاهتمام بتوفير كوادر علمية مؤهلة تتمتع بخبرات ملائمة في القطاع السياحي للعمل في مؤسسات التعليم والتدريب السياحي.
- تطوير المناهج السياحية وربطها بمجال العمل وتحديدها من قبل مختصين في القطاع السياحي.
- العمل على رفع معدلات القبول للحصول على خريجين أكفاء.

كما تناولت إحدى الدراسات[18] واقع الموارد البشرية في قطاع السياحة الأردني وعلى الأخص ما إذا كانت الاستثمارات المتوجهة إلى هذا القطاع قد صاحبها نمو موازي في الكوادر البشرية الداعمة للنمو المتوازن للقطاع. وقد خلصت الدراسة إلى تلك الاستثمارات صاحبها نمو غير متوازن وبطئ في الكوادر البشرية نتيجة غياب المقررات الدراسية السياحية المناسبة وغياب التدريب في المنشآت الفندقية بما يؤدي في المجمل إلى فجوة بين مخرجات مؤسسات التعليم والتدريب السياحي

16 Bashar Aref Alhaj Mohammad and Hamam Talal Alsaleh(2013) , Motivation of students to study tourism hospitality programs, International Journal of Asian Social Science, 3(7)

17 السامرائي، سلوي، والعماوي، آمال (2012). "مدى توفر المهارات التقنية والعلمية لدى العاملين في قطاع السياحة: دراسة تطبيقية لآراء عينة من العاملين في قطاع السياحة في المملكة الأردنية الهاشمية، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 30، ص ص 139-174.

18 بظاظو، إبراهيم، (2017). "تحليل واقع الموارد البشرية في القطاع السياحي الأردني".

واحتياجات سوق العمل تكون محصلتها تراجع مستوى جودة الخدمات السياحية وانخفاض مستويات تنافسية القطاع. كما تمثلت أبرز التحديات كذلك في:

- تعدد الجهات المسؤولة عن بناء الكوادر البشرية في القطاع وغياب التنسيق بينها وعدم وجود مرجعية موحدة في التعليم والتدريب السياحي
- غياب المعايير والقياس الدقيق لجودة ونوعية مخرجات مؤسسات التعليم والتدريب السياحي بما يجعل من الصعب الحكم على جودة مستوى الخريجين وكفاءتهم.
- عدم توفر الكفاءات العملية المناسبة في ظل غياب وجود المتخصصين في مجال الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية من بين أعضاء هيئات التدريس.
- غياب المناهج التعليمية التي تراعي التطور في قطاع السياحة إقليمياً ودولياً وتمكن الخريج من مواكبة التطورات التقنية الحديثة.
- عدم توفر الإمكانات الفنية والأماكن المتخصصة المؤهلة لتدريب الخريجين لاسيما فيما يتعلق بتجهيزات المطاعم والفنادق والتي ترتفع كلفتها مقارنة بالإمكانات المادية لتلك المؤسسات.
- غياب التدريب الكافي للخريجين وإعادة تأهيلهم وإشراكهم في دورات مؤهلة لسوق العمل.

وفي دراسة أخرى [19]، تم تقييم أثر عمليات التدريب على أداء الموارد البشرية في أحد الفنادق في الجزائر من خلال استبيان تم استيفائه من عينة عشوائية من (40) موظفاً وأشارت نتائج الدراسة إلى أن عمليات التدريب تعتبر من أهم أساليب تحسين الأداء الوظيفي للفندق من خلال العناصر البشرية التي تم تدريبها.

واهتمت دراسة [20] بتحليل توجهات الطلبة للعمل في المؤسسات السياحية في عُمان في ظل محدودية مؤسسات التعليم والتدريب السياحي التي لا تتجاوز ثماني مؤسسات من بينها مؤسستين فقط تقدمان تدريباً متخصصاً في المجال السياحي، من خلال عينة شملت 88 طالباً من كلية السياحة من جامعة قابوس والذي أشار 60% إلى رغبتهم بالعمل في قطاع الطيران فيما يرغب قلة

[19] ميلود، عبد الهادي، (2022). " أثر التدريب على الأداء الوظيفي في المؤسسات السياحية -دراسة حالة فندق الزيانين بتلمسان- الجزائر.

20 Atef and Masooma Al-Balushi(2016). "The Omani Tourism and Hospitality Education – Employment Dilemma, Proceedings of the International Academic Research Conference on Small & Medium Enterprises (Vietnam SME Conference), Danang City, Vietnam. 2-4 August, 2016.

منهم بالعمل في قطاع المطاعم السياحية. وأكدت الدراسة أهمية إشراك الطلبة في ملتقيات السياحة والاحتكاك بالعاملين في مجال السياحة. كما أكدت أهمية تطوير المناهج التعليمية في المجال السياحي لتتكيف مع المتطلبات السياحية واحتياجات سوق العمل على أن تدعم بمقررات تدريبية.

فيما أشارت دراسة [21] إلى أن قطاع السياحة في الجزائر يواجه بمشكلة جوهرية تتمثل في غلبة عنصر رأس المال غير المؤهل على العاملين في القطاع السياحي بما يحول دون قدرة الدولة على الاستفادة من المقومات الطبيعية والتاريخية والحضارية والمادية التي تتوفر في الجزائر، حيث تبلغ نسبة رأس المال البشري منخفض المهارات العامل في القطاع نحو 66% من إجمالي العاملين بالقطاع وهو ما يعتبر مرتفعاً للغاية مقارنة بالنسبة المتعارف عليها لهذا النوع من العمالة والتي يجب ألا تزيد عن 20%.

من جهة أخرى، أشارت دراسة [22] إلى أن مستقبل القطاع السياحي في الجزائر مرهوناً بكفاءة عملية التعليم والتدريب السياحي لأهمية هذا التعليم في رفد سوق العمل بالكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على المنافسة في سوق العمل. وأوصت الدراسة بأهمية دعم مؤسسات التعليم والتدريب السياحي لدعم التنمية السياحية في الجزائر ومواكبتها لروح العصر، علاوة على التوسع في تأسيس معاهد للسياحة والفندقة.

فيما اهتمت دراسة أخرى[23] وفي ظل غياب معايير موحدة لممارسة المهن السياحية، بمقاربة القوانين الخاصة بالمرشدين السياحيين في العراق وتطورها التاريخي مع القوانين المصرية بهدف محاولة الاستفادة من التجربة المصرية في مواكبة القوانين للتطور الحاصل في مهنة الإرشاد السياحي وتطبيقها بما يتناسب وظروف ومتطلبات المهنة في العراق وبيان مدى أهمية القوانين في تنظيم عمل المرشد السياحي وأثرها في سوق العمل السياحي في العراق.

وخلصت الدراسة إلى أن التشريعات السياحية المنظمة لمهنة المرشد السياحي في العراق عبارة عن قانون وحيد صدر في سنة 1966وأُضيف اليه تعليمات وشروط سنة 1991 وهذه الشروط لم

---

21 عشي صليحة (2005). "الآثار التنموية للسياحة دراسة مقارنة بين الجزائر، تونس والمغرب، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، ص: 102

22 الزهراء، أبن سيرود، وبوزيان، حسان، " التعليم والتدريب السياحي والفندقي في الجزائر"، جامعة قسطنينة، متاح من خلال الرابط: https://portal.arid.my/Publications/bensiroud%20&bouziane181425590.pdf

23 شبر إلهام، وحيدر، كاظم (2019). " قوانين تنظيم مهنة الإرشاد السياحي - دراسة مقارنة بين العراق ومصر"، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة 42، العدد ..120..

تنصف المرشد السياحي ولم تعطه الامتيازات والحوافز للاستمرار والتطور في هذه المهنة الشاقة وأيضا استمرار السياسات المتعاقبة بالتغاضي عن دور المرشد السياحي وأهميته لتطور الحركة السياحية في البلاد. كما أن تشريعات الارشاد السياحي لا تلبي متطلبات سوق العمل السياحي ضمن مهنة الارشاد السياحي محليا واقليميا وعالميا مما جعله ضعيفا مهملاً غير مؤهل للمنافسة ضمن المعايير الدولية للمهنة مقارنة بباقي الدول السياحية وخاصة العربية مثل دولة المقارنة مصر وحتى المغرب والأردن.

تطور ومخرجات مؤسسات التعليم والتدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية

استناداً إلى الأهمية المتزايدة لقطاع السياحة العربي سعت الدول العربية إلى تأسيس عدد من مؤسسات التعليم والتدريب السياحي بهدف تخريج الكوادر المؤهلة التي يؤهلها قيادة النمو في هذا القطاع خاصة في ظل توفر البنية التحتية متمثلة في الإرث الذي تمتلكه هذه الدول من الآثار والمناطق السياحية والطبيعة الخلابة، وهو ما يستتبعه اهتمام مواز بالبنية الفوقية للقطاع لدفع نمو هذا القطاع وتحفيز قدرته على خلق الناتج وفرص العمل.

وفي حين بدأ اهتمام الغرب بالتعليم السياحي في ثلاثينيات القرن الماضي، بدأ اهتمام الجامعات العربية بتقديم برامج للتعليم والتدريب السياحي في عقد الستينيات من القرن الماضي مع سعي مصر إلى وضع ركائز التعليم السياحي المنتظم في عام 1962، بإنشاء معهد للسياحة، وآخر للفنادق، بجانب مركز للتدريب على أعمال الفنادق. وكان طلاب المعهدين من خريجي الجامعات والمعاهد العليا يُقبلون بعد اجتياز اختبارات شخصية للتأكد من مستواهم اللغوي، وصلاحيتهم للعمل في مجال السياحة والفنادق.

ومع إنشاء وزارة السياحة عام 1966، تم إنشاء معهدين عاليين أحدهما للسياحة باسم "المعهد العالي للسياحة"، ويضم شعبة للسياحة وأخرى للإرشاد السياحي، والمعهد الآخر للإدارة الفندقية باسم "المعهد العالي للفنادق"، ويشمل شعبة واحدة للإدارة الفندقية، ويعتبر إنشاء هذين المعهدين البداية الحقيقية للتعليم والتدريب السياحي الأكاديمي في مصر.

وبإنشاء جامعة حلوان عام 1975 اندمج المعهدان في كلية واحدة باسم كلية السياحة والفنادق التي تعتبر أعرق الكليات في مجال التعليم السياحي على مستوى إقليم الشرق الأوسط، وتم تقسيم التخصصات المختلفة على ثلاثة أقسام علمية هي: الدراسات السياحية، وإدارة الفنادق، والإرشاد

السياحي. وقد لعبت الكلية دورا كبيرا في دفع عجلة التنمية السياحية بمصر من خلال تخريج دفعات متميزة ساهمت في رفد سوق العمل السياحي بالعديد من قياداته البارزة[24].

تلتها دول المغرب العربي ولبنان والأردن وسوريا، وكان أحدثها دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية خاصة البحرين وعُمان والإمارات والسعودية، حيث اهتمت تلك الدول بتأسيس كليات ومعاهد للتعليم والتدريب السياحي لتخريج كوادر وطنية عاملة في هذا المجال الذي لا يزال يغلب عليه العمالة الوافدة في أغلب هذه البلدان في أعقاب التنامي الملحوظ في صناعة السياحة في هذه الدول.

نتائج استبيان تحديات تطوير قطاع التعليم والتدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية

بهدف تقييم واقع قطاع التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية، تم تصميم استبيان يقيس آراء الخبراء العاملين في هذا المجال في مستوى جودة مؤسسات التعليم والتدريب السياحي ومستوى جودة مخرجات التعليم في هذه المؤسسات ومدى قبول هؤلاء الخريجين في أسواق العمل ومستوى مهاراتهم ذات الصلة، إضافة إلى رصد عدد من التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية وخريجي هذه المؤسسات وأبرز مجالات التطوير والتوصيات على صعيد تعزيز مستويات جودة خريجي هذه المؤسسات.

تم استيفاء الاستبيان من قبل مجموعة من الخبراء العاملين في القطاع (Focus Group) سواء في المؤسسات السياحية أو الخبراء الأكاديميين العاملين في مؤسسات التعليم والتدريب السياحي من عدد من الدول العربية وبحسب ما تمكنت الباحثة من الوصول إليه من خبراء. تم إعداد الاستبيان من قبل الباحثة (مرفق) وتمت مشاركته الاستبيان كذلك مع المنظمة العربية للسياحة لاستيفاء الاستبيان من قبل الخبراء في المنظمة، وقد تم في هذا الصدد، استيفائه من قبل الدكتور وليد على الحناوي، الامين العام المساعد – المنظمة العربية، وعدد آخر من الخبراء العاملين في المجال.

شملت نتائج الاستبيان ردود الخبراء من ثلاثة دول عربية رائدة في مجال السياحة بما يشمل مصر والسعودية والإمارات والتي تسهم عائدات السياحة بها بنحو 60% من عائدات السياحة في الدول العربية، فيما تعتبر نسبة جيدة ممثلة للقطاع السياحة في الدول العربية وخاصة مع تنوع الأسواق السياحية في تلك البلدان بشكل كبير لتشمل السياحة التراثية والدينية والترفيهية وغيرها من أنماط السياحة المتعددة المتوفرة في البلدان الثلاث والتي تعتبر مثالاً جيداً لتنوع الأسواق والأنماط

[24] جامعة حلوان، كلية السياحة والفنادق، تاريخ الكلية.

السياحية في الدول العربية. وتضمنت ردودهم إجابات ومرئيات وافية بشأن عدد من البنود ذات الصلة (مرفق)، وهو ما سيتم عرضه في الجزء التالي من الدراسة .

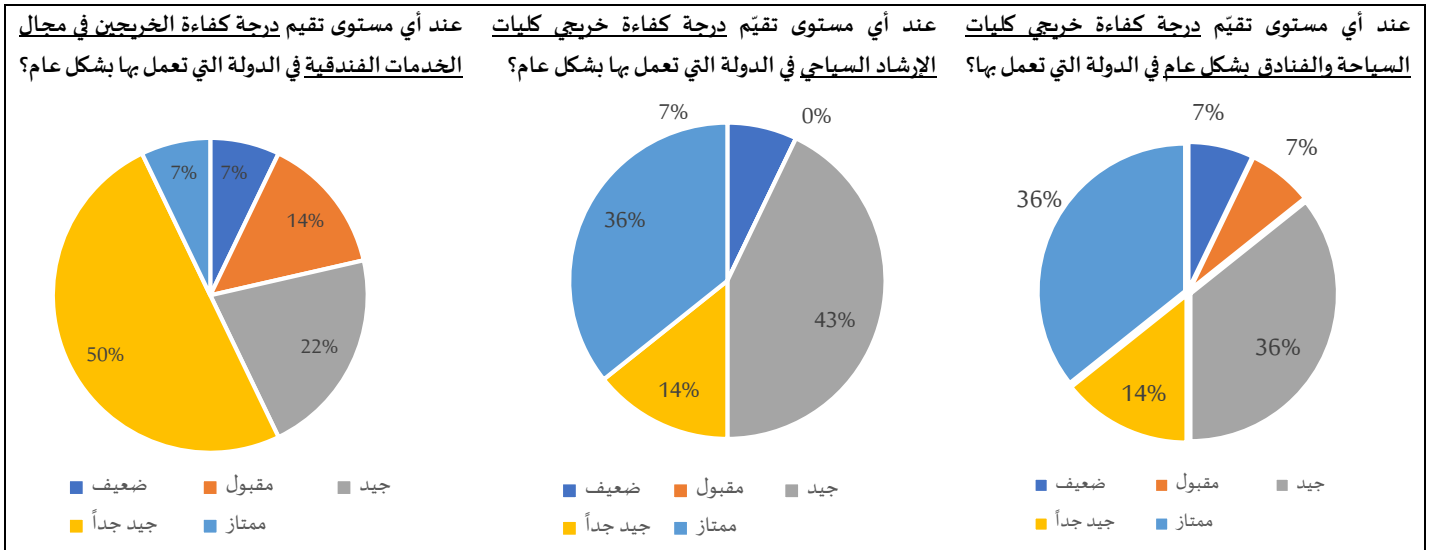
تقييم مستوى كفاءة خريجي مؤسسات التعليم والتدريب السياحي من واقع آراء الخبراء

رأى نحو 36 في المائة من الخبراء أن درجة كفاءة خريجي كليات السياحة والفنادق في البلدان الثلاث تعتبر ممتازة، فيما رأى نحو 26% من الخبراء أن مستوى كفاءة تلك الخريجين جيدة، واعتبر 14% من الخبراء أن درجة كفاءتهم جيدة جداً، وتوزعت الـ 14% المتبقية بالتساوي ما درجة كفاءة مقبولة أو ضعيفة.

تباينت الآراء بحسب مجالات تخصص الخريجين، حيث رأى 43% في المائة من الخبراء أن مستوى كفاءة خريجي الإرشاد السياحي تعتبر جيدة، فيما يعتبرها نحو 26% ممتازة. في المقابل ارتأت نسبة أكبر من الخبراء نحو 50% أن مستوى كفاءة الخريجين في مجال الخدمات الفندقية تعتبر جيدة جداً، فيما رأى 22% من الخبراء أنها جيدة. تركزت معظم الآراء التي ارتأت أن مستوى كفاءة الخريجي ممتازة في الخبراء العاملين في الإمارات، في حين تركزت الإجابات التي اعتبرتها جيدة في مصر.

شكل رقم (13)

تقييم مستوى كفاءة خريجي مؤسسات التعليم والتدريب السياحي من واقع آراء الخبراء

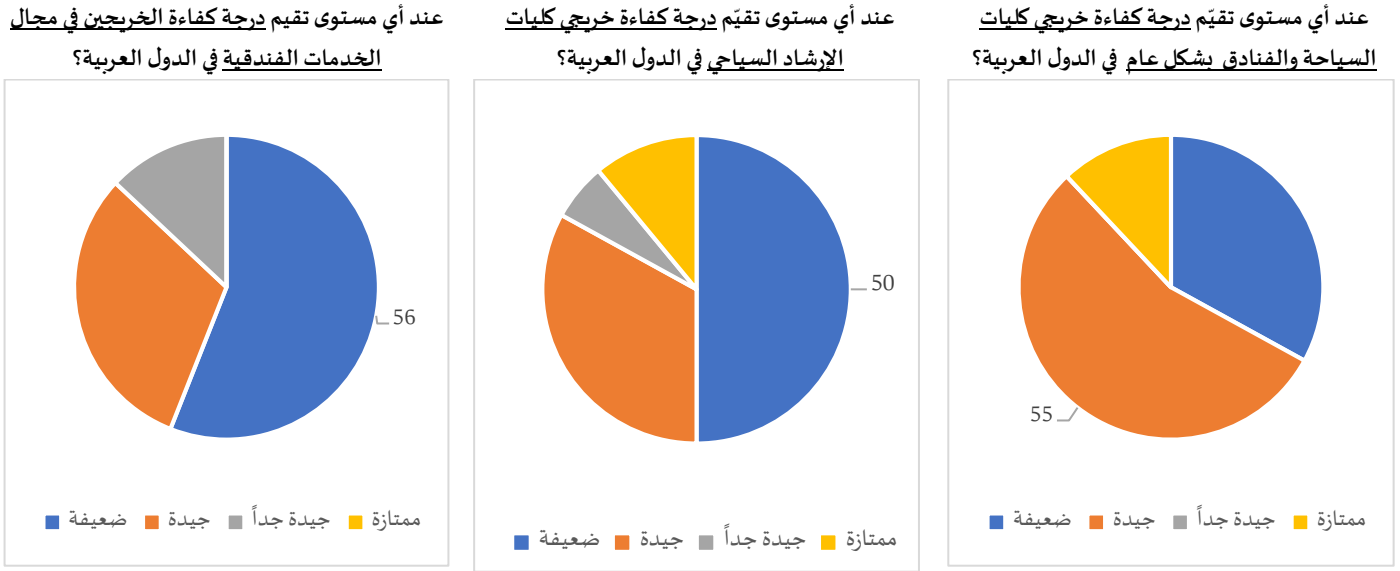


المصدر: جامعة الدول العربية، (2023). "نتائج استبيان نتائج استبيان موجه للسادة الخبراء والعاملين في مجال السياحة في الدول العربية لإعداد دراسة مقارنة لمجلس وزراء السياحة العرب بجامعة الدول العربية حول وضعية التعليم ومراكز التدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية وتحليل التجارب الرائدة ذات الصلة".

كما تم كذلك استطلاع آراء عينة من المهنيين عن تقييمهم لمستوى كفاءة خريجي مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية من واقع منصة لينكدان المهنية. أشارت النتائج إلى أن 33% من المستوفين للاستبيان يرون أن مستوى جودة مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية بشكل عام تعتبر ضعيفة، فيما رأى 55% منهم أنها تعتبر جيدة. وعلى مستوى خريجي الإرشاد السياحي، اعتبر 50% من المستوفين للاستبيان أن جودة خريجي الإرشاد السياحي في الدول العربية تعتبر ضعيفة، و33% أنها جيدة. أما فيما يتعلق بمستوى خريجي الخدمات الفندقية، يرى 56% من المستوفين للاستبيان أنها ضعيفة، و31% أنها جيدة.

شكل رقم (14)

تقييم مستوى كفاءة خريجي مؤسسات التعليم والتدريب السياحي من واقع آراء المهنيين على منصة لينكدان



المصدر: جامعة الدول العربية، (2023). "نتائج استبيان نتائج استبيان على منصة لينكدان لإعداد دراسة مقارنة لمجلس وزراء السياحة العرب بجامعة الدول العربية حول وضعية التعليم ومراكز التدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية وتحليل التجارب الرائدة ذات الصلة".

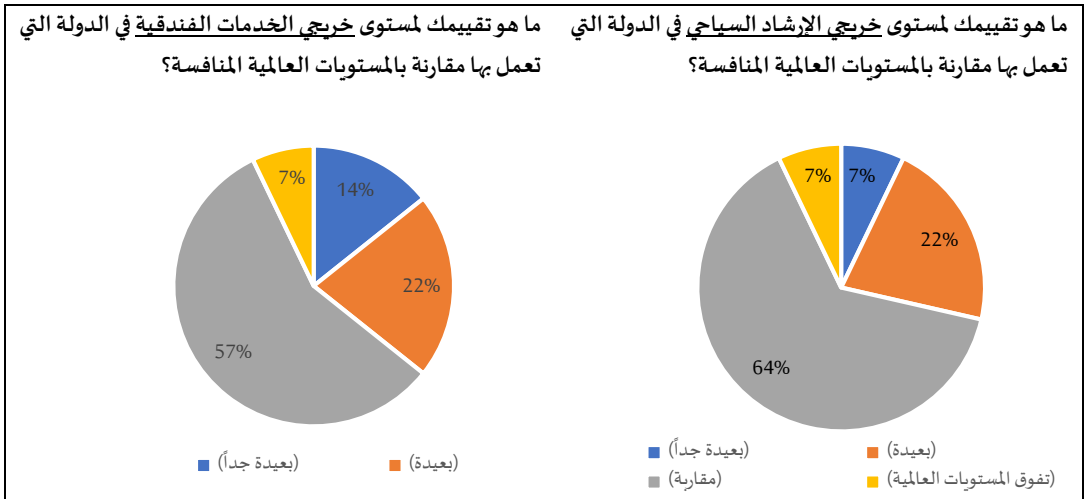
تقييم مستوى كفاءة مؤسسات التعليم والتدريب السياحي وخريجيها مقارنة بالمستويات العالمية المنافسة من واقع آراء الخبراء

اعتبر نحو 64% من الخبراء أن كفاءة خريجي الإرشاد السياحي تعتبر مقاربة لمثيلاتها المنافسة عالمياً، فيما ارتأى نحو 57% من الخبراء المشمولين في الاستبيان أن كفاءة مستوى خريجي الخدمات الفندقية تعتبر مقاربة مقارنة بالكوادر المثيلة المنافسة عالمياً. وكان هناك قدر من التجانس في النتائج من حيث البلدان المشمولة حيث اعتبر عدد كبير من الخبراء في كل من مصر والإمارات أن كفاءة خريجي الارشاد السياحي متقاربة مع مثيلاتها العالمية.

شكل رقم (15)

تقييم مستوى كفاءة **خريجي الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية** مقارنة بالمستويات العالمية

من واقع آراء الخبراء



المصدر: جامعة الدول العربية، (2023). "نتائج استبيان نتائج استبيان موجه للسادة الخبراء والعاملين في مجال السياحة في الدول العربية لإعداد دراسة مقارنة لمجلس وزراء السياحة العرب بجامعة الدول العربية حول وضعية التعليم ومراكز التدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية وتحليل التجارب الرائدة ذات الصلة".

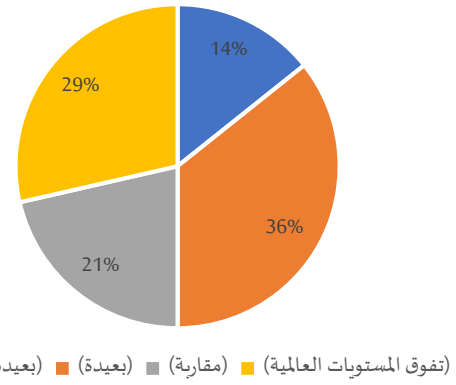
وعلى مستوى تنافسية مؤسسات التعليم والتدريب السياحي مقارنة بالمستويات العالمية ، تباينت آراء الخبراء بشكل كبير حيث اعتبر 50% منهم أن مستوى كفاءة مؤسسات التعليم العاملة في مجال الإرشاد السياحي تعتبر بعيدة أو بعيدة جداً عن المستويات المنافسة العالمية، فيما اعتبر 50% من الخبراء ان مستوى كفاءة تلك المؤسسات تعتبر مقاربة أو تفوق مثيلاتها المنافسة العالمية.

على مستوى مؤسسات التدريب، فقد ارتأى 46% أن مستواها بعيد أو بعيدة جداً عن المستويات العالمية فيما رأى 31% من الخبراء أن مستواها مقارب للمستويات العالمية المنافسة، واعتبر 23% منهم ان مستواها منافس عالمياً.

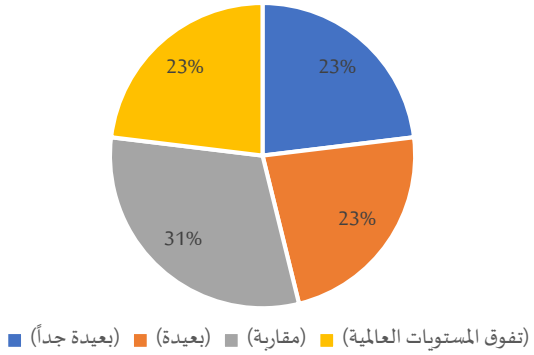
شكل رقم (16)

تقييم **مستوى جودة مؤسسات التعليم والتدريب العاملة في مجال الإرشاد السياحي** مقارنة بالمستويات العالمية من واقع آراء الخبراء

عند أي مستوى تقيم مستوى جودة مؤسسات التعليم العاملة في مجال الإرشاد السياحي في الدولة التي تعمل بها مقارنة بأفضل المستويات العالمية؟



عند أي مستوى تقيم مستوى جودة مؤسسات التدريب العاملة في مجال الإرشاد السياحي في الدولة التي تعمل بها مقارنة بأفضل المستويات العالمية؟



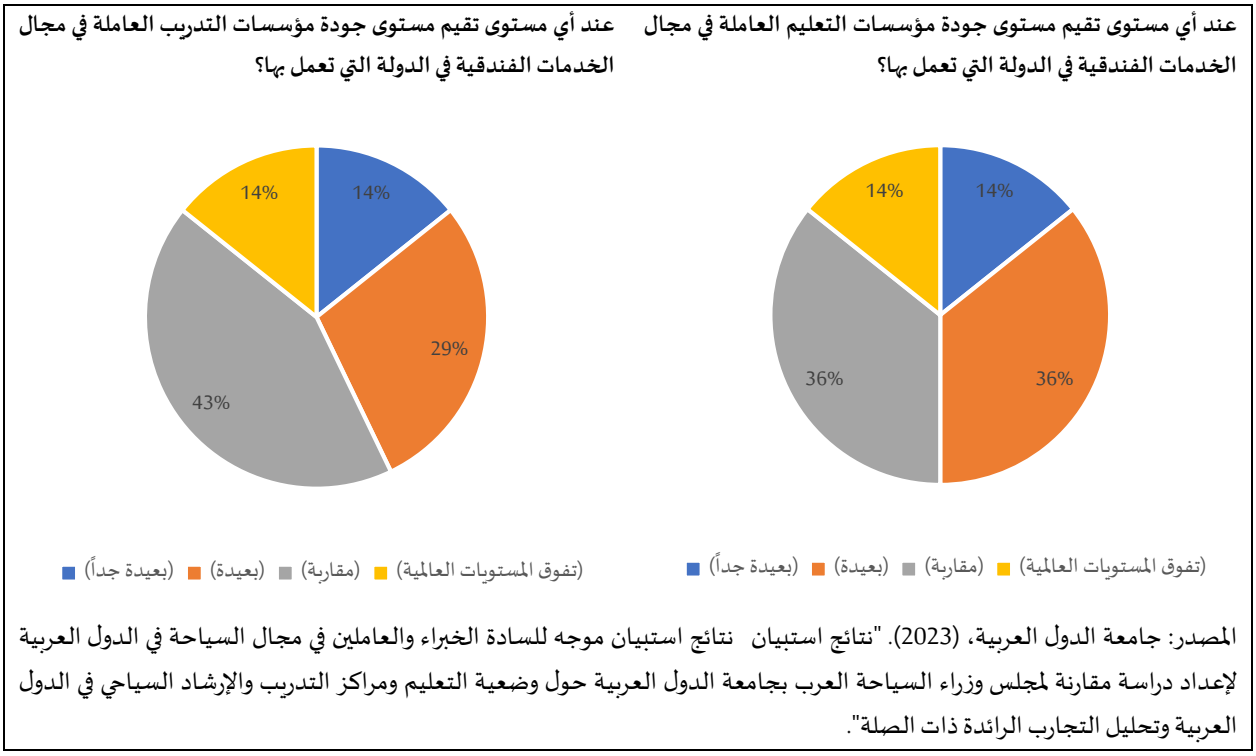
المصدر: جامعة الدول العربية، (2023). "نتائج استبيان نتائج استبيان موجه للسادة الخبراء والعاملين في مجال السياحة في الدول العربية لإعداد دراسة مقارنة لمجلس وزراء السياحة العرب بجامعة الدول العربية حول وضعية التعليم ومراكز التدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية وتحليل التجارب الرائدة ذات الصلة".

وعلى مستوى تنافسية مؤسسات التعليم والتدريب العاملة في مجال الخدمات الفندقية مقارنة بالمستويات العالمية، تباينت آراء الخبراء حيث اعتبر 36% منهم أن مستوى كفاءة مؤسسات التعليم العاملة في مجال الخدمات الفندقية تعتبر مقاربة بالمقارنة مع المستويات المنافسة العالمية، فيما اعتبر 36% من الخبراء ان مستوى كفاءة تلك المؤسسات تعتبر بعيدة. وعلى مستوى مؤسسات التدريب في مجال الخدمات الفندقية، فقد ارتأى 43% من الخبراء أن مستواها مقارب للمستويات العالمية المنافسة، واعتبر 33% منهم ان مستواها بعيد أو بعيد جداً عن المنافسة العالمية.

شكل رقم (17)

تقييم مستوى جودة **مستوى جودة مؤسسات التعليم والتدريب العاملة في مجال الخدمات الفندقية**

مقارنة بالمستويات العالمية من واقع آراء الخبراء



المصدر: جامعة الدول العربية، (2023). "نتائج استبيان نتائج استبيان موجه للسادة الخبراء والعاملين في مجال السياحة في الدول العربية لإعداد دراسة مقارنة لمجلس وزراء السياحة العرب بجامعة الدول العربية حول وضعية التعليم ومراكز التدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية وتحليل التجارب الرائدة ذات الصلة".

تقييم مدى ملائمة خريجي الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية لمتطلبات سوق العمل

تعتبر الملائمة ما بين مستويات الخريجين واحتياجات سوق العمل السياحي في غاية الأهمية لتعزيز مقومات نمو قطاع السياحة في الدول العربية. وفيما يتعلق بمستوى الملائمة ما بين كفاءة الخريجين في مجال الارشاد السياحي والخدمات الفندقية، ارتأى 64% من الخبراء أن كفاءة الخريجين في مجال الارشاد السياحي لا تعتبر متوافقة مع احتياجات العمل، فيما ارتأى 36% أن الخبرات ملائمة. ولكن في المقابل، ارتأى 64% من الخبراء أن قدرات الخريجين في مجال الخدمات الفندقية ملائمة لاحتياجات سوق العمل فيما اعتبر 36% منهم أن القدرات غير ملائمة.

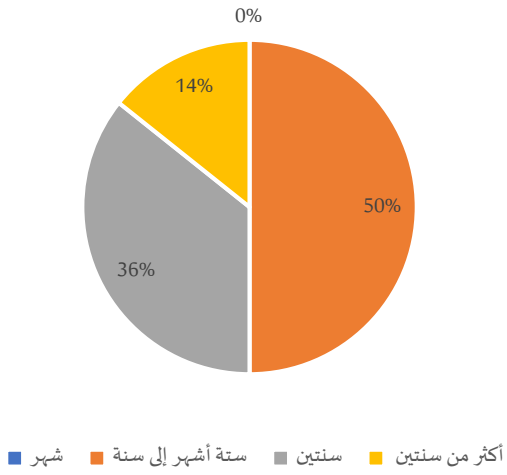
ولكن في الحالتين كان هناك تقارب بين الخبراء فيما يتعلق بالفترة المطلوبة لتأهيل الخريجين للالتحاق بسوق العمل، حيث يحتاج الخريجون في مجال الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية إلى فترة تدريب تتراوح ما بين ستة اشهر إلى سنة وفق آراء 47% و50% من الخبراء على التوالي، وهو ما يؤكد أهمية التركيز على توفير التدريب الملائم لتأهيل هؤلاء الخريجين لأسواق العمل في الدول العربية.

شكل رقم (18)

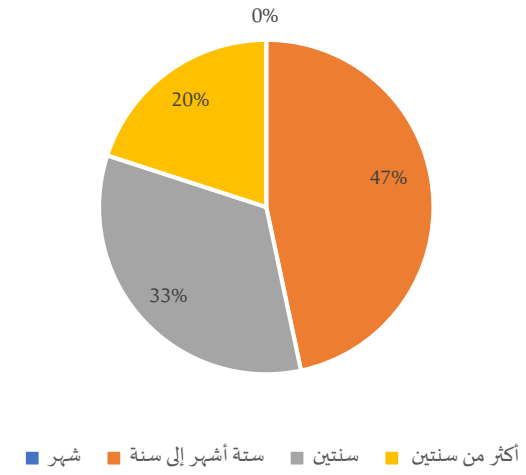
الفترة التي يحتاجها الخريج في مجال الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية للالتحاق بسوق العمل

من واقع آراء الخبراء

في المتوسط ما الفترة التي يحتاجها الخريج في مجال الإرشاد السياحي كي يتمكن من إجادة المهام المناطة به بكفاءة في الدولة التي تعمل بها؟



في المتوسط ما الفترة التي يحتاجها الخريج في مجال الخدمات الفندقية كي يتمكن من إجادة المهام المناطة به بكفاءة في الدولة التي تعمل بها؟



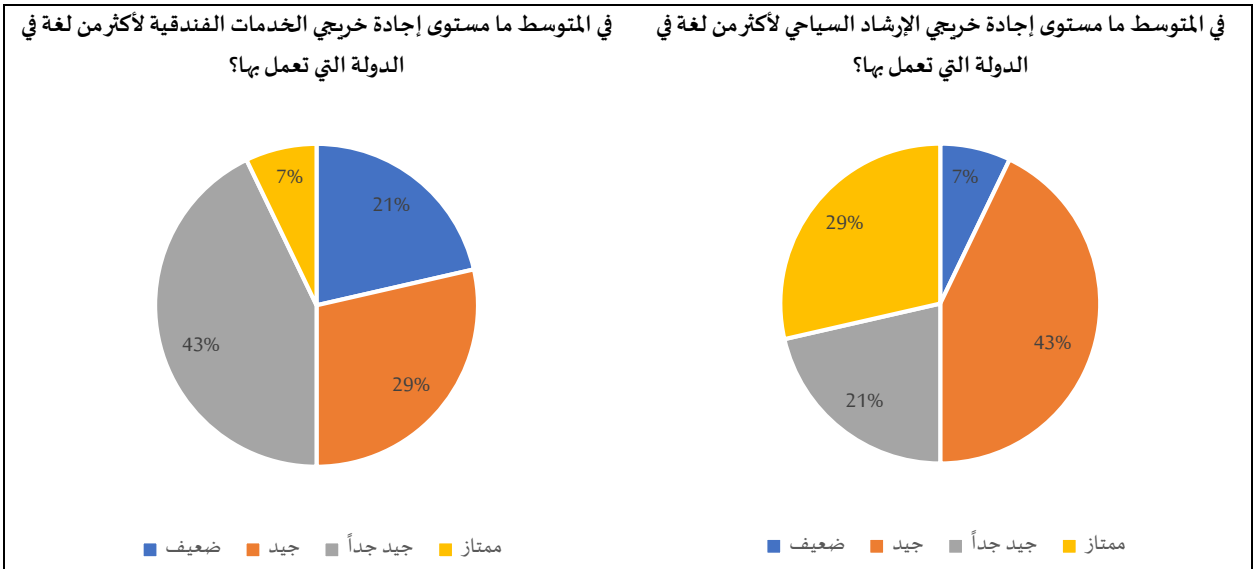
المصدر: جامعة الدول العربية، (2023). "نتائج استبيان نتائج استبيان موجه للسادة الخبراء والعاملين في مجال السياحة في الدول العربية لإعداد دراسة مقارنة لمجلس وزراء السياحة العرب بجامعة الدول العربية حول وضعية التعليم ومراكز التدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية وتحليل التجارب الرائدة ذات الصلة".

تقييم مستوى إجادة خريجي الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية للغات الأجنبية والاتصالات وتقنية المعلومات ومهارات التواصل

يعتبر إجادة أكثر من لغة من بين أهم عناصر نجاح الخريجين في مجال الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية، وقد أشار نحو 50% من الخبراء أن مستوى إجادة خريجي الإرشاد السياحي تتنوع ما بين جيد بنسبة 43%، وضعيف بنسبة 7%، فيما يرى 50% منهم أن مستوى إجادة خريجي الخدمات الفندقية تتنوع ما بين جيد بنسبة 29%، وضعيف بنسبة 21%، وهو ما يشير في مجمله إلى أهمية التركيز على تعليم خريجي الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية لأكثر من لغة.

شكل رقم (19)

مستوى إجادة خريجي الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية من واقع آراء الخبراء



المصدر: جامعة الدول العربية، (2023). "نتائج استبيان نتائج استبيان موجه للسادة الخبراء والعاملين في مجال السياحة في الدول العربية لإعداد دراسة مقارنة لمجلس وزراء السياحة العرب بجامعة الدول العربية حول وضعية التعليم ومراكز التدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية وتحليل التجارب الرائدة ذات الصلة".

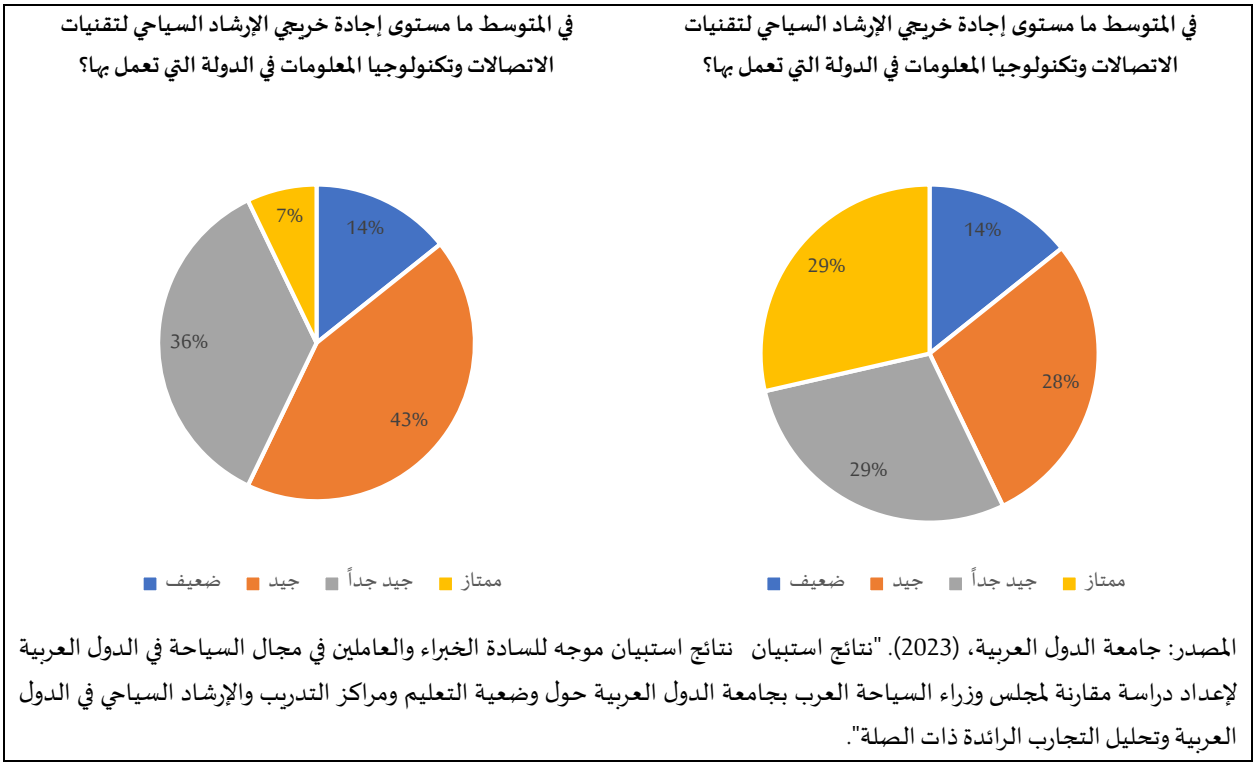
أما على صعيد إجادة الخريجي لمهارات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ومع تنامي التطورات التقنية وتأثيراتها على العديد من القطاعات وضرورة إجادة العاملين في العديد من القطاعات لمهارات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، أشار نحو 58% من المستوفين للاستبيان أن مستوى إجادة خريجي الإرشاد السياحي للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تتراوح ما بين جيد جداً وممتاز بنسبة 29% لكل منهما على التوالي.

أما فيما يتعلق بمستوى إجادة خريجي الخدمات الفندقية فالنسبة أقل حيث أشار نحو 43% من المستوفين للاستبيان أن مستوى إجادة الخريجين للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تتراوح ما بين جيد جداً وممتاز بنسبة 36% و7% لكل منهما على التوالي. تؤكد هذه النتائج على ضعف مستويات تعلم الخريجين للغات الأجنبية وضرورة التركيز على تعزيز تلك القدرات لدى الطلبة في مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية.

شكل رقم (20)

مستوى إجادة خريجي الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

من واقع آراء الخبراء



المصدر: جامعة الدول العربية، (2023). "نتائج استبيان نتائج استبيان موجه للسادة الخبراء والعاملين في مجال السياحة في الدول العربية لإعداد دراسة مقارنة لمجلس وزراء السياحة العرب بجامعة الدول العربية حول وضعية التعليم ومراكز التدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية وتحليل التجارب الرائدة ذات الصلة".

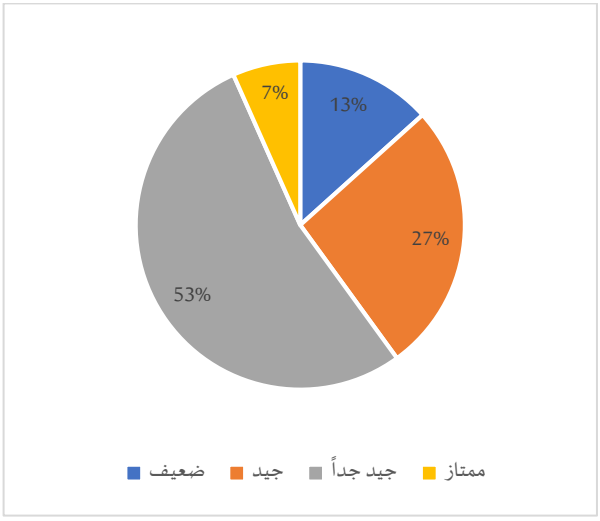
ونظراً لأهمية مهارات الاتصال والمهارات الناعمة أو ما يُعرف بالـ Soft Skills كونها تعتبر من بين أهم الجدارات التي تميز الكوادر المتميزة العاملة في مجال السياحة والذي يعتمد بالأساس على التواصل البشري، تضمن الاستبيان تقييم للخبراء لمستوى إجادة خريجي الارشاد السياحي والخدمات الفندقية في الدول العربية لمهارات الاتصال والمهارات الناعمة.

وقد اشارت نتائج الاستبيان إلى أن 72% من الخبراء يرون أن مستويات إجادة خريجي الإرشاد السياحي لمهارات الاتصال والمهارات الناعمة تتراوح ما بين جيد جداً بنسبة 43% وممتاز بنسبة 29%، فيما تنخفض النسبة فيما يتعلق بخريجي الخدمات الفندقية، حيث يرى 60% من الخبراء أن مستويات إجادة خريجي الخدمات الفندقية لمهارات الاتصالات والمهارات الناعمة تتراوح ما بين جيد جداً بنسبة 53% وممتاز بنسبة 7%.

شكل رقم (21)

مستوى إجادة خريجي الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

من واقع آراء الخبراء



المصدر: جامعة الدول العربية، (2023). "نتائج استبيان نتائج استبيان موجه للسادة الخبراء والعاملين في مجال السياحة في الدول العربية لإعداد دراسة مقارنة لمجلس وزراء السياحة العرب بجامعة الدول العربية حول وضعية التعليم ومراكز التدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية وتحليل التجارب الرائدة ذات الصلة".

أبرز التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية

تضمن الاستبيان استقصاء آراء الخبراء حول أبرز نقاط الضعف التي تتسم بها مؤسسات التعليم والتدريب السياحي وخريجيها على مختلف تخصصاتهم والتي جاءت على النحو التالي:

- ضعف معايير قبول الطلبة في مؤسسات التعليم والتدريب السياحي وانخفاض مجاميع الطلبة المقبولين في تلك المؤسسات والذين لا يتم قبولهم على أساس المعايير الواجب توافرها فيمن يمتهن مهنة الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية.
- ضعف مستوى المهارات البشرية والكوادر الأكاديمية العاملة في تلك المؤسسات في ضوء عدم امتهان هذه الكوادر لمهنة السياحة وبالتالي افتقارهم للخبرة العملية.
- عدم وجود أساتذة أجانب لتدريس اللغات اللازمة للعمل السياحي بما يجمع بين التعليم والتدريب.

- ضعف مستويات البنية التحتية في مؤسسات التعليم والتدريب السياحي وعدم امتلاك تلك المؤسسات لأذرع تدريبية بما يساعد الخريجين على اكتساب المهارات العملية اللازمة لتسهيل دخولهم لسوق العمل.
- عدم توافر الإمكانات المادية الكافية للتعليم والتدريب، وضعف الحوافز المادية الأمر الذي يتسبب في سفر الخريجين للخارج للبحث عن فرص أفضل.
- ضعف المناهج التعليمية والتدريبية وبالأخص في مجال التعليم الفندقي والتي تعد عقيمة ولا تتماشي مع تطور المنظومة العالمية وتعتمد على الحفظ عن ظهر قلب وليس البحث.
- ضعف مستويات التدريب العملي والميداني في مؤسسات التعليم والتدريب السياحي، وعدم متابعة الخريجين ما بعد التدريب، عدم توافر الامكانيات للتدريب العملي في المؤسسات التعليمية، وقلة التدريب الالكتروني للعاملين بالقطاعين السياحي بشقيه الارشادي والفندقي.
- عدم ربط مناهج التعليم والتدريب السياحي باحتياجات سوق العمل، ومن ثم عدم التوافق بين تخصصات الخريجين المتاحة للطلاب واحتياجات سوق العمل المطلوبة.
- عدم ربط تصريح العمل في مجال الإرشاد السياحي أو الخدمات الفندقية باختبارات تجري سنويا للتأكد من كفاء العاملين بالقطاعين.
- العادات والتقاليد والتي قد لا تضع خريجي تلك المؤسسات في مكانة اجتماعية غير ملائمة في بعض البلدان العربية أو التي تحول دون التحاق الإناث بتلك المؤسسات.

أبرز التحديات التي تواجه الخريجين في مجال الإرشاد السياحي وفق آراء الخبراء

- انخفاض مستويات اقبال الشباب على دراسة وامتهان الإرشاد السياحي وتراجع مستويات الشغف به وخاصة نتيجة تأثر قطاع السياحة بعدد من التقلبات في الفترة الأخيرة.
- ضعف مستوى اللغات لدى الخريجين وعدم إجادة اللغات بطلاقة.
- ضعف التدريب العملي.
- غياب اخلاقيات الاستدامة في التعامل السائحين وضعف مستويات حرص الخريجين على بناء صورة ذهنية راقية لدى السائح بشأن تجربته السياحية.
- الانعزال وعدم الانفتاح على ثقافات السائحين وعادات وتقاليد الشعوب المختلفة.
- غياب المظهر المناسب واللائق للمرشدين السياحيين.

- ضعف مستويات الثقافة وعدم الالمام بالمعلومات الخاصة بالأماكن السياحية بصورة وافية ومشرفة.
- الاعتماد علي حفظ وتسميع المنهج دون أي اضافة بحثية او عملية.
- عدم دراية المرشدين السياحيين بمدي حساسية المهنة وما قد يترتب عليه من تشويه سمعة البلد كمقصد سياحي.
- ضعف مهارات الاتصال والتواصل.
- قلة التدريب العملي.
- عدم مواكبة التطورات والابتكارات.
- ضعف المستوى العلمي والمهني.
- ضعف القدرة على التحمل ومواجهة الصعوبات.

أبرز التحديات التي تواجه الخريجين في مجال الخدمات الفندقية وفق آراء الخبراء

- ضعف المستوى العلمي والمهني للخريجين وبالتالي حدوث فجوة ينتج عنها تدنى مستوى الخدمة
- عدم وجود اي دراية عملية لبدء العمل فور التخرج دون المرور بفترات تدريب كثيفة تمكن من التعامل مع السائح.
- غياب ثقافة الصحة الغذائية-.
- افتقار أساسيات العمل في المجال من المظهر اللائق وحب تقديم الخدمة وضعف السلوك المهني.
- غياب القدرة على الترويج للمأكولات الوطنية.
- عدم الدراسة بحساسية المهنة وما قد يترتب عليه من تشويه سمعة البلد كمقصد سياحي.
- ضعف مستوى إجادة اللغات اجنبية .
- عدم الالمام بالأنظمة الالكترونية الحديثة .
- ضعف قدرات العمل ضمن فريق عمل متعدد الجنسيات
- عدم القدرة على التواصل باللغات الأجنبية المختلفة.
- ضعف مستويات الالمام بثقافات الشعوب المختلفة وتقاليدها.
- عدم الاستجابة السريعة للمتغيرات والمستجدات في مجال العمل..

- ضعف مهارات الضيافة والاستقبال.
- ضعف القدرة على التحمل ومواجهة الصعوبات.
- عدم القدرة على التعامل والتفاعل مع الأخرين وضعف المستوى الثقافي.

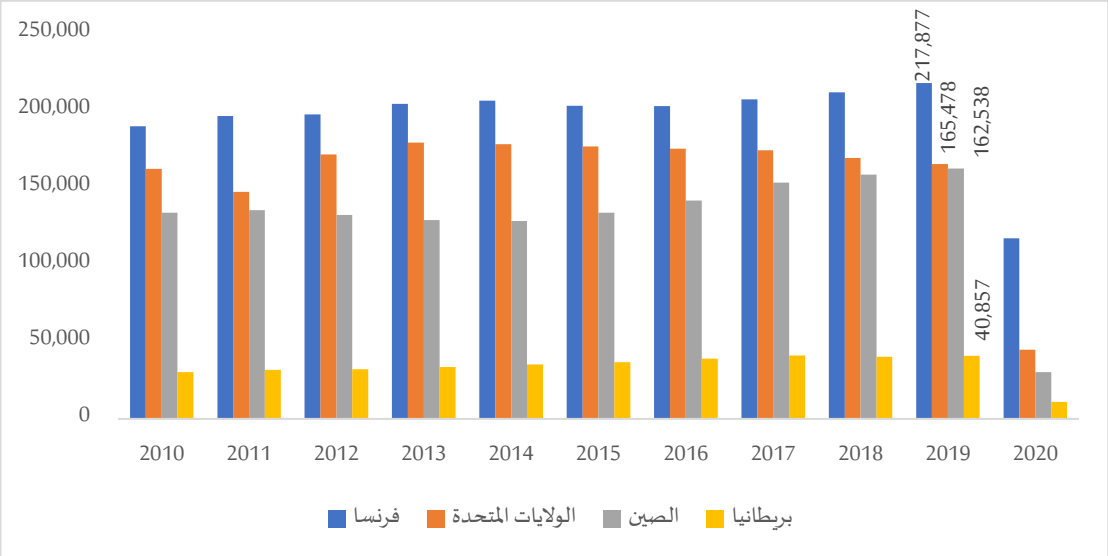
سادساً: أبرز الممارسات والتجارب الدولية الرائدة ذات الصلة بتطوير مؤسسات التعليم والتدريب والإرشاد السياحي:

يستهدف هذا الجزء من الدراسة الوقوف على البعض من أفضل التجارب الدولية فيما يتعلق بمؤسسات التعليم والتدريب السياحي بما يشمل كل من: الولايات المتحدة وفرنسا والصين والتي تحتل المراتب الثلاثة الأولى عالمياً في قطاع السياحة العالمي، علاوة على بريطانيا والتي قامت منظمة السياحة العالمية بتوثيق تجربتها المتميزة في نفس المجال. في هذا الإطار، تسجل فرنسا المرتبة الأولى على مستوى العالم من حيث أعداد السائحين بإجمالي 218 مليون سائح في عام 2019 وقبل اندلاع جائحة كوفيد-19، يليها الولايات المتحدة بإجمالي 165 مليون سائح، ثم الصين نحو 163 مليون سائح، فيما بلغ إجمالي عدد السائحين في بريطانيا في نفس العام نحو 41 مليون سائح، ليشكل بذلك عدد السائحين المتدفقين إلى هذه البلدان الأربع نحو 24% من إجمالي السائحين حول العالم في عام 2019 البالغ 2.5 مليار سائح.

شكل رقم (22)

تطور أعداد السائحين في كل من فرنسا والولايات المتحدة والصين وبريطانيا

خلال الفترة (2010-2020)



المصدر: منظمة السياحة العالمية.

تجربة مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في فرنسا والدروس المستفادة [25]

تشير بيانات منظمة السياحة العالمية إلى الأهمية الكبيرة لصناعة السياحة في فرنسا، حيث سجلت فرنسا المرتبة الأولى على مستوى العالم من حيث أعداد السائحين بإجمالي 218 مليون سائح في عام 2019 وقبل اندلاع جائحة كوفيد-19. يتسم نظام التعليم السياحي في فرنسا بالارتفاع الكبير في مستوى التعليم السياحي حتى بما يفوق احتياجات سوق العمل في هذا المجال فيما يُعرف بظاهرة "الإفراط في التعليم" التي تتسم بها فرنسا بشكل عام في ظل التباين الكبير بين التعليم المقدم واحتياجات الاقتصاد.

وقد لعب عدد من العوامل دوراً مهماً في تنامي صناعة السياحة في فرنسا كوجهة عالمية رائدة وفي تزايد الاهتمام بالتعليم السياحي شملت من بينها إنشاء أول مكتب وطني للسياحة في عام 1910، ومنح إجازات مدفوعة الأجر في عام 1936، وافتتاح ديزني لاند باريس في عام 1992. وقد بدأ الاهتمام بالتعليم السياحي في فرنسا كمجال دراسي ناشئ في عام 1944 مع تقديم الدورة الأولى في السياحة من قبل مدرسة باريس للسياحة والاتصال، وهي مؤسسة خاصة.

وقد سبق تقديم التعليم السياحي النظامي في فرنسا إطلاق دورات تدريبية متخصصة في السياحة مع تقديم أول دورة متخصصة في هذا المجال من قبل Cours hotelier de Besancon في عام 1916، فيما تم افتتاح أول كلية للسياحة Ecôle Hôtelière de Paris في عام 1932. أعقب ذلك اهتمام مؤسسات التعليم العالي بتقديم الدورات المتخصصة في السياحة والضيافة، حيث كانت جامعة باريس الأولى "باريس 1" هي الأولى في عام 1961 التي تقدم برامج أكاديمية متخصصة في السياحة والضيافة.

كما افتتحت جامعة أنجيه قسم السياحة والضيافة (Etudes Superieures de Tourisme et d'Hotellerie Université Angers) في عام 1982، ويُقال الآن أنه الأكبر من نوعه في فرنسا، وعلى مستوى القارة الأوروبية من حيث عدد الطلاب المسجلين بأكثر من ثلاثة آلاف طالب يمثل ربعهم طلاب دوليين من 43 دولة مختلفة.

[25] Worldwide Hospitality and Tourism Themes, " Tourism Education in France and Sustainable Development Goal 4 (Quality Education)", Emerald Publishing, available at: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://winchester.elsevierpure.com/files/3704714/draft_Proof_hi.pdf

في الوقت نفسه، بدأت فرنسا أيضًا في جذب العمال ذوي المهارات العالية في قطاع السياحة والفنادق، حيث أظهر استطلاع للرأي بناءً على عينة من 3116 طالبًا يدرسون في إحدى مدارس الفندقة Vatel Hotel and Tourism Business School من جنسيات عدة أوروبية وآسيوية وإفريقية وشرق أوسطية أن 27٪ من المستجيبين يفكرون في بدء حياتهم المهنية في فرنسا. وهو ما يضع فرنسا في مرتبة تالية مباشرة للولايات المتحدة (36٪) من حيث اهتمام الطلبة بالعمل في المجال السياحي.

وفي مقابل ظاهرة "الإفراط في التعليم" التي تتسم بها، تتسم فرنسا بالتوازن ما بين "هجرة الأدمغة" و"اكتساب العقول" من الخبرات العاملة في المجال السياحي. وقد عرّف كل من Guironnet و Peypoch (2007: 399) ظاهرة الإفراط في التعليم على أنها "الموظفون الذين يتجاوز مستوى مؤهلاتهم المستوى المطلوب للوظيفة التي يقومون بها". ويُشار إلى أن هذا التناقض أقل وضوحًا بشكل عام فيما يتعلق بالمهن المتوسطة والعالية العاملة في مجال السياحة في فرنسا، فيما تعتبر أكثر وضوحاً فيما يتعلق بالعمالة السياحية منخفضة المهارات. وعلى الرغم من سلبيات هذه الظاهرة، فقد أظهرت بعض الدراسات أن لها تأثيراً إيجابياً على أجور العمال المتعلمين العاملين في مجال السياحة في فرنسا، حيث يُنظر للإفراط في التعليم بكونه استثمارًا جاذباً في عنصر رأس المال البشري، وأحد تلك العوامل الأساسية التي تساهم في الميزة التنافسية والمرونة العامة لفرنسا كوجهة سياحية.

في هذا الإطار، تشير الدراسات إلى أنه على الرغم من أهمية الهدف الرابع من أهداف التنمية المستدامة والذي يركز على جودة التعليم، إلا أنه من الأهمية بمكان عدم التركيز فقط على جودة التعليم، وإنما يجب كذلك وبشكل أكثر تحديدًا التركيز على العلاقة بين نظام التعليم والتوظيف، مع التدقيق بشكل خاص في السياحة والدورات التي يتم تدريسها في هذا المجال على احتياجات أسواق العمل.

ولكن في المقابل، تشير دراسات أخرى كذلك إلى أن ظاهرة "الإفراط في التعليم السياحي"، ووجود عدد من الكوادر البشرية المؤهلة التي تفوق مستوياتها المتطلبات المطلوبة لسوق العمل كان كذلك عنصراً مهماً في ارتفاع مستويات أداء المؤسسات السياحية الفرنسية وبروز فرنسا كوجهة دولية بارزة حيث يعتمد نجاح فرنسا كمقصد سياحي مهم بشدة على مواردها البشرية المتوفرة وانتشارها بشكل فعال في المؤسسات السياحية.

ومع ذلك ، فإن "المستويات العالية من التعليم لا تضمن بحد ذاتها التنمية الاقتصادية"، كما أنها تسلط الضوء على محدودية وجود قوة عاملة جيدة التدريب في بعض المجالات السياحية والتي وعلى الرغم من كونها منخفضة المهارات التعليمية إلا أنها ضرورية لتكامل الخدمات السياحية. كما أنه في ظل رغبة الخريجين من ذوي المؤهلات العالية في الحصول على رواتب أكثر من غيرهم، ترتفع معدلات دوران الوظائف السياحية في فرنسا، كما قد تتزايد معدلات "هجرة الأدمغة" ، والتي ثبت أنها مكلفة بالنسبة للحكومة الفرنسية حيث تشهد البلاد انخفاضًا من حيث العائد على الاستثمار في التعليم السياحي.

استناداً إلى ما سبق، تتمثل أبرز الدروس المستفادة من تجربة فرنسا في التعليم السياحي في:

- الحاجة إلى النظر في كلا من جانبي العرض والطلب على التعليم السياحي لتجنب أي شكل من أشكال التباين ما بين احتياجات السوق ومخرجات التعليم حتى وأن كانت تتمثل في زيادة مستويات كفاءة الخريجين مقارنة بالاحتياجات سواءً على المستوى الكلي أو الجزئي وأهمية التآزر بين التعليم السياحي واحتياجات صناعة السياحة.
- أهمية تدخل صانعي السياسات المتعلقة بمؤسسات التعليم والتدريب السياحي لضمان وجود موائمة ما بين احتياجات العمل في السياحة ومخرجات النظام التعليمي. وهذا يعني أنه يجب إعادة فحص السياسات والتخلي على نهج عدم التدخل في الوضع الراهن للمحتوى التعليمي والتدريبي في هذا المجال واعتماد نهج إدارة غير مألوف، يجب ألا يجمع هذا النهج مصالح جميع أصحاب المصلحة في الصناعة فحسب، بل يسعى أيضًا إلى التخفيف من الآثار السلبية لعدم توجيه منظومة التعليم والتدريب السياحي.
- التغلب على عدم الانضباط في السياحة كمجال للدراسة (الجانب غير التجاري) والصناعة (الجانب التجاري)، وفق منظومة تعليمية أكثر عدالة وإنصافًا، وهو ما سيحدث عمليًا مع إقامة علاقة قوية بين الطلاب والمعلمين والمجتمع والاستدامة والأخلاق.
- التعاون بين كافة أصحاب المصلحة، مما يؤدي لاحقًا إلى النجاح حيث يتشارك الشركاء في الموارد والرؤية والأهداف المماثلة بما يشمل أصحاب المصلحة وهم الطلاب والمنظمات السياحية ومقدمي دورات السياحة. من المهم للغاية أن يعمل جميع أصحاب المصلحة المشاركين في صناعة السياحة، وبالتحديد مقدمي التعليم وأرباب العمل والطلاب معًا

لضمان تغلب فرنسا على بعض الصعوبات في تكييف نظام التعليم العالي الخاص بها مع النظام الاقتصادي.

تجربة مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الولايات المتحدة الأمريكية والدروس المستفادة[26]

يلعب السفر والسياحة دورًا حيويًا في الاقتصاد الأمريكي. استنادًا إلى تقرير الأثر الاقتصادي (EIR) الصادر عن المجلس العالمي للسفر والسياحة، استحوذ السفر والسياحة على 8.6٪ من إجمالي الاقتصاد الأمريكي في عام 2019، ودعمَّ توفير ما يقرب من 16.8 مليون وظيفة، وهو ما يمثل 10.7٪ من إجمالي القوى العاملة. ووفقًا لتقرير Deloitte "توقعات السفر والضيافة لعام 2019 في الولايات المتحدة"، شهدت صناعة السفر في الولايات المتحدة ما يقرب من 10 سنوات متتالية من النمو جنبًا إلى جنب مع الطلب المتزايد على السفر. كما تعتبر السياحة سابع أكبر قطاع موفر لفرص العمل في القطاع الخاص وأكبر قطاع موفر لفرص العمل للشركات الصغيرة في الولايات المتحدة.

بدأ برنامج تعليم الضيافة والسياحة في الولايات المتحدة منذ ما يقرب من 100 عام، متضمنًا أول برنامج للحصول على درجة البكالوريوس في إدارة الضيافة بجامعة كورنيل التي تعد أفضل الجامعات التي توفر التعليم السياحي.

في المجمل، يوجد في الولايات المتحدة ما يقرب من 360 كلية وجامعة تقدم برامج درجة الضيافة (253) منها تقدم البرامج المتعلقة بالسياحة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر إدارة الفنادق والمطاعم وإدارة الضيافة وإدارة السياحة وإدارة الفعاليات، والمتنزهات والترفيه والتسلية و(105) كلية منها تقدم درجات ذات صلة بقطاع السياحة.

تتراوح برامج الدرجات الاكاديمية في مجال السياحة والفنادق بدايةً من درجة الزمالة، ودرجة البكالوريوس، ودرجة الماجستير، ووصولاً إلى درجة الدكتوراه. توجد أيضًا برامج السياحة

[26] World Tourism Alliance, China Tourism Education Association (CTEA), and Nankai University College of Tourism and Service Management, (2020). "2020 Report on International Tourism Education", available at: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.wta-web.org/wp-content/uploads/2021/06/2020-Report-on-International-Tourism-Education.pdf.

والفنادق في العديد من المدارس أو الكليات مثل كلية إدارة الأعمال (جامعة كورنيل، فيرجينيا للتكنولوجيا)، وكلية الصحة والضيافة البشرية والتعليم العالي للسياحة.

يتم تقديم **برامج التعليم السياحي في مرحلة التعليم قبل الجامعي في الولايات المتحدة** على مستويات مختلفة من المؤسسات التي تتراوح في مرحلة التعليم قبل الجامعي من كلية مجتمع مدتها سنتان إلى كليات متضمنة في الجامعات مدتها 4 سنوات.

تحصل برامج السياحة والفنادق عادةً على اعتماد من جهات اعتماد متخصصة مثل لجنة اعتماد البرامج في إدارة الضيافة (ACPHA)، ومجلس اعتماد الحدائق، والترفيه، والسياحة والمهن ذات الصلة (COAPRT)، ورابطة تطوير كليات الأعمال الدولية الجامعية (AACSB) دولي)، بالإضافة إلى الاعتماد العام من مؤسسات اعتماد إقليمية مثل لجنة التعليم العالي (HLC)، ولجنة الولايات الوسطى على مستوى التعليم العالي (MSCHE)، ولجنة الشمال الغربي للكليات والجامعات (NWCCU). تتضمن معايير الاعتماد بشكل عام مهمة البرنامج، والرؤية، والتخطيط، والإدارة، والمناهج الدراسية، وخدمات دعم الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والموارد التعليمية، والموارد المادية والتعليمية، والموارد المالية، ونتائج التعلم، وما إلى ذلك.

تقدم صناعة السياحة والفنادق مجموعة متنوعة من المهن في قطاعات مختلفة، مثل الفنادق والمطاعم والمنتجعات والسفن السياحية ووكالات السفر عبر الإنترنت (OTAs) ومنظمات تسويق الوجهات ومكاتب المؤتمرات والزوار وكذلك جمعيات صناعة السياحة والضيافة. لتلبية احتياجات الصناعة، تقدم الكليات والجامعات في الولايات المتحدة برامج للحصول على درجات علمية في إدارة الفنادق و / أو المطاعم و / أو السياحة، بالإضافة إلى التخصصات / المسارات في بعض الحقول الفرعية مثل الفنادق والمنتجعات، وتخطيط الاجتماعات والفعاليات، والخدمات الغذائية أو إدارة المطاعم، إدارة المنتزه الترفيهي والجذب، وإدارة النوادي، وما إلى ذلك.

يُتوقع من الطلاب الذين يسعون للحصول على درجة البكالوريوس في إدارة السياحة والفنادق صقل معارفهم في هذا المجال. حيث تتطلب برامج درجة الزمالة عادةً 60-70 ساعة معتمدة، مما يسمح للطلاب بإكمال دراستهم في حوالي عامين. يجب أن يكمل معظم الطلاب في برنامج بكالوريوس إدارة السياحة والفنادق حوالي 120 ساعة معتمدة (أربع سنوات دراسية)، وتشمل مساقات تعليم عامة في هذا المجال، ودورات رئيسة مطلوبة، ومجموعة من المقررات الاختيارية.

وعلى الرغم من تداخل المناهج الدراسية لبرامج البكالوريوس الحالية في إدارة السياحة والفنادق إلا أنها تختلف عن بعضها البعض. فالدورات الأساسية الرئيسية المطلوبة أكثر تشابهًا ما بين الجامعات، بما في ذلك الدورات الأساسية في مجالات مختلفة: الأعمال، والضيافة، والإقامة، والخدمات الغذائية، والسياحة، وغيرها. على سبيل المثال، تقدم العديد من البرامج دورات مثل تمويل الضيافة وإدارة الإيرادات وتكنولوجيا المعلومات والمسائل القانونية والتطوير المهني. على وجه الخصوص، نظرًا للتطور السريع للتكنولوجيا، تقدم العديد من البرامج دورة تكنولوجيا المعلومات لتقديم التقنيات الحديثة الناشئة للطلاب ومناقشة كيفية دمج التقنيات في قطاع السياحة بشكل أكثر نجاحًا.

يكمن مستقبل التعليم والبحث في مجال الضيافة والسياحة في **برامج الدراسات العليا**، خاصة **درجة الماجستير** المقترنة بدراسة بحثية ودرجة الدكتوراه. عادةً ، تُستخدم معايير أساسية لتقييم برامج الدراسات العليا، على سبيل المثال، فيما يتعلق بالمنهج الدراسي (الساعات المعتمدة المطلوبة، برامج الدرجات العلمية المقدمة، الدورات الأساسية والانتقائية، مراجعة المناهج الدراسية، والمجلس الاستشاري)، والطلاب الملتحقين (عدد الطلاب، درجات اختباري / GMAT GRE، نوع المساعدة المُقدمة للطلاب، والرسوم الدراسية والأموال الأخرى، معدل الاحتفاظ، متطلبات الخبرة في العمل، ومتطلبات التدريب)، الموارد المُتاحة (الوصول إلى المعلومات، والتحالفات في قطاع السياحة، والمنح البحثية الخارجية، والتمويل المتاح، والبرامج عبر الإنترنت البرامج)، وأعضاء هيئة التدريس (أعضاء هيئة التدريس بدوام كامل / جزئي، والدرجات النهائية، والأبحاث المنشورة لهم، والصناديق الممولة للمنح البحثية، ونسب أعضاء هيئة التدريس إلى الطلاب). بالمقارنة مع برامج الماجستير، يركز برنامج الدكتوراه بشكل أكبر على تقديم المشورة وعلى المعايير ذات الصلة بأعضاء هيئة التدريس ومتطلبات البحث والموارد المالية.

عادة ما يستغرق البرنامج الرئيس للحصول على درجة أكاديمية في مجال السياحة والفنادق في الولايات المتحدة مدة عامين؛ تقدم العديد من الجامعات أيضًا برامج ماجستير معجلة "4 + 1" للسماح للطلاب بالحصول على درجة البكالوريوس ودرجة الماجستير معاً في غضون خمس سنوات. تقدم غالبية البرامج درجة الماجستير في العلوم (MS). ومع ذلك، قد تتوفر خيارات أخرى، مثل ماجستير إدارة السياحة والفنادق (MTHM) أو ماجستير إدارة صناعة الترفيه (MEIM) أو ماجستير إدارة الأعمال السياحية. حسب المسح الذي أجراه Van Hoof و Wu و Zhang و Mattila

(2013)، تقبل برامج الضيافة الأمريكية حوالي 31 طالبًا سنويًا وتخرج نحو 20 طالبًا. إلى جانب ذلك، تشكل الطالبات غالبية الملتحقين بتلك البرامج (61٪ إناث مقابل 39٪ ذكور)، ويتوزع عدد الطلاب المسجلين بين (57٪) للطلاب المواطنين، و(43٪) للطلاب الدوليين. وتقدم 58% من برامج الضيافة والسياحة في الولايات المتحدة دعمًا ماليًا جزئيًا طلابها، فيما يُقدم (16٪) دعماً كاملاً.

فيما يتعلق بقبول الطلاب، بالإضافة إلى الاستناد إلى درجات الاختبار الموحدة (على سبيل المثال: GMAT، وGRE، وTOEFL)، ودرجات المعدل التراكمي GPA في التخصصات الجامعية، يلعب نظام التوصية أيضًا دورًا حيويًا في قبول طلاب الماجستير، حيث يجب على مقدم الطلب تقديم معلومات الموصي به وخطاب التوصية لتحديد جودة وأداء مُقدم الطلب.

في الولايات المتحدة ، عادةً ما توفر برامج الماجستير في السياحة والفنادق خيارين للطلاب: خيار تقديم أطروحة علمية، وخيار عدم تقديم أطروحة علمية، بما يتلاءم مع أهمية المكون البحثي، أو المكون المهني / العملي، على التوالي. يمكن للطلاب اختيار مسارهم خلال السنة الأولى من الدراسات العليا بناءً على اهتماماتهم الخاصة ووفق نفس عدد الساعات المعتمدة لكل من الطلاب الذين للمسارين والتي تتراوح بين 30-40 ساعة معتمدة في معظم الجامعات.

يحتاج طلاب مسار الماجستير بدون أطروحة إلى إكمال الساعات المعتمدة المطلوبة، جنبًا إلى جنب مع مشروع تطبيقي أو اختبار شامل للحصول على درجة الماجستير؛ بدون الحاجة لأطروحة أكاديمية في الدراسات العليا. يركز برنامج مسار الماجستير بدون أطروحة أكاديمية عادة على أهمية الممارسة العملية للسياحة ويتطلب من الطلاب إكمال فترة معينة من التدريب السياحي. في المقابل، يحتاج الطالب في مسار أطروحة الماجستير إلى إكمال الساعات المعتمدة المطلوبة وإعداد أطروحة أكاديمية تحت إشراف أستاذ / مستشار رئيسي في البرنامج. كما يتطلب الأمر تشكل لجنة مكونة من ثلاثة من أعضاء هيئة التدريس على الأقل لمناقشة أطروحة الماجستير وتقييمها.

تتضمن الخطة الدراسية لطلاب مسار الماجستير المصحوب بأطروحة علمية أيضًا بعض مناهج البحث ودورات الإحصاء لتسهيل إجراء بحث الأطروحة. يساعد التدريب البحثي على مشروع الأطروحة الطالب في نشر ورقة بحثية منبثقة عن رسالة الماجستير الخاصة به، وكذلك تعزيز قدراته في حالة ما إذا اختار لاحقاً التقدم لبرنامج الحصول على درجة الدكتوراه.

ومع التطوير المستمر للتعليم عبر الإنترنت، أطلق عدد متزايد من المؤسسات برامج للحصول على درجة الماجستير عبر الإنترنت، مما يجعل تعليم الدراسات العليا في إدارة الضيافة والسياحة أكثر شيوعًا ومرونة. على سبيل المثال، تقدم جامعة بوردو، وجامعة سنترال فلوريدا (UCF)، وجامعة فلوريدا الدولية (FIU)، وجامعة نيفادا - لاس فيغاس (UNLV)، وجامعة واشنطن برامج أكاديمية لمنح درجات علمية في مجال الفنادق تركز على الأعمال التجارية عبر الإنترنت بنسبة 100٪ للمديرين الذين يعملون في مجال إدارة التجارة الإلكترونية لمنحهم فرصة وخبرة لتطوير حياتهم المهنية. وبهدف المزيد من التوسع في منح تلك الدرجات، لم تعد تشترط العديد من الجامعات مثل UCF وFIU وUNLV ضرورة استيفاء متطلبات اجتياز امتحاني GRE / GMAT للمتقدمين؛ فيما تتطلب بعض الجامعات ما لا يقل عن سنتين أو ثلاث سنوات من الخبرة الإدارية بدوام كامل للمتقدمين لتلك البرامج للحصول على الدرجة عبر الإنترنت.

فيما يتعلق بدرجة الدكتوراه في المجال السياحي، فقد تم تصميم برامج للحصول على درجة الدكتوراة في إدارة السياحة والفنادق لتلبية الطلب من قبل الصناعة والمؤسسات التعليمية على الأكاديميين من ذوي الجودة العالية خاصة في ظل التطور السريع لقطاع الضيافة والسياحة، الذي أدى إلى ازدياد الطلب على مجموعة المواهب في كل من البحث الأكاديمي والتدريس. في السنوات الأخيرة.

باستثناء عدد قليل من برامج الدكتوراه في السياحة والفنادق التي تُمنح في سياق دراسة مجالات أخرى مثل إدارة الأعمال كمجال للتخصص، فإن غالبية برامج الدكتوراه لديها برامج مستقلة خاصة بها ويعتمد قبول الطلاب بها على تقييم الأداء الأكاديمي السابق للطلاب وخبراتهم البحثية السابقة وسجل النشر البحثي الخاص بهم والتحفيز وقدراتهم البحثية المحتملة.

لذلك، وبخلاف درجات الطلاب في امتحانات GRE / GMAT وTOEFL واجتيازهم لبرامج البكالوريوس والماجستير، فإن سجل النشر الأكاديمي السابق للطلاب وخبراتهم البحثية، جنبًا إلى جنب مع خطابات التوصية، تعتبر المعيار الأساسي لقبول طلاب الدكتوراه في الولايات المتحدة. كما انه ونظرًا للاحتياجات والطبيعة العملية لتدريس مقررات الضيافة والسياحة، تتطلب العديد من برامج الدكتوراه في إدارة الضيافة والسياحة أيضًا خبرة للعمل في مجال السياحة.

تعتبر معظم الدراسة في برامج دكتوراه السياحة والفنادق مُكلفة وتتطلب عادةً كبيرة موارد مالية كبيرة لتمويل أعضاء هيئة تدريس وموارد مالية كبيرة لدعمها واستدامتها، لأن هذا البرامج عادة لا تدر دخلاً بالنسبة للأقسام أو الكليات. ولذلك تقدم الجامعات دعماً كلياً للطلاب في نحو 84% من برامج الدكتوراه في هذا المجال في الولايات المتحدة، فيما يتم تقديم دعماً جزئياً للطلاب في 16٪ من البرامج الأخرى.

فيما يتعلق بالدعم المالي الكامل، يتلقى كل طالب دكتوراه عادةً إعفاءً من الرسوم الدراسية بحوالي 30،000 دولار أمريكي سنويًا ويتم توفير مساعدة مالية له تتراوح ما بين 20 إلى 30 ألف دولار أمريكي مع الالتزام بقضاء 20 ساعة عمل أسبوعيًا كمساعد لأعضاء هيئة التدريس. بعبارة أخرى، يبلغ الدعم المالي لكل طالب دكتوراه حوالي 50-60 ألف دولار أمريكي سنويًا. على غرار برامج الماجستير في الولايات المتحدة، تهيمن الطالبات على الدراسة في برامج دكتوراه السياحة والفنادق بنسبة 55٪ إناث مقابل 45٪ ذكور، فيما يمثل الطلاب الدوليون نحو 56٪ من الطلاب.

تستغرق الدراسة في مرحلة الدكتوراه فترة أربع سنوات من الدراسة المتفرغة بعد الانتهاء من درجة الماجستير في إدارة السياحة والضيافة، أو المجالات ذات الصلة. تزود تلك البرامج طلاب الدكتوراه في الولايات المتحدة بالمعرفة النظرية والمنهجية والإحصائية المتقدمة من خلال دورات الدكتوراه وورش العمل البحثية والندوات. كما تتوفر لدى الطلاب أيضًا فرص للمشاركة في مشاريع أبحاث الأساتذة والتعاون مع أعضاء هيئة التدريس الآخرين في النشر البحثي. بالإضافة إلى ذلك، يتم تشجيع طلاب الدكتوراه بشدة على تقديم ملخصات أبحاثهم إلى المؤتمرات الأكاديمية والمهنية حتى يتمكنوا من الحضور وتقديم دراساتهم.

يمكن تصنيف مناصب أعضاء هيئة التدريس في التعليم العالي بالولايات المتحدة إلى قسمين:

- الفئات الرئيسية: المناصب غير المنتسبة وظيفياً للجامعات، وتلك المنتسبة إليها. تشمل المناصب الجامعية غير المنتسبة وظيفياً للجامعات وظائف المحاضرين والمدرسين وأعضاء هيئة التدريس؛ وتلك المناصب لا تتطلب الحصول على درجة الدكتوراه، بل تعتمد على الخبرة في مجال السياحة والضيافة وعلى الالتزام بمسؤوليات التدريس. فيما تبدأ درجات المنتسبين للجامعات بدرجة أستاذ مساعد بعد الحصول على الدكتوراه، وهي رتبة

المبتدئين على مسار التعيين الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي وفق تسلسل هرمي تصاعدي بعد درجة أستاذ مساعد على النحو التالي:

- أستاذ مشارك (متوسط المستوى، تعيين ثابت عادةً)،
- أستاذ (أو "أستاذ كامل" وهي أعلى مرتبة في المنصب الوظيفي بخلاف المناصب المتميزة الخاصة)،
- أستاذ متميز وفق ألقاب تميز تختلف بحسب المؤسسة).

عادة ما يستغرق الأمر حوالي ست سنوات حتى تتم ترقية الأستاذ المساعد في المسار غير المنتسب وظيفياً ليصبح أستاذًا مشاركًا. يغطي التقييم أبحاث الأستاذ المساعد وتدريسه وخدمته للقسم والكلية والجامعة والمجتمع. يؤدي الفشل في الحصول على المنصب أو الترقية إلى أستاذ مشارك إلى إنهاء العقد بعد تعيين لمدة عام واحد، والذي يُمنح للأستاذ المساعد الفرصة في هذه الحالة لمتابعة العمل في مكان آخر.

في المقابل، يتمتع الأساتذة المشاركون المنتسبين أكاديمياً للمؤسسات الجامعية بمرونة أكبر في ترقية رتبهم الأكاديمية إلى أستاذ كامل، ويمكنهم البقاء على مستوى المنتسبين إلى أجل غير مسمى في معظم المؤسسات حتى لو لم يتم ترقيتهم. في المقابل، يستلزم نظام الانتساب الأكاديمي التزام صارم من المبتدئين بالانخراط في النشر، وإظهار التميز في البحث والتدريس والخدمة الوظيفية، وفي الوقت نفسه يوفر التزامات طويلة الأجل لأعضاء هيئة التدريس الذين يتمتعون بمكانة دائمة في المؤسسة التي تمنح المنصب.

عادة ما تكون المناصب الدراسية والرتب الأكاديمية خاصة بالجامعة مما يعني أنه يمكن إعادة تقييم عضو هيئة التدريس على أساس المنصب والرتبة الأكاديمية إذا التحق بجامعة أخرى. فقد يُمنح أستاذ مشارك دائم في مؤسسة ما أستاذًا مساعدًا أو أستاذًا مشاركًا دون أن يكون لديه منصب في جامعة أخرى؛ في بعض الحالات الأخرى، قد يحصل على منصب أستاذ كامل عند الانتقال إلى جامعة أخرى.

في المستقبل، لا تزال برامج إدارة السياحة والفنادق في الولايات المتحدة بحاجة إلى اتباع أحدث الاتجاهات من أجل إعداد الطلاب للعمل بقطاع السياحة. وتتمثل أبرز التحديات في التطورات التقنية المتسارعة التي تؤثر بشكل كبير على صناعة السياحة والضيافة وتستلزم التكيف معها.

وهو ما يستلزم تشجيع الطلاب على اقتراح آليات لتطبيق التقنيات في قطاع السياحة. على سبيل المثال، الاستفادة من التقنيات في توفير الوقت والموارد، أو خدمة الضيوف بشكل أفضل والتواصل معهم. وعلى وجه الخصوص، ونظرًا لانتشار الأوبئة في جميع أنحاء العالم، يمكن استخدام التكنولوجيا لتقليل الاتصال البشري مع الحفاظ على تفاعل الموظفين مع الضيوف.

علاوة على ذلك، يجب أن تركز برامج درجة إدارة الضيافة والسياحة بشكل كبير على تطوير المهارات الشخصية للطلاب بدلاً من المهارات الصعبة. من المهارات المهمة فهم ثقافات السائحين واهتماماتهم ومستويات تنوعها بحسب الجنسيات وبحسب الحالات الاجتماعية أو حتى بحسب الأجيال والمجتمعات وذلك بهدف تقديم مستويات أفضل من الخدمات.

فيما يتعلق ببرنامج التعليم، فإن مستقبل تعليم الضيافة والسياحة سوف يستخدم بشكل متزايد المزيد من تقنيات التعلم عن بعد. فبالإضافة إلى التدريس في الفصول الدراسية التقليدية وجهاً لوجه وتزايد برامج الماجستير عبر الإنترنت، فقد سرَّعت جائحة كوفيد-19 من آليات التدريس الهجين باستخدام مكونات عبر الإنترنت ومكونات أخرى غير متصلة بالإنترنت، من خلال تقديم دورات متزامنة وغير متزامنة، لجميع مستويات برامج الشهادات الأكاديمية.

نظرًا لأن نظام التعليم العام يتحول نحو التعلم عبر الإنترنت أو التعلم الذاتي، يجب على البرامج تطوير أدوات أو إعادة ترتيب الموارد للطلاب. على سبيل المثال، يمكن أن يحدث التعلم النظري عبر الإنترنت، بينما تركز فصول الاتصال البشري Face-to face على الجانب العملي أو التطبيق في سيناريوهات الحياة الواقعية لصناعة السياحة والضيافة، كما يُمكن كذلك استخدام تقنيات الواقع الافتراضي في نظام التعليم لتدريب الطلاب على تعزيز العقلية الإبداعية من خلال تجربة دراسات الحالة مع تلك الحقيقة المدمجة. علاوة على ذلك ، يمكن استخدام التكنولوجيا لمساعدة الطلاب في تجربة ثقافات وعادات مختلفة. سيحتاج هذا الاتجاه بالتأكيد إلى أساتذة لنقل طرقهم في التدريس وتقديم المعرفة.

أخيرًا وليس آخرًا، لا ينبغي أن تساعد المهارات التي تم تطويرها من خلال برنامج إدارة السياحة والفنادق الطلاب في الحصول على وظيفة فقط، ولكن أيضًا في قطاعات أخرى مثل المبيعات والتدريب في أي مكان في العالم. لذلك، يجب ألا تقتصر برامج إدارة الضيافة والسياحة على إعداد

الطلاب لقطاع الضيافة، ولكن يجب أن يمتد ليشمل مهارات العمل والتواصل بشكل عام بالتركيز بشكل أكبر على مهارات المستقبل.

هناك مشكلة أخرى ناشئة تتعلق بالقوى العاملة في مجال السياحة والفنادق في الولايات المتحدة وهي نقص الموظفين المحليين المؤهلين لتلبية احتياجات الموارد البشرية، لا سيما في قطاع الفنادق والإقامة، مما يجعل صناعة السياحة في الولايات المتحدة تعتمد بشكل متزايد على العمال المهاجرين لتلبية الزيادة المتزايدة.

فاستنادًا إلى تقرير صادر عن مجلس شيكاغو للشؤون العالمية، يمثل المهاجرون، 31 في المائة من عمال الفنادق و22 في المائة من عمال خدمات الطعام؛ فيما يُمثل رواد الأعمال المهاجرون 43 في المائة من مالكي الفنادق الصغيرة والفنادق الصغيرة و37 في المائة من أصحاب المطاعم الصغيرة. لذلك، يجب أن يمتد التعليم والتدريب في مجال الضيافة والسياحة في الولايات المتحدة إلى ما بعد برامج الدرجات العلمية الحالية في الكليات والجامعات. يجب تطوير المزيد من حلول التعليم والتدريب وتقديمها لهؤلاء العمال المهاجرين، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر ورش العمل والندوات والدورات القصيرة وبرامج الشهادات حول مواضيع مختلفة، بما يُبرز أهمية التنوع والشمول في كل الدرجات العلمية في برامج التعليم العالي والتدريب في صناعة الضيافة والسياحة.

الدروس المستفادة من تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في تطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي والفندقي:

- أهمية وجود كليات المجتمع لتقديم مناهج أكاديمية تساعد على تخرج كوادر عاملة في قطاع السياحة خلال فترة وجيزة لسد احتياجات سوق العمل السياحي بشكل سريع دون الانتظار اربع سنوات للحصول على الدرجة العلمية.
- استحداث مسار اكاديمي مستقل لأعضاء هيئات التدريس يضم المحاضرين والاساتذة من ذوي الخبرة من العاملين بالقطاع السياحي ومن غير المنتسبين وظيفياً لكليات السياحة والفنادق بما يسمح بإثراء العملية التعليمية والتدريبية في هذه المؤسسات وصقلها بالخبرات العملية المطلوبة بما يساعد على سرعة التحاق الخريجين بسوق العمل.
- أهمية تبني المرونة فيما يتعلق بالدراسات العليا في مجال السياحة والفنادق بحيث تتاح إمكانية الحصول على درجة الدراسات العليا وفق مسارين أكاديميين يتطلب الأول إعداد

أطروحة علمية، فيما لا يستلزم الثاني ذلك بل يتطلب العمل على مشروع بحثي أو تدريبي ذي صيغة عملية بما يسمح بالمزيد من الاقتراب من متطلبات أسواق العمل المهنية.

- الاهتمام بمعايير الاسهامات البحثية المتميزة والنشر الدولي كمعايير لترقي أعضاء هيئات التدريس في مؤسسات التعليم والتدريب السياحي.
- التركيز على تحليل سلاسل التوريد أو سلاسل القيمة في القطاع السياحي لتحديد المهن المطلوبة في القطاع السياحي والجدارات المختلفة المرتبطة بها والضرورية لشغلها.
- الاهتمام بالانتقاء الجيد للكوادر البشرية التي تمثل مدخلات العملية التعليمية والتدريبية في القطاع السياحي من خلال عقد الاختبارات الشخصية لاختيار هذه الكوادر والاستناد إلى خطابات توصية لترشيح الكوادر المتميزة للالتحاق ببرامج التعليم والتدريب السياحي.
- الاستفادة من الفرص الكبيرة التي يتيحها التحول الرقمي في تطوير المناهج العلمية وخاصة في أوقات تفضيل تقليل مستويات التفاعل البشري في أوقات انتشار الأوبئة والأمراض.
- تقديم برامج تعليمية وتدريبية مميزة لتأهيل الكوادر البشرية العاملة فعلياً في قطاع السياحة وفق نظم للاختيار ومحتوى تعليمي مصمم خصيصاً لهذه الفئات.

تجربة مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الصين والدروس المستفادة

على مدار الأربعين عامًا الماضية من الإصلاح والانفتاح، حققت صناعة السياحة الصينية تقدمًا ملحوظًا ونمت الصين لتصبح وجهة سياحية مهمة في العالم. فوفقًا لبيانات السياحة الدولية احتلت الصين المرتبة الثالثة عالمياً من حيث أعداد السائحين على مستوى العالم في عام 2019 بإجمالي 163 مليون سائح، وهو ما يُعزى في جانب كبير منه إلى تطور مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الصين.

هناك ثلاث ركائز أساسية يستند إليها تطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في مرحلة التعليم الجامعي في الصين بما يشمل:

- اعتماد الصين على عدد من المبادرات المتتالية لتطوير التعليم والتدريب السياحي فهناك المبادرات المتتالية لـ "خطة الدرجة الأولى المزدوجة" "Double First-Class Plan"، و "خطة العشرة آلاف مزدوجة" "Double Ten-Thousand Plan"، و "خطة التميز الستة والتألق الواحد 2.0" "Excellence and One Brilliance Plan 2.0 Six" لتعزيز تطوير التعليم

العالي في المجال السياحي والتي تركز على أسس التطوير وتشكل نمط جديد يركز على التخصصات والمناهج والدورات وتدريب المواهب.

- اعتماد مفهومين أساسين للتطوير يشملان "اعتبار التعليم الجامعي السياحي كأساس" و "تحسين قدرة الكليات والجامعات العاملة في مجال التعليم والتدريب السياحي على خدمة التنمية الاقتصادية والاجتماعية".
- إيلاء مؤسسات التعليم الجامعي في مجال السياحة مزيدًا من الاهتمام بالجودة الشاملة والمهارات العملية والقدرة الابتكارية للطلاب.

بناءً عليه، اهتمت مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الصين بالاعتماد على التكنولوجيا وبتعزيز الروابط مع القطاع السياحي بهدف تبني برامج ومقررات دراسية متميزة من الدرجة الأولى، لضمان توافق مهارات الخريجين مع متطلبات المؤسسات السياحية والفندقية وفق سياق ديناميكي شهدت من خلاله مؤسسات التعليم والتدريب السياحي تطوراً كبيراً تجسد في إنشاء إدارة السياحة للجنة الإرشاد التدريسي (TMTGC)، وإصدار المعايير الوطنية لجودة التدريس، واعتماد البرامج الوطنية من الدرجة الأولى.

من حيث تصنيف البرامج، يشمل التعليم الجامعي لإدارة السياحة أربعة برامج: إدارة السياحة، وإدارة الفنادق، واقتصاد المعارض وإدارتها، وإدارة السياحة والتعليم الخدمي. في عام 2019، كانت هناك 481 كلية وجامعة في مجال إدارة السياحة، و233 في إدارة الضيافة، و114 في اقتصاد وإدارة المعارض، و18 في إدارة السياحة والتعليم الخدمي.

ويبلغ عدد الطلاب المسجلين في هذه البرامج ذات الصلة في الكليات والجامعات 62 ألف، والعدد الإجمالي للطلاب في الكليات والجامعات هو 232 ألف. من حيث التوزيع الإقليمي، كان توزيع الكليات والجامعات في المناطق الشرقية والوسطى والغربية في عام 2019 هو 234 (39.2٪) و189 (31.6٪) و174 (29.15٪). من حيث سمات تلك المؤسسات التعليمية، كانت هناك 207 كلية وجامعة (34.7٪)، 265 كلية (44.4٪) و125 كلية مستقلة (21.0٪) لديها برامج متعلقة بإدارة السياحة.

وقد شهدت مؤسسات التعليم والتدريب السياحي تطوراً كبيراً على مدار ثلاثة مراحل أساسية بما يشمل:

مرحلة بداية تطور التعليم الجامعي لإدارة السياحة (1978-1998)

اتسمت هذه المرحلة ببدء التركيز على تطوير التعليم العالي السياحي في الصين، في ظل تحول الاهتمام إلى تعزيز التنمية الاقتصادية بالتعويل على الدور المهم للقطاع السياحي، وهو ما استلزم التحول نحو التخصص في صناعة السياحة. بناءً عليه، اهتمت إدارة السياحة الوطنية الصينية (وزارة السياحة والتراث حالياً)، بتبني معايير محددة لضمان جودة الخدمات والمرافق السياحية من خلال دمج المعايير الشاملة للارتقاء بالخدمات السياحية والمرافق الفندقية بهدف تطوير السياحة الداخلية والخارجية في العملية التعليمية. بالإضافة إلى ذلك، بدأ الطلب على المواهب الماهرة والكوادر الإدارية العاملة في مجال السياحية من قبل شركات السفر والمطاعم والمواقع السياحية وشركات السياحة الأخرى في الزيادة وهو ما ساهم في بدء تطور ملموس لقطاع السياحية.

ركزت البرامج الاكاديمية بشكل خاص على تشكيل نظام تعليمي يتسم ببرامج أكاديمية واسعة النطاق بما في ذلك إدارة السياحة، وإدارة الضيافة، واقتصاد المعارض وإدارتها، والتعليم الخدمي من خلال تأسيس عدد من الجامعات والكليات السياحية، وأبرزها، معهد شنغهاي للسياحة الذي تم تأسيسه في عام 1979.

مرحلة نمو التدريب السياحي والفندقي (1999-2012)

شهدت هذه الفترة مرحلة متنامية من التطوير والتعديل المستمر لمؤسسات التدريب السياحي والفندقي في ظل المزيد من اهتمام الدولة بتنمية قطاع السياحة، حيث شهدت هذه الفترة قيام مجلس الدولة في عام 1999 باتخاذ قرار للجمع ما بين إجازات العيد الوطني وعطلة يوم الذكرى وعيد الربيع وعيد العمال واليوم الوطني مع يومين سابقين ولاحقين لهذه العطلات بما يسهم في منح اسبوع ذهبي للإجازات في الصين. عززت هذه السياسة بشكل كبير تنمية السياحة الداخلية والسياحة الخارجية.

وفي عام 2001، انضمت الصين رسميًا إلى منظمة التجارة العالمية، وقدمت التزامات محددة في الوصول إلى الأسواق ومعالجات لممارسة الأنشطة السياحية، مما أتاح فرصًا وتحديات لتطوير السياحة الداخلية والخارجية في الصين (Xixia 2005 & Wen).

وفي عام 2009، أصدر مجلس الدولة مرئيات لتسريع تنمية السياحة، شملت تبني الهدف الطموح المتمثل في "تنمية السياحة باعتبارها صناعة ركيزة استراتيجية للاقتصاد الوطني وصناعة خدمات

حديثة تولد الرضا لدى الناس". يوضح هذا الوضع بشكل أكبر المكانة المهمة للسياحة في التنمية الاقتصادية للصين. وفي عام 2011، حدد مجلس الدولة يوم 19 مايو "يوم السياحة الصيني" ، مما دفع بالنشاط السياحي إلى عصر السياحة الجماعية.

وكان الحدث الأبرز والأكثر أهمية في هذه الفترة هو ترقية إدارة السياحة من برنامج واحد إلى مجموعة برامج متخصصة.

مرحلة النضوج (بداية من عام 2013 وحتى الآن)

شهدت مرحلة النضوج التي بدأت منذ عام 2013 وحتى الآن فترة من التطور المستمر لصناعة السياحة في الصين ركزت على تبني أفضل المعايير لضمان الارتقاء بالخدمات السياحية والفندقية، وكانت أيضًا فترة تحول التعليم الجامعي لإدارة السياحة إلى التوسع في تبني الأسس المعيارية لضمان جودة مخرجات التعليم السياحي والفندقي. كما ساهمت عدد من التطورات في تلك الفترة وعلى رأسها جوانب البيئة الكلية مثل السكك الحديدية عالية السرعة والإنترنت وتقنية البلوكتشين والذكاء الاصطناعي والاقتصاد الرقمي وغيرها من التقنيات العلمية في تعميق تأثير صناعة السياحة في الصين.

علاوة على ذلك، أصبحت إدارة صناعة السياحة معيارية بشكل أكبر مع دخول قانون السياحة لجمهورية الصين الشعبية حيز التنفيذ، باعتباره أول قانون في تاريخ تنمية السياحة في الصين، حيز التنفيذ في 1 أكتوبر 2013، والذي حدد بوضوح حقوق والتزامات مديري السياحة والمشتغلين بها والسائحين والمعايير التي يتم بناءً عليها مزاولة المهن السياحية.

بالإضافة إلى ذلك، واصل قطاع السياحة نموه وتوسع دوره في توظيف العمالة وبدأت صناعة السياحة في الصين في التحول تدريجياً من السياحة الجماعية إلى السياحة النوعية، وهو ما عكسه التوحيد المستمر لمعايير إدارة صناعة السياحة.

وشهدت هذه الفترة أبرز التطورات ذات الصلة بتطوير التعليم والتدريب السياحي حيث قامت وزارة التربية والتعليم في عام 2013بإنشاء لجنة توجيه التدريس لمؤسسات التعليم العالي *Teaching Guidance Committee of Higher Education Institutions (TMTGC)*. تتمثل المهمة الرئيسية لـ TMTGC في إجراء البحوث والاستشارات والتوجيه والتقييم وخدمة الكليات والجامعات التعليمية. وفر إنشاء اللجنة قيادة واضحة في التطوير المعياري للبرامج المتعلقة بالتعليم والتدريب السياحي.

ومنذ إنشائها في عام 2013، بدأت TMTGC في تجميع المعايير الوطنية لتدريس جودة برامج البكالوريوس في إدارة السياحة في الكليات والجامعات، وقدمت نسختها النهائية إلى وزارة التربية والتعليم في عام 2017. وفي عام 2018، تم اعتمادها رسميًا كأحد أهم مكونات المعايير الوطنية لجودة التدريس لبرامج البكالوريوس في الكليات والجامعات وأصبح وثيقة إرشادية لتنظيم تطوير البرامج وتحسين جودة التدريس.

في عام 2019، قررت وزارة التربية إطلاق "الخطة المزدوجة لعشرة آلاف برنامج سياحي" لبناء برامج البكالوريوس من الدرجة الأولى، والتي تهدف إلى تدشين حوالي 10000 برنامج جامعي وطني من الدرجة الأولى و10000 برنامج جامعي إقليمي من الدرجة الأولى خلال الفترة 2019-2021. وفي إطار تنظيم واختيار TMTGC، تمت الموافقة على 48 برنامجًا كبرامج جامعية وطنية من الدرجة الأولى في عام 2020.

سيلعب تنفيذ هذه الخطة دورًا رائدًا في التطوير المستقبلي للتعليم الجامعي لإدارة السياحة في الصين وتدشين برامج من الدرجة الأولى ومناهج من الدرجة الأولى لدعم صناعة السياحة. في الوقت نفسه، قامت الصين مؤخراً بإصدار كتالوج برامج البكالوريوس في الكليات والجامعات بما يُشكل سمات وهيكل قطاع التعليم والتدريب السياحي والفندقي في الصين.

كما تركز الصين كذلك على تدريب المواهب في مجال التعليم والتدريب السياحي والفندقي حيث يشمل شكل التسجيل في البرامج المتعلقة بإدارة السياحة التسجيل في برامج محددة أو التسجيل حسب نوع التخصص. فيما يتعلق بأهداف التدريب، فتستهدف بالأساس تطوير أهداف التدريب وفقًا لثلاثة جوانب رئيسة بما يتلاءم مع قدرات المتدربين ومساراتهم الوظيفية، وتوجيه المواهب. فيما يتعلق بنظام المناهج الدراسية، تشتمل المناهج المهنية على 4 دورات أساسية (مقدمة عن السياحة، والضيافة السياحية، وإدارة الوجهات السياحية، وسلوك المستهلك السياحي) و3 دورات متخصصة.

ووفق هذه المعايير الوطنية لجودة التعليم والتدريب السياحي، يجب ألا يقل العدد الإجمالي للمعلمين في تلك الدورات عن 10 ولا تقل نسبة المحاضرين فما فوق عن 80٪ ولا تقل نسبة المحاضرين في قمة السلم الأكاديمي عن 20٪. لضمان توفر معايير الجودة، تم اعتماد بعض الكليات والجامعات من قبل UNWTO-TedQual، في حين أن معظم الكليات والجامعات المحلية أنشأت نظام إدارة الجودة بناءً على المعايير الوطنية لتدريس جودة إدارة السياحة الجامعيين في الكليات والجامعات.

الدروس المستفادة من تجربة الصين في تطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي والفندقي:

- أهمية وجود الاستراتيجيات والخطط الكلية التي تهتم بوضع تصور متواصل للارتقاء بصناعة السياحة ومواكبتها للتغيرات والمستجدات المحلية والدولية.
- التركيز المتزايد على تبني أفضل المعايير الخاصة بالتعليم والتدريب السياحي والفندقي، وهو ما عكسته العديد من الإجراءات التي تم تبنيها في هذا الإطار بما يشمل اهتمام إدارة السياحة الوطنية الصينية (وزارة السياحة والتراث حالياً)، بتبني معايير محددة لضمان جودة الخدمات والمرافق السياحية من خلال دمج المعايير الشاملة للارتقاء بالخدمات السياحية والمرافق الفندقية بهدف تطوير السياحة الداخلية والخارجية في العملية التعليمية.
- أهمية سن قانون مستقل لقطاع السياحة يتضمن ويحدد بوضوح حقوق والتزامات مديري السياحة والمشتغلين بها والسائحين والمعايير التي يتم بناءً عليها مزاولة المهن السياحية.
- التركيز على "السياحة النوعية" من خلال الاهتمام بنوعيات محددة من الأنشطة السياحية ترتبط بمستويات أعلى من الإنفاق السياحي وتوجيه مؤسسات التعليم والتدريب إلى تخريج خريجين قادرين على تلبية احتياجات السوق في تلك الأنشطة.
- تبني أفضل المقررات الدراسية والبرامج التدريبية وذلك من خلال تركيز مؤسسات التعليم والتدريب السياحي على تبني أفضل وأرقى المقررات والبرامج التدريبية تتسم بكونها من الدرجة الأولى وفق معايير وطنية وإقليمية لجودة المقررات والبرامج الاكاديمية.
- الاهتمام بالسياحة الداخلية وتعزيز دورها في توفير زخم إضافي لصناعة السياحة في الصين واعتماد "اسبوع ذهبي للسياحة" من خلال دمج عدد كبير من الإجازات المتقاربة لتكوين موسم سياحي جاذب.

الحرص على الاعتماد الوطني والدولي لجودة مؤسسات التعليم والتدريب السياحي والفندق سواء من خلال UNWTO-TedQual، أو الاعتماد من قبل وزارة التربية والتعليم وفق المعايير الوطنية لضمان جودة تدريس السياحة في الكليات والجامعات.

- يسهل نموذج الحكومة المركزية دورًا تدخليًا أكبر في كل من التعليم والاقتصاد. ويُعزز الروابط بين شركاء قطاع السياحة ممثلين في القطاع الحكومي، والقطاع الخاص ومؤسساته التي عادة ما تكون شديدة الحساسية للتغيرات في توجهات قطاع السياحة، والمؤسسات الاكاديمية التي تهتم برصد وتحليل التطورات التي يشهدها القطاع بما يُعد

مصدرًا قويًا للخبرة والمعرفة والبصيرة يُعززها توفر البيانات والمعلومات بما يُمكن من صياغة السياسات والخطط. ومن الأمثلة على ذلك مبادرة الحزام والطريق التي تُعد جانبًا رئيسيًا من جوانب السياسة الخارجية ومبادرات تنمية التجارة التي تركز على تطوير البنية التحتية لتسهيل الترابط الإقليمي والعالمي. وفي هذا الإطار، توفر الطبيعة الشاملة والانتشار الجغرافي للمبادرة العديد من الفرص للجامعات للانخراط والمساهمة في الجوانب السياحية المرتبطة بها.

- تتمتع الصين بتاريخ طويل في توفير تعليم اللغات الأجنبية من خلال مستوى عريض من المؤسسات المتخصصة وعلى مختلف المستويات. حيث عادة ما تتضمن أي دورة في مجال السياحة وخاصة على مستوى الشهادات الاكاديمية تعليم على اللغات.
- أبرز جائحة كوفيد -19 الحاجة إلى التدريس عبر الإنترنت وأهميته. فعلى الرغم من أنه قد تم على مدار العشرين عامًا الماضية إيلاء المزيد من الاهتمام بالدورات التدريبية عبر الإنترنت ولا سيما في MOOC (الدورات التدريبية المفتوحة الضخمة عبر الإنترنت) ، فإن الحاجة إلى الاجتماعات المقيدة وجهاً لوجه ومتطلبات التباعد الاجتماعي قد عززت الحاجة إلى التدريس عبر الإنترنت كضرورة وليس خيار الآن . بالتالي انتقل التدريس من كونه تجربة تتمحور حول المعلم إلى تجربة تتمحور حول الطالب من خلال الاتصال الذي يتم عبر الإنترنت. وبالنسبة لدولة ضخمة إقليمياً مثل الصين ومع اتساع مساحتها وعدد الطلاب الكبير بها، فإن التدريس عبر الإنترنت يُمكّن الطلاب حتى في المواقع البعيدة من الوصول إلى المقررات التعليمية بسهولة وبات من السهل متابعة والحصول على برامج الدرجات العلمية من خلال الهواتف الشخصية، لاسيما في أعقاب إدخال ونشر تقنية الجيل الخامس التي ستعمل على تسهيل هذه العملية.
- التركيز على التخفيف من حجم الجوائح والأزمات التي يشهدها العالم والتي أثرت على قطاع السياحة وجعلته يشهد ما يُعرف بوضعاً اعتيادياً جديداً في ظل عدم اليقين الخاص بمعرفة متى يتم رفع القيود المفروضة على الأشخاص والسفر أو حتى رفعها. ونظراً لكون السياحة أصبحت جزءًا مهمًا من أنماط حياة الناس، وإعلانها في الصين كصناعة أساسية، تبذل الصين قصارى الجهود لإحيائها، وفعل المزيد لجذب أفضل الطلاب لدراسة القطاع وإعلام الناس بشكل أفضل بأهميته بالنسبة للمجتمع والبلد.

تجربة مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في بريطانيا والدروس المستفادة

حتى عام 1971، كان التعليم السياحي في بريطانيا يُقدم بشكل رئيس من قبل المؤسسات الجامعية الفرعية مثل الكليات ومعاهد الفنون التطبيقية، وذلك في نطاق التركيز الضيق لقطاع السياحة على الإدارة الفندقية كقسم من أنشطة قطاع الفنادق. ومع ظهور مصطلح "إدارة الضيافة" في الولايات المتحدة الأمريكية كعلم متكامل، بدأ تركيز بريطانيا على قطاع السياحة وأنشطته المختلفة في سياق إطار متكامل من أنشطة سلاسل التوريد المرتبطة بالقطاع بما يشمل أنشطة النقل والفعاليات والأنشطة الترفيهية والإبداعية بما يشمل تجربة سياحية متكاملة تركز على العديد من الجوانب لاسيما المزيد من الاهتمام بالربط ما بين قطاع السياحة والثقافة والتراث.

لم يكن تطور النشاط السياحي في المملكة المتحدة موجودًا فقط في المناطق الحضرية ولكن أيضًا في المناطق الريفية والتي تنظر إلى التنمية السياحية ليس فقط كداعم أساسي للنمو في هذه المناطق، ولكن أيضًا كعامل للتواصل مع الثقافات وأنماط الحياة المحلية. في هذا الإطار، استفادت المقاطعات الأربعة في المملكة المتحدة من الطلب المستمر على السياحة والخدمات المرتبطة بها. ففي مقاطعتي اسكتلندا وويلز، أصبحت السياحة القطاع الاقتصادي المهيمن في الاقتصاد، كما تعتمد مقاطعات إنجليزية مثل ديفون وكورنوال بشدة على قطاع السياحة.

بدأ التعليم السياحي على المستوى الجامعي في المملكة المتحدة في فترة ما بعد الحرب تحديداً في الخمسينيات من القرن الماضي، في سياق دراسة إدارة الفنادق التي ظهرت كمجموعة فرعية متخصصة من الإدارة العامة. ومع تدفق المزيد من السائحين للبلاد في أعقاب ذلك جذب السياح الانتباه لأنهم كانوا يخلقون سوقًا جديدًا وديناميكيًا بمتطلبات مختلفة للمسافرين من رجال الأعمال. كقاعدة عملاء جديدة. من ثم كان لا بد من دراسة السياحة وفهمها وإدارتها بشكل أفضل لتلبية احتياجاتها الخاصة. كان هذا الاتجاه المتنامي خاصة في أوروبا ما بعد الحرب والتوسع على أساس عالمي، هو الأساس الذي حفز نمو الدراسات السياحية على المستويين الجامعي والدراسات العليا. اهتمت هذه الدراسات بدراسة أنماط طلب السائحين على السفر والإقامة والأنشطة الترفيهية بما ساعد في إنشاء مفهوم سلسلة التوريد السياحي، وبالتالي اتساع نطاق الدراسات السياحية.

يوجد حاليًا 171 مؤسسة للتعليم العالي في المملكة المتحدة، منها 110 جامعة متخصصة، وهناك تنوع كبير في كيفية إنشاء هذه المؤسسات والجامعات وهيكلتها وإدارتها. فالجامعات القديمة مثل

سانت أندروز وجلاسكو وأبردين تم تأسيسها من قبل البابا بول، فيما تم تأسيس الجامعات الأخرى بموجب مواثيق ملكية أو قوانين برلمانية خلال الفترة من عام 1972 وحتى عام 2017.

جميع جامعات المملكة المتحدة هي مؤسسات خاصة وتخضع لدساتيرها وموادها التأسيسية وعلى الرغم من ذلك فإن معظم المؤسسات الخاصة تعتمد اعتمادًا كبيرًا على التمويل الحكومي لاستكمال تدفقات دخلها من التدريس والبحث والهبات والهدايا. ومع ذلك، فإن الكثير من سمعة ومكانة الجامعات الفردية مستمدة من مخرجاتها البحثية وجودتها. ومنذ عام 198، تهتم الحكومة بتقييم مستويات التعليم السياحي ومخرجاته عبر جولات متكررة من التقييم لفترات ممتدة، والتي كان آخرها جولة بدأت في عام 2020 بهدف توجيه الانفاق الحكومي بداية من عام 2022 إلى الجامعات وبحسب تميزها في مستويات الأداء وبحسب المجالات والجامعات ولمدة أربع أو خمس سنوات تالية في ظل الاهتمام الحكومي الكبير بتصنيف الجامعات وفقاً لمستوى جودة مخرجاتها التعليمية.

تطور التعليم السياحي في المملكة المتحدة كاستجابة للأهمية المتزايدة لصناعة السياحة في الاقتصاد خاصة كمصدر جديد للتوظيف، وما يترتب على ذلك من حاجة إلى الأشخاص المدربين. وفي ضوء كون السياحة نشاط واسع الانتشار يجذب الزوار إلى البيئات الريفية والحضرية في المملكة المتحدة، ساهم الانتشار الجغرافي للكلية ومؤسسات التعليم العالي بشكل جيد جغرافيًا في الدولة وتقديمها لبرامج أساسية للتعليم السياحي ودورات ذات صلة باحتياجات تطوير قطاع السياحة في المجتمعات المحلية في تعزيز نمو قطاع السياحة في بريطانيا. حيث اهتم قطاع التعليم السياحي بتخريج كوادر مؤهلة وذات كفاءة في مجالات الفنادق ووكالات السفر وشركات الطيران والمطاعم والمعلومات والإرشاد السياحي مع منح بعض الدرجات العلمية في مجال السياحة بالاشتراك مع مؤسسات قطاع الصناعة. حيث تتمثل إحدى السمات المهمة في التعليم السياحي في الارتباط الوثيق بين المؤسسات التعليم والمؤسسات العاملة في قطاع السياحة لتزويد الطالب بالخبرة اللازمة في مجال العمل وبربط مخرجات التعليم بسوق العمل وأصحاب العمل المحتملين.

وفي عام 1971، تعزز التعليم السياحي من خلال قيام كل من جامعتي ستراثكلايد وساري بتقديم دورات الدراسات العليا في الإدارة السياحية على مستوى الماجستير والدكتوراه. تبعها في ذلك قيام كل من جامعتي أولستر وويلز وكارديف برامج مماثلة، مما أتاح برامج عليا في الإدارة السياحية في كافة المقاطعات الأربع المكونة للمملكة المتحدة بما ساهم في المزيد من دعم نمو قطاع الصناعة.

كما هو الحال مع جميع البلدان الأخرى، كان لجائحة كوفيد-19 آثاراً وخيمة على اقتصاد المملكة المتحدة، حيث أثر فرض القيود على حركة السفر والتنقل إلى القضاء فعليًا على السياحة الداخلية والخارجية اللتان تساهمان بنحو 10% من الناتج المحلي الإجمالي للبلاد. وفي المرحلة الحالية يواجه قطاع السياحة في المملكة المتحدة بعدد من التحديات بما يشمل:

- يعتبر نشاط قطاع السياحة في المملكة المتحدة نشاطًا موسميًا حيث يبلغ الزوار ذروتهم بين أبريل وسبتمبر. أدى الإغلاق الناتج عن الجائحة إلى القضاء فعليًا على موسم الصيف السياحي حيث تجني معظم الشركات أرباحًا تحافظ على أنشطتها قائمة طوال العام، وهو ما نتج عنه فقدان الوظائف، وآثار غير مباشرة على سلسلة التوريد السياحية، وعدم اليقين بشأن متى قد يحدث انتعاش السياحة. مشكلة أخرى هي أن البلدان العشرة الأولى التي تولد زوارًا للمملكة المتحدة (60٪ من حيث الحجم و52٪ من حيث القيمة) كانت هي نفسها التي عانت من تفشي جائحة كوفيد-19.

- لم يؤثر تفشي الجائحة بشكل مباشر على الاقتصاد البريطاني فحسب، بل على قطاع التعليم أيضًا، ففي حين تمتع قطاع التعليم العالي بفترة طويلة من النمو ليس فقط على صعيد إنشاء جامعات جديدة بعد عام 1992، وزيادة مستويات تنوع الدورات وأعداد الطلاب المتزايدة بما في ذلك التوظيف في الخارج، بات هذا النشاط مهدداً بسبب تباطؤ نمو قطاع السياحة.

- يواجه خريجو السياحة مثل كثيرين غيرهم آفاق عمل صعبة للغاية، في ظل كون القطاع يعتبر من بين أبرز القطاعات التي تحتاج دعماً حكومياً، حيث يعتمد نشاط القطاع بشكل أساسي على التفاعلات وجهاً لوجه، والتي غالباً ما تكون صعبة الإدارة ومكلفة لتنفيذ التدابير الوقائية اللازمة في حالات انتشار الجوائح.

- السياحة ليست نشاطًا موسميًا فحسب، بل هي نشاط حساس بشكل خاص للأحداث الخارجية التي لا يمكن السيطرة عليها. والأمثلة على ذلك كثيرة مثل انتشار الجوائح كجائحة كوفيد-19، والحالات السابقة لتفشي الأمراض السابقة مثل السارس (المتلازمة التنفسية الحادة الشديدة)، وH1N1 (انفلونزا الخنازير)، ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية (MERS)، علاوة على الأزمات الاقتصادية ممثلة في الأزمة المالية العالمية في

2009-2008، وغيرها من الأزمات الاقتصادية والتي كان لها عواقب وخيمة على نشاط السياحة.

لذا، فإن الوضع الحالي للتعليم السياحي في المملكة المتحدة غير مؤكداً، ليس بسبب أي نقص في مستويات الجودة، ولكن لكون المشاكل الاقتصادية السائدة تؤثر على استدامة عمل القطاع وخاصة في حالات استمرار الجوائح والأزمات الاقتصادية.

من خلال تحليل تطور تعليم السياحة في المملكة المتحدة يُمكن الوقوف على عدد من الدروس المستفادة ومن بينها:

- استنادا قطاع السياحة على تعزيز سلاسل التوريد ما بين الأنشطة المختلفة ذات الصلة بقطاع السياحة حيث يتم تقديم هذه الأنشطة عبر مجموعات متعددة ومترابطة من الموردين بما يخلق تأثير قوي للقطاع على النشاط الاقتصادي وخلق المزيد من فرص العمل والدخل، حيث يتعين على السائح السفر والإقامة في مناطق الجذب المختلفة في المملكة المتحدة بما يوفر حافزاً للإنفاق المحلي في عدد من المناطق الريفية في اسكتلندا خارج الحزام الصناعي المركزي بين مناطق غلاسكو وإدنبرة مثل أرغيل ، والحدود والجزر العبرية والتي تكون السياحة فيها التركيز الرئيسي للتوظيف.
- ضرورة اهتمام التعليم السياحي والفندقي بالسياحة المحلية والتي تلعب دوراً كبيراً في الإبقاء على نشاط السياحة قائماً حتى على الرغم من انتشار الأوبئة والجوائح والتي أثرت على نشاط السياحة في بعض الفترات في المملكة المتحدة وأدت إلى رفض قيود على سفر السائحين الأجانب إلى المملكة المتحدة. ومن ثم كان إحياء الطلب على قطاع السياحة الداخلية بمثابة شريان الحياة للقطاع بما يسهم ولو جزئياً في الإبقاء على التوظيف والدخل بقطاع السياحة إلى حين عودة انتعاش السياحة الخارجية.
- ضرورة الاهتمام في إطار التعليم السياحي والفندقي بتغير فئات السائحين في ظل انتشار ظاهرة "شيخوخة السكان" في المملكة المتحدة وكون أغلب السائحين من ذوي الأعمار المتقدمة وهو ما يجب أخذه في الاعتبار عند تصميم البرامج السياحية وتدريس المقررات ذات الصلة بالنشاط السياحي والفندقي.
- أهمية تركيز مؤسسات التعليم والتدريب السياحي على تدريس اللغات الأجنبية وخاصة اللغات الأجنبية الصعبة مثل الصينية والروسية واليابانية، حيث يعد تدريس اللغات الأجنبية أحد نقاط الضعف بالنسبة لقطاع السياحة في المملكة المتحدة. فعلى الرغم من

عضوية المملكة المتحدة لمدة 45 عامًا في الاتحاد الأوروبي، وتدفق عدد متزايد من السياح الأجانب إلى البلاد، لا يزال تعليم اللغات يتسم بالضعف في ظل انخفاض عدد المؤسسات التعليمية التي تركز على تعليم اللغات المتنوعة، وانخفاض عدد الطلاب المسجلين في برامج الدرجات العلمية لتدريس اللغات.

سابعاً: نحو رؤية استراتيجية لتطوير مؤسسات التعليم والتدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية

استناداً إلى ما سبق، يهتم هذا الجزء من الدراسة بصياغة رؤية استراتيجية لتطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية ترتكز على إحدى عشرة ركيزة أساسية وذلك على النحو التالي:

1. ربط أهداف مؤسسات التعليم والتدريب السياحي بالرؤى والاستراتيجيات القومية:

في ضوء الأهمية الاقتصادية المتنامية لقطاعات السياحة العربية، تتمثل أولى مراحل صياغة رؤى استراتيجية لتطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية في تحديد الأهداف الرئيسة التي يجب أن يتم تبنيها من قبل هذه المؤسسات استناداً إلى الخطط والاستراتيجيات الوطنية الخاصة بقطاع السياحة والتي تحدد عدد من الأهداف الكمية والنوعية المنشود الوصول إليها على مستوى قطاع السياحة، وترسم الطريق باتجاه الأولويات الوطنية التي تعتبر البوصلة لتطور القطاع السياحي سواءً من حيث أعداد السائحين المرجو اجتذابهم، أو من حيث أنواع السياحة التي تستهدف الدول العربية تطوير والترويج لها، أو حتى فيما يتعلق بالأسواق السياحية المستهدفة وخاصة ما يتعلق بالجنسيات السياحية الأعلى إنفاقاً.

من شأن هذا التحديد للمستهدفات الوطنية وربط أهداف مؤسسات التعليم والتدريب السياحي بتلك المستهدفات الوطنية أن يساعد على صياغة البرامج الأكاديمية والتدريبية بتلك المستهدفات وتحديد طبيعة المهن المطلوبة مستقبلاً وطبيعة المهارات المطلوبة لتعزيز الكوادر البشرية العاملة في مجال السياحة. فعلى سبيل المثال تستهدف بعض الدول العربية تطوير سياحة اليخوت والسياحة العلاجية وهو ما يستلزم توفر مهن سياحية يتعين التركيز عليها بشكل كبير في الفترات المستقبلية، فيما تستهدف دول أخرى تنشيط سياحة المؤتمرات وسياحة المعارض الدولية وهو ما يجب أن ينعكس على التخصصات التي توفرها مؤسسات التعليم والتدريب في الدول العربية

بحسب اهتمامات وأولويات كل دولة عربية والتي تتباين من دولة إلى أخرى. وبالتأكيد فإن التطوير المستمر لأهداف مؤسسات التعليم والتدريب السياحي يستلزم العمل بشكل دوري على مراجعة هذه الأهداف في ضوء التحديث الدوري للأولويات الوطنية لقطاعات السياحة العربية.

2. التخطيط الاستراتيجي: تقييم واقع مؤسسات التعليم والتدريب السياحي:

يعقب ما سبق، قيام الجهات المناط بها تطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية بتقييم الوضعية الراهنة لتلك المؤسسات بهدف تحديد الاحتياجات وإجراء تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات SWOT Analysis لتحديد جوانب التطوير التي يتعين العمل عليها وبحيث يمتد هذا التحليل ليشمل مدخلات العملية التعليمية (مستوى الطلبة الملتحقين بالتعليم والتدريب السياحي)، ومخرجاتها (تقييم مستوى خريجي هذه المؤسسات ومدى ملائمة مهاراتهم لمتطلبات سوق العمل)، إضافة إلى تقييم العملية التعليمية والتدريبية والموارد المادية والعلمية المتوفرة في تلك المؤسسات بما يشمل المؤهلات الأكاديمية للأساتذة والمدربين، ومدى انطباق التعليم والتدريب السياحي ومخرجاته مع أفضل معايير الجودة بالتركيز ليس فقط على معايير الجودة الوطنية ولكن العالمية كذلك المحددة من قبل المؤسسات الدولية.

تسفر عملية التخطيط الاستراتيجي عن مجموعة من مسارات التحرك المطلوبة للارتقاء بالتعليم والتدريب السياحي التي يتعين العمل عليها وتطويرها بما يسمح بتحقيق مستهدفات مؤسسات التعليم والتدريب السياحي وكذلك تحديد الفجوات القائمة سواءً على مستوى المهارات الخاصة بالخريجين، أو المناهج التعليمية أو التدريبية، أو الموارد المادية والعلمية المطلوبة لتحسين عملية التعليم والتدريب السياحي، أو حتى على مستوى صياغة معايير الجودة الوطنية والعالمية التي يتعين تبنيها واتخاذ كمعيار لاعتماد مؤسسات التعليم والتدريب، أو على صعيد الأطر القانونية والتنظيمية والمؤسسية المطلوبة للارتقاء بمؤسسات التعليم والتدريب السياحي ومن بينها على سبيل صياغة قانون منظم للعمل السياحي يحدد اختصاصات والتزامات العاملين في المهن السياحية على غرار المعمول به في بعض الدول العربية.

كما تتضمن هذه الركيزة أيضاً دراسة قيام بعض الدول العربية وفي ظل الاحتياجات المطلوبة من الكوادر البشرية العاملة في قطاع السياحة بالتركيز على كليات المجتمع والتي توفر تعليم وتدريب سياحي لفترة زمنية قصيرة (سنتين) تلبي احتياجات أسواق العمل السياحي في العديد من الدول

العربية ولاسيما في الدول العربية المُصدرة للنفط والتي بدأت أسواق السياحة بها تنتعش في الآونة الأخيرة وتستقطب العديد من الكوادر البشرية ليس فقط من مواطني هذه الدول وإنما ايضاً من مواطني هذه الدول والذين يحتاجون لعمليات للتعليم والتدريب سريعة نوعاً مقارنة بالمسارات التقليدية للتعليم والتدريب السياحي.

يتكامل مع ما سبق كذلك، وضع رؤية قومية لانتشار مؤسسات التعليم والتدريب السياحي والتوسع في تأسيسها في المجتمعات المحلية السياحية بما يضمن التنمية المتوازنة والتعويل على الدور الاقتصادي المهم لقطاع السياحة والأنشطة المرتبطة به في تنمية المجتمعات المحلية وفي الارتقاء بها وتوفير العديد من فرص العمل المجزية لأبناء تلك المجتمعات المحلية.

3. الارتقاء بمستوى مدخلات العملية التعليمية

اتضح مما سبق أن إحدى نقاط الضعف فيما يتعلق بمؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية يتمثل في عدم كفاءة مدخلات العملية التعليمية والتدريبية السياحية حيث يتم قبول الطلبة استناداً إلى نظم التنسيق في عدد من الدول العربية وليس على أساس المهارات ومدى استعداد الطلبة وشغفهم وحبهم لامتهان المهن السياحية وهو ما يؤثر بشكل كبير على قدرة مؤسسات التعليم والتدريب السياحي على تخريج جيل مؤهل من العاملين في المجال السياحي. يستلزم هذا الأمر تعديلات في نظم القبول في مؤسسات التعليم والتدريب السياحي للعودة إلى النظم القديمة لقبول الطلبة والتي كانت معتمدة على الاختبارات الشخصية وعلى خطابات التوصية من قبل خبراء ومختصين في قطاعات السياحة بما يسمح كخطوة أولى بالموائمة ما بين قدرات الطلبة واستعدادهم لدراسة والعمل في مهنة السياحة مع متطلبات العمل السياحي.

إضافة إلى ما سبق، يجب أن تتضمن استراتيجيات تطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي العمل كذلك وفي المراحل المبكرة من مراحل التعليم قبل الجامعي على تضمين المناهج الدراسية لمقررات دراسية تبرز أهمية قطاع السياحة كمورد هام لفرص العمل وللنقد الأجنبي وتزيد الوعي لدى الطلبة في مراحل التعليم قبل الجامعي بالثقافة السياحية المطلوبة للارتقاء بمستويات تعامل الشعوب العربية مع السائحين وتعزيز معارفهم الخاصة بالأماكن السياحية والتراثية بما يمهد الطريق لتجربة مميزة وناجحة للتعليم والتدريب السياحي.

4. تعزيز كفاءة الكوادر البشرية الاكاديمية:

يعتبر الارتقاء بمستوى الكوادر البشرية العاملة في مؤسسات التعليم والتدريب السياحي من أهم الركائز الاستراتيجية لتطوير تلك المؤسسات، الأمر الذي يستلزم السعي نحو تطبيق أفضل المعايير الأكاديمية لتعيين هؤلاء الكوادر استناداً إلى الكفاءة والجدارة والاستحقاق، إلى جانب أهمية استحداث مسارات موازية لرفد العمل الأكاديمي والتدريبي في المجال السياحي بخبرات عاملة في مجال السياحة بما يسمح بربط التعليم بسوق العمل على غرار التجربة المميزة للتعليم السياحي في الولايات المتحدة الأمريكية. يسمح هذا الأمر بدعم التعليم والتدريب السياحي بخبرات عملية يحتاج إليها الطلبة لدخول سوق العمل. كما يمتد الأمر كذلك للاستعانة بالخبراء الأجانب من وقت لآخر للتدريب في مؤسسات التعليم والتدريب السياحي العربية بما يسمح بالتطوير المستمر لهذه المؤسسات وخريجيها وانفتاحهم على ثقافات السائحين وعاداتهم بما يسهم في التطوير المستمر للتجربة السياحية في الدول العربية.

5. الارتقاء بالبرامج الأكاديمية والتدريبية

يتطلب تطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية تغيير شامل للبرامج الأكاديمية والتدريبية على عدد من الأصعدة سواءً فيما يتعلق بربط تلك المناهج باحتياجات أسواق العمل، أو التركيز بشكل كبير جداً على تعليم اللغات الأجنبية المتعددة بما يتوافق مع جنسيات السائحين التي ترغب كل دولة عربية في اجتذابها أو فيما يتعلق باستخدام تقنيات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تطوير المناهج ومجاراة التحول الرقمي في السياحة خاصة ما يتعلق ببرامج التعليم والتدريب السياحي عن بُعد.

علاوة على ما سبق، يستلزم تطوير البرامج الأكاديمية والتدريبية كذلك التركيز على مهارات التواصل الفعال وتعلم ثقافات وعادات السائحين واحترامها والتجاوب الفعال معها وإبراز الهوية الوطنية والترويج الواعي للوجهات السياحية العربية والإلمام الكافي بتاريخ المواقع الأثرية وبالثقافة والتراث الوطني، إضافة إلى الاهتمام بالمظهر اللائق وحسن التعامل وبحيث يمثل كل من العاملين في مهن الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية خير سفراء لدولهم العربية.

ومراعاة لكافة سلاسل التوريد المتضمنة في القطاع السياحي، من الأهمية بمكان تنوع البرامج الأكاديمية المطروحة من مؤسسات التعليم والتدريب السياحي بما يشمل: برامج للحصول على

درجات علمية في إدارة الفنادق و / أو المطاعم و / أو السياحة، بالإضافة إلى التخصصات / المسارات في بعض الحقول الفرعية مثل الفنادق والمنتجعات، وتخطيط الاجتماعات والفعاليات، والسفن السياحية، ووكالات السفر عبر الإنترنت، ومنظمات تسويق الوجهات، والخدمات الغذائية أو إدارة المطاعم، وإدارة المنتزهات الترفيهية والجذب، وإدارة النوادي، وما إلى ذلك.

مع ضرورة الاهتمام في إطار التعليم السياحي والفندقي بمراعاة عدد من التغيرات الديموغرافية الدولية ومن بينها تغير فئات السائحين في ظل انتشار ظاهرة "شيخوخة السكان" وكون أغلب السائحين من ذوي الأعمار المتقدمة وهو ما يجب أخذه في الاعتبار عند تصميم البرامج السياحية وتدريس المقررات ذات الصلة بالنشاط السياحي والفندقي.

إلى جانب ما سبق، وفي ظل التحديات التي تواجه قطاعات السياحة العربية والعالمية يتعين كذلك من مؤسسات التعليم والتدريب السياحي الاهتمام بإضافة مقررات جديدة عن السياحة المستدامة وبروتوكولات السياحة الآمنة بما من شأنه جذب عدد متنامي من السائحين للوجهات السياحية العربية. علاوة على المزيد من الاهتمام بمقررات السياحة الداخلية.

إلى جانب دراسة قيام مؤسسات التعليم والتدريب السياحي بتقديم برامج ماجستير معجلة "4 + 1" للسماح للطلاب بالحصول على درجة البكالوريوس ودرجة الماجستير معاً في غضون خمس سنوات بما يوفر مستويات عالية من الكفاءات البشرية الرافدة للعمل في القطاع السياحي.

ومع التطوير المستمر للتعليم عبر الإنترنت، من الأهمية بمكان إطلاق عدد من مؤسسات التعليم والتدريب السياحي لعدد متزايد من برامج الحصول على درجة الماجستير عبر الإنترنت، مما يجعل تعليم الدراسات العليا في إدارة الضيافة والسياحة أكثر شيوعًا ومرونة.

كما يتعين اقتراح آليات لتطبيق التقنيات في قطاع السياحة. على سبيل المثال، الاستفادة من التقنيات في توفير الوقت والموارد، أو خدمة الضيوف بشكل أفضل والتواصل معهم. وعلى وجه الخصوص، ونظرًا لانتشار الأوبئة في جميع أنحاء العالم، يمكن استخدام التكنولوجيا لتقليل الاتصال البشري مع الحفاظ على تفاعل الموظفين مع الضيوف.

6. الربط بين مخرجات مؤسسات التعليم والتدريب السياحي وأسواق العمل

يعتبر الربط الفعال ما بين مخرجات التعليم والتدريب السياحي واحتياجات سوق العمل من أهم ركائز نجاح مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية. وحتى يمكن تحقيق هذه الموائمة يتعين على تلك المؤسسات الدراسة الدقيقة لاحتياجات أسواق العمل السياحي في الدول العربية بشكل جيد لتحديد المهن المطلوبة بشكل دوري وتوجيه البرامج الأكاديمية لسد احتياجات أسواق العمل في تلك المجالات. إلى جانب أهمية التزام مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية بالتقيد بنسبة محددة للتدريب العملي للطلبة في المؤسسات السياحية لا تقل عن 60% من إجمالي عدد الساعات الدراسية المعتمدة للحصول على الدرجة العلمية وفق أفضل الممارسات الدولية وذلك بهدف تخريج كوادر بشرية مؤهلة تلتحق بأسواق العمل فور تخرجها مباشرة وبالتالي رفع العائد على الاستثمار في التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية.

كما يتضمن هذا المسار أيضاً أهمية قيام مؤسسات التعليم السياحي في بعض الدول العربية وبحسب توفر مستويات الموارد المادية بتأسيس فنادق/مؤسسات سياحية تابعة لها أو عقد شراكات مع مؤسسات سياحية قائمة بما يسمح بتدريب الطلبة لديها في تلك المؤسسات وبالتالي رأب الفجوة ما بين مستويات التعليم والتدريب السياحي واحتياجات سوق العمل الفعلية.

7. التركيز على بناء المهارات والجدارات الوظيفية

يستلزم العمل السياحي توفر رؤى وطنية من قبل مؤسسات التعليم والتدريب السياحي بشأن بوتقة المهن والمهارات والجدارات الوظيفية المطلوبة فيما يتعلق بالعاملين في مجال الإرشاد السياحي أو الخدمات الفندقية بحسب أفضل المعايير، وهو ما يتطلب وجود دليل استرشادي وطني لاختصاصات المهن السياحية والفندقية والجدارات المطلوبة لشغل هذه الوظائف ومعايير الاعتماد الوطنية الخاصة بتلك المهن والأسس التي يتم بناءً عليها تجديد الاعتماد المهني لتلك المهن بما يسمح بالارتقاء المستمر بمستوى مهارات العاملين في تلك المجالات وبحسب أفضل التجارب الدولية.

8. تبني أفضل الممارسات فيما يتعلق بمعايير الجودة والاعتماد

يتكامل مع ما سبق ضرورة تبني وزارات التعليم العالي في الدول العربية لعدد من معايير الاعتماد الوطنية لمستوى مؤسسات التعليم والتدريب السياحي استناداً إلى أفضل معايير الجودة العالمية لتلك المؤسسات بما يشمل التطور المستمر لمستوى الكوادر الأكاديمية العاملة في هذه المؤسسات وانكشافها وتفاعلها الإيجابي على صعيد الاسهامات البحثية المميزة والنشر الدولي حتى يمكن بشكل مستمر تطوير قدرات أعضاء هيئات التدريس والتدريب السياحي في الدول العربية، علاوة على مستوى خريجي هذه المؤسسات ومدى قدرتهم على الالتحاق بأسواق العمل ومشاركة طلاب الدراسات العليا في النشر الدولي. على أن يتم إلزام تلك المؤسسات بالتجديد الدوري لمستويات الاعتماد الوطنية والدولية كذلك وفقاً لأفضل الممارسات بما يسمح لخريجي هذه المؤسسات بسهولة الالتحاق بأسواق العمل السياحي ليس فقط على المستوى الوطني وإنما الدولي كذلك.

يُشار في هذا الصدد إلى اهتمام المجلس الوزاري العربي للسياحة بتعزيز جودة واعتماد مؤسسات التعليم والتدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية، حيث تم بناءً على قرار المجلس الوزاري العربي للسياحة في دورته الحادية عشر في عام 2008 اعتماد جائزة المجلس الوزاري العربي للجودة السياحية والتي تتضمن في إحدى مجالاتها منح الجائزة للكليات ومعاهد التعليم والتدريب السياحي. وقد قامت المنظمة العربية للسياحة بتطوير المعايير والمؤشرات لقياس جودة مجالات عدة في المؤسسات السياحية بما يشمل الاستراتيجية والقيادة والموارد وهيئة التدريس والاستدامة والبحث العلمي ورضاء الطلاب ورضاء أسواق العمل.

9. دعم المرونة والصلابة (التعافي، السياحة الداخلية، الاستدامة، تنافسية مؤسسات التعليم والتدريب السياحي، تعزيز المرونة والصلابة في مواجهة الأزمات، .....)

كما سبق الإشارة يواجه قطاع السياحة في الدول العربية وكغيره من القطاعات السياحية العالمية بمجموعة من التحديات المستجدة والتي يأتي على رأسها أهمية تعزيز المرونة والصلابة في مواجهة الأزمات، وهو ما يستوجب اهتمام مؤسسات التعليم والتدريب السياحي كذلك بدعم السياحة الداخلية كعامل مساند ومُعزز لقدرة قطاعات السياحة العربية على مواجهة الأزمات الاقتصادية العالمية والأزمات الناتجة عن انتشار الأوبئة والجوائح والتي تؤثر سلباً وبشكل كبير على مستوى تدفق السياحة الخارجية حيث تصبح السياحة الداخلية وفي هذه الأوقات الملاذ الآمن وشريان

الحياة الضامن لاستمرار قطاعات السياحة العربية وعنصراً مساعداً في الحد من فقدان الوظائف السياحية في هذه الأوقات.

من جهة أخرى، ووفق تنامي مستويات الاهتمام بالسياحة المستدامة في ضوء تركيز العديد من الوجهات والمقاصد السياحية على معايير الاستدامة البيئية في العمل السياحي وتعزيز مساهمة قطاع السياحة في دعم أنماط الإنتاج والاستهلاك المستدام، يتعين على مؤسسات التعليم والتدريب السياحي التركيز على معايير الاستدامة السياحية كأحد أهم عناصر الجذب السياحي في المرحلة الراهنة وخاصة في ظل تصنيف عدد من المقاصد السياحية العربية كوجهات سياحية مستدامة وعلى رأسها مدينة شرم الشيخ المصرية.

10. دعم قدرات المادية لمؤسسات التعليم والتدريب السياحي

يعتمد نجاح مؤسسات التعليم والتدريب السياحي على توفر الموارد المادية اللازمة للارتقاء المستمر بالعملية التعليمية. وفي حين تحصل عدد من تلك المؤسسات على الموارد المالية من خلال موازنات وزارات التعليم العالي في الدول العربية، فإن تلك الموارد غالباً ما تكون غير كافية لتغطية التكاليف المرتبطة بأعضاء هيئات التدريس وبتوفير التدريب اللازم للطلبة وضمان عملية تعليمية تتوافق مع أفضل المعايير الدولية، وهو ما قد يستلزم توفير موارد مالية أخرى لتمويل تلك المؤسسات. أحد الحلول المطروحة في هذا الصدد عقد شراكات مع المؤسسات السياحية في الدول العربية لتوفير الكوادر البشرية المؤهلة اللازم للعمل في تلك المؤسسات نظير مساهمات مادية من تلك المؤسسات في موازنات الكليات والمعاهد السياحية في الدول العربية. كما يمكن كذلك توجيه جانب من حصيلة الضرائب المفروضة على المؤسسات السياحية في الدول العربية لدعم موازنات مؤسسات التعليم والتدريب السياحي بما يضمن توفر الموارد المالية الكافية للارتقاء بمستوى التعليم والتدريب السياحي.

11. الشراكات المحلية والإقليمية والدولية

من الأهمية بمكان استمرار عمل مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية على عقد وتعزيز الشراكات المحلية والإقليمية والدولية للارتقاء بمستوى خريجي تلك المؤسسات. فعلى المستوى الوطني من الضروري وجود شراكات اكاديمية وعملية فاعلة مع العديد من المؤسسات الوطنية ولاسيما فيما بتعلق بوزارات السياحة والغرف السياحية والفندقية في الدول العربية. إلى

جانب أهمية التعاون العربي في مجال السياحة وخاصة ما بين مؤسسات التعليم والتدريب السياحي ولاسيما في ظل الحاجة على تقوية الأواصر ما بين أسواق العمل في المجال السياحي على مستوى الدول العربية وتلبية بعض الدول العربية المتميزة في مجال التعليم والتدريب السياحي لاحتياجات دول عربية أخرى من الكوادر المؤهلة في هذا المجالي.

كما تركز العدد من الدول السياحية العربية على التعاون مع بعض الشركاء الدوليين لتطبيق الترتيبات الصحية لقطاع السياحة من خلال وضع معايير وترتيبات صحية جديدة لقطاع السياحة لمرحلة ما بعدCOVID-19 . يركز هذا التعاون على إعداد ترتيبات صحية ووقائية بمعايير عالمية، والقيام بحملات ترويجية تهدف إلى استعادة ثقة السياح حول العالم بالوجهات السياحية العالمية والترويج لها كوجهات سياحية آمنة ومسؤولة، بالإضافة إلى تدريب العاملين في القطاع السياحي لتعزيز قدرتهم على تطبيق ترتيبات صحية ضمن المعايير العالمية، مع حرص حكومات عدد من الدول على إطلاق حملات تسويق وترويج عالمية لنشر المعايير والترتيبات الصحية تأصيلاً لتعافي أكثر قوة وصلابة للقطاع السياحي.

ومن خلال شراكات مع أفضل خمس مؤسسات في العالم في مجال السياحة والضيافة (جامعة IE ، و Les Roches ، ومعهد Glion للتعليم العالي ، و École Ducasse ، و Swiss Education Group) تقدم منظمة السياحة العالمية الآن 19 دورة عبر الإنترنت باللغات الإسبانية والإنجليزية والعربية - وهي تجربة حقيقية "عبر الإنترنت "كجامعة الجامعات".

كما دخلت جامعة IE و Sommet Education في شراكة مع منظمة السياحة العالمية لدعم أكاديمية السياحة عبر الإنترنت التي دشنتها المنظمة، من خلال تقديم دورات في مجالات مختلفة من إدارة السياحة والضيافة. وبحلول نهاية عام 2022، استفاد نحو 10000 مستخدم مسجل. خلال عامي 2021 و 2022 من الخدمات التدريبية للأكاديمية، فيما انضمت المزيد من الجامعات المرموقة من جميع أنحاء العالم إلى الأكاديمية لتقديم خبراتها وتكون جزءًا من مستقبل القطاع.

وفي الوقت نفسه ، دخلت منظمة السياحة العالمية وجوجل في شراكة من أجل برنامج لدعم قدرات كبار مسؤولي السياحة عبر الإنترنت بما يشمل وزراء السياحة في الدول الأعضاء في منظمة السياحة العالمية، وكبار جمعيات السفر ومجالس السياحة. كما استضافت جنوب إفريقيا الجلسات الأولى ثم مصر والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة، مع تدريب مصمم

لمساعدة الوجهات على جذب الزوار وإدارة قطاعات السياحة بشكل أفضل بالإضافة إلى الاستفادة من رؤى أفضل في جمع البيانات وتحليلها وإدارتها.

ولدعم الوظائف، أطلقت منظمة السياحة العالمية منصة "مصنع الوظائف" بدعم من Hosco، شبكة الضيافة العالمية. تم تصميم هذه المنصة المبتكرة لربط المواهب بأصحاب العمل في جميع أنحاء القطاع. تساعد المنصة أيضًا الشركات والمؤسسات السياحية في العثور على أفضل المواهب وتوظيفها.

شكل رقم (23)

ركائز رؤية استراتيجية لتطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي

المصدر: من إعداد الباحثة.

ثامناً: الخلاصة والتوصيات

الخلاصة

تناولت هذه الدراسة واقع مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية وأشارت إلى بيانات منظمة السياحة العالمية تشير إلى ان قطاع السياحة العالمي قد واصل تعافيه الملموس من تداعيات جائحة كوفيد-19 مستعيدا نحو 80% من إجمالي أعداد السائحين الدوليين خلال الربع الأول من عام 2023، وسافر ما يقدر بنحو 235 مليون سائح دوليًا في الأشهر الثلاثة الأولى من عام 2023، أي أكثر من ضعف نفس الفترة من عام 2022.

وقد اقتربت حركة السياحة الدولية من التعافي في العديد من الأقاليم الجغرافية وسط تباين وتيرة التعافي فيما بينها، حيث تشير بيانات منظمة السياحة العالمية أن منطقة الشرق الأوسط التي تضم الدول العربية قد شهدت أقوى أداء لها عالمياً باعتبارها المنطقة الوحيدة التي تجاوزت أعداد

الوافدين بها الأعداد المسجلة لعام 2019 بنحو 15%، حيث تعتبر المنطقة الأولى التي استعادت أرقام ما قبل الوباء في الربع الأول من عام 2023.

على الرغم من ذلك لا تزال لقطاعات السياحة الدولية تشهد العديد من التحديات لعل على رأسها تأثير الأزمات الاقتصادية المتتالية والمتلاحقة وخاصة ما يتعلق بأزمة غلاء المعيشة والتي من غير المتوقع انحسارها قبل عام 2024، وهو ما يتوقع على ضوئه تنامي حدة المنافسة ما بين الوجهات السياحية العالمية على جذب السائحين ما يستلزم أن ينصب جل اهتمام الدول ذات الموارد السياحية على تعزيز تنافسية عنصر رأس المال البشري بشكل غير مسبوق لدعم فرصها لاستقطاب كبر قدر ممكن من السائحين في سوق عالمية تحتدم بأشد مستويات المنافسة الدولية. كما تحول جانب كبير من اهتمام المؤسسات السياحية في أعقاب جائحة كوفيد-19 إلى السياحة الآمنة. فمع اتجاه الحكومات تدريجياً إلى التخفيف الكلي أو الجزئي لحالات الإغلاق للأنشطة الاقتصادية. وتزايد كذلك اهتمام الحكومات بأنماط السياحة المسؤولة والمستدامة في ظل سعيها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030، علاوة على ما سبق، ومع تسارع وتيرة التحول الرقمي تنامت أهمية أنشطة السياحة الرقمية.

تضم الدول العربية أكثر من ثلث آثار العالم وتشتمل بين جنباتها على العديد من المقاصد السياحية المميزة عالمياً والتي تواكب حضا)رات ممتدة عبر عصور عريقة وعبر آلاف السنوات بما يشمل الحضارة الفرعونية القديمة، وحضارات بلاد الرافدين، وحضارة سبأ، والحضارة السومرية، البابلية، والأكادية، والأشورية، وحضارة بلاد الانباط، وحضارة دلمون

وتمثل السياحة ركيزة اقتصادية أساسية بالنسبة لعدد من الدول العربية سواءً من حيث مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي، ومساهمتها في التشغيل سواءً بشكل مباشر وغير مباشر، أو من حيث استقطابها للاستثمارات المحلية والأجنبية، ومساهمتها في تعزيز الحصيلة من النقد الأجنبي والاحتياطيات الرسمية في عدد من البلدان العربية التي تعتبر مقاصد سياحية عالمية.

فعلى صعيد المساهمة في الناتج المحلي الإجمالي، يسهم قطاع التجارة والمطاعم والفنادق الذي يضم الأنشطة السياحية والفندقية بنحو 11% في المائة من الناتج المحلي الإجمالي بتكلفة عوامل الإنتاج للدول العربية بناتج يُقدر بنحو 379 مليار دولار في عام 2022 بما يُبرز الأهمية الكبيرة لمساهمة هذا القطاع في الناتج المحلي الإجمالي.

في هذا السياق، يحمل قطاع السياحة فرصاً واعدة للعديد من الدول العربية خلال الفترة المقبلة، وهو ما جعل عدد من الحكومات العربية تركز على تنمية هذا القطاع لاستغلال تلك الفرص واجتذاب قدر أكبر من السائحين وتوليد المزيد من العائدات السياحية في ظل منافسة محتدمة في سوق السياحة والسفر العالمية.

استناداً إلى الأهمية المتزايدة لقطاع السياحة العربي سعت الدول العربية إلى تأسيس عدد من مؤسسات التعليم والتدريب السياحي بهدف تخريج الكوادر المؤهلة التي يؤهلها قيادة النمو في هذا القطاع خاصة في ظل توفر البنية التحتية متمثلة في الإرث الذي تمتلكه هذه الدول من الآثار والمناطق السياحية والطبيعة الخلابة، وهو ما يستتبعه اهتمام مواز بالبنية الفوقية للقطاع لدفع نمو هذا القطاع وتحفيز قدرته على خلق الناتج وفرص العمل.

وبهدف تقييم واقع قطاع التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية ولغرض إعداد هذه الدراسة، تم تصميم استبيان يقيس آراء الخبراء العاملين في هذا المجال في مستوى جودة مؤسسات التعليم والتدريب السياحي ومستوى جودة مخرجات التعليم في هذه المؤسسات ومدى قبول هؤلاء الخريجين في أسواق العمل ومستوى مهاراتهم ذات الصلة، إضافة إلى رصد عدد من التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية وخريجي هذه المؤسسات وأبرز مجالات التطوير والتوصيات على صعيد تعزيز مستويات جودة خريجي هذه المؤسسات. تم استيفاء الاستبيان من قبل مجموعة من الخبراء العاملين في القطاع (Focus Group) سواء في المؤسسات السياحية أو الخبراء الأكاديميين العاملين في مؤسسات التعليم والتدريب السياحي من عدد من الدول العربية.

وفي هذا الإطار، رأى نحو 36 في المائة من الخبراء أن درجة كفاءة خريجي كليات السياحة والفنادق في الدول العربية تعتبر ممتازة، فيما رأى نحو 26% من الخبراء أن مستوى كفاءة تلك الخريجين تعتبر جيدة، واعتبر 14% من الخبراء أن درجة كفاءتهم جيدة جداً، وتوزعت الـ 14% المتبقية بالتساوي ما درجة كفاءة مقبولة أو ضعيفة.

تباينت الآراء بحسب مجالات تخصص الخريجين، حيث رأى 43% في المائة من الخبراء أن مستوى كفاءة خريجي الإرشاد السياحي تعتبر جيدة، فيما يعتبرها نحو 26% ممتازة. في المقابل ارتأت نسبة أكبر من الخبراء (نحو 50%) أن مستوى كفاءة الخريجين في مجال الخدمات الفندقية تعتبر جيدة جداً، فيما رأى 22% من الخبراء أنها جيدة.

أشارت نتائج الاستبيان إلى عدد من التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم والتدريب السياحي والتي جاءت كالتالي:

- ضعف معايير قبول الطلبة في مؤسسات التعليم والتدريب السياحي وانخفاض مجاميع الطلبة المقبولين في تلك المؤسسات والذين لا يتم قبولهم على أساس المعايير الواجب توافرها فيمن يمتهن مهنة الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية.
- ضعف مستوى المهارات البشرية والكوادر الأكاديمية العاملة في تلك المؤسسات في ضوء عدم امتهان هذه الكوادر لمهنة السياحة وبالتالي افتقارهم للخبرة العملية.
- عدم وجود أساتذة أجانب لتدريس اللغات اللازمة للعمل السياحي بما يجمع بين التعليم والتدريب.
- ضعف مستويات البنية التحتية في مؤسسات التعليم والتدريب السياحي وعدم امتلاك تلك المؤسسات لأذرع تدريبية بما يساعد الخريجين على اكتساب المهارات العملية اللازمة لتسهيل دخولهم لسوق العمل.
- عدم توافر الإمكانات المادية الكافية للتعليم والتدريب، وضعف الحوافز المادية الأمر الذي يتسبب في سفر الخريجين للخارج للبحث عن فرص أفضل.
- ضعف المناهج التعليمية والتدريبية وبالأخص في مجال التعليم الفندقي والتي تعد عقيمة ولا تتماشي مع تطور المنظومة العالمية وتعتمد على الحفظ عن ظهر قلب وليس البحث.
- ضعف مستويات التدريب العملي والميداني في مؤسسات التعليم والتدريب السياحي، وعدم متابعة الخريجين ما بعد التدريب، عدم توافر الامكانيات للتدريب العملي في المؤسسات التعليمية، وقلة التدريب الالكتروني للعاملين بالقطاعين السياحي بشقيه الارشادي والفندقي.
- عدم ربط مناهج التعليم والتدريب السياحي باحتياجات سوق العمل، ومن ثم عدم التوافق بين تخصصات الخريجين المتاحة للطلاب واحتياجات سوق العمل المطلوبة.
- عدم ربط تصريح العمل في مجال الإرشاد السياحي أو الخدمات الفندقية باختبارات تجري سنويا للتأكد من كفاء العاملين بالقطاعين.
- العادات والتقاليد والتي قد لا تضع خريجي تلك المؤسسات في مكانة اجتماعية غير ملائمة في بعض البلدان العربية أو التي تحول دون التحاق الإناث بتلك المؤسسات.

فيما تمثلت أبرز التحديات التي تواجه الخريجين في مجال الإرشاد السياحي وفق آراء الخبراء على النحو التالي:

- انخفاض مستويات اقبال الشباب على دراسة وامتهان الإرشاد السياحي وتراجع مستويات الشغف به وخاصة نتيجة تأثر قطاع السياحة بعدد من التقلبات في الفترة الأخيرة.
- ضعف مستوى اللغات لدى الخريجين وعدم إجادة اللغات بطلاقة.
- ضعف التدريب العملي.
- غياب اخلاقيات الاستدامة في التعامل السائحين وضعف مستويات حرص الخريجين على بناء صورة ذهنية راقية لدى السائح بشأن تجربته السياحية.
- الانعزال وعدم الانفتاح على ثقافات السائحين وعادات وتقاليد الشعوب المختلفة.
- غياب المظهر المناسب واللائق للمرشدين السياحيين.
- ضعف مستويات الثقافة وعدم الالمام بالمعلومات الخاصة بالأماكن السياحية بصورة وافية ومشرفة.
- الاعتماد علي حفظ وتسميع المنهج دون أي اضافة بحثية او عملية.
- عدم دراية المرشدين السياحيين بمدي حساسية المهنة وما قد يترتب عليه من تشويه سمعة البلد كمقصد سياحي.
- ضعف مهارات الاتصال والتواصل.
- قلة التدريب العملي.
- عدم مواكبة التطورات والابتكارات.
- ضعف المستوى العلمي والمهني.
- ضعف القدرة على التحمل ومواجهة الصعوبات.

بينما تمثلت أبرز التحديات التي تواجه الخريجين في مجال الخدمات الفندقية وفق آراء الخبراء كما يلي:

- ضعف المستوى العلمي والمهني للخريجين وبالتالي حدوث فجوة ينتج عنها تدنى مستوى الخدمة
- عدم وجود اي دراية عملية لبدء العمل فور التخرج دون المرور بفترات تدريب كثيفة تمكن من التعامل مع السائح.

- غياب ثقافة الصحة الغذائية-.
- افتقار أساسيات العمل في المجال من المظهر اللائق وحب تقديم الخدمة وضعف السلوك المهني.
- غياب القدرة على الترويج للمأكولات الوطنية.
- عدم الدراسة بحساسية المهنة وما قد يترتب عليه من تشويه سمعة البلد كمقصد سياحي.
- ضعف مستوى إجادة اللغات اجنبية .
- عدم الالمام بالأنظمة الالكترونية الحديثة .
- ضعف قدرات العمل ضمن فريق عمل متعدد الجنسيات
- عدم القدرة على التواصل باللغات الأجنبية المختلفة.
- ضعف مستويات الالمام بثقافات الشعوب المختلفة وتقاليدها.
- عدم الاستجابة السريعة للمتغيرات والمستجدات في مجال العمل..
- ضعف مهارات الضيافة والاستقبال.
- ضعف القدرة على التحمل ومواجهة الصعوبات.
- عدم القدرة على التعامل والتفاعل مع الأخرين وضعف المستوى الثقافي.

أبرز التوصيات لتطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية[27]

استناداً إلى ما سبق، قدمت هذه الدراسة إطاراً استراتيجياً لتطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية يرتكز إلى إحدى عشرة ركيزة أساسية تشتمل على الربط ما بين أهداف هذه المؤسسات والرؤى والاستراتيجيات الوطنية الهادفة إلى تنمية قطاعات السياحة العربية وإلى تنمية المجتمعات المحلية والتحول نحو السياحة المسؤولة والمستدامة والرقمية بهدف زيادة مستويات الإنتاجية والتنافسية الدولية، علاوة على الارتقاء بمستوى مدخلات التعليم والتدريب السياحي وبمستوى الكوادر البشرية العاملة في تلك المؤسسات، والتطوير المستمر للمناهج الأكاديمية والتدريبية ومعاصرتها لكافة المستجدات المؤثرة على قطاع السياحة. إضافة إلى توجه كافة أشكال الدعم المادي والمالي لتلك المؤسسات وتعميق الربط بين مؤسسات التعليم والتدريب السياحي وأسواق العمل السياحي في الدول العربية من خلال العديد من الآليات التي تضمن التغذية المتبادلة والمرتدة ما بين المناهج الاكاديمية وبين التدريب العملي وتحديد الاحتياجات

[27] من واقع آراء الخبراء المستوفين للاستبيان ومن واقع أفضل الممارسات الدولية التي تمت الإشارة إليها في متن هذه الدراسة.

والجدارات الوظيفية. كما يتضمن الإطار الاستراتيجي المزيد من التركيز على معايير الجودة في مستويات أداء مؤسسات التعليم والتدريب السياحي استناداً إلى المعايير الوطنية والدولية بهدف التطوير المستمر لعمل تلك المؤسسات والارتفاع بمستوى خريجيها إلى المستويات الدولية المنافسة. علاوة على أهمية تفعيل الشراكات المحلية والإقليمية والدولية لضمان تعظيم العائد على الاستثمار في التعليم والتدريب السياحي.

وعلى وجه التفصيل، يُشار من واقع أفضل الممارسات الدولية لتطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي إلى عدد من التوصيات من واقع آراء الخبراء المشمولين في الإجابة على الاستبيان الخاص بهذه الدراسة وذلك على النحو التالي:

- تبني استراتيجيات وطنية لتطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في كل دولة عربية تأخذ بعين الاعتبار الأهمية الاقتصادية لقطاع السياحة، وتلبي احتياجات تطوير ودعم تنافسية الكليات والمعاهد العاملة في هذا المجال وتستند إلى عدد من الركائز الشاملة التي من شانها الارتقاء بتنافسية مؤسسات التعليم والتدريب السياحي، وتعزيز العلاقة بين تلك المؤسسات وأسواق العمل وصناعة السياحة في كل دولة عربية على المستوى القومي والوطني كذلك.
- تغيير شامل للمناهج الأكاديمية في مؤسسات التعليم والتدريب السياحي بالاستفادة من أفضل الممارسات الدولية في تطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي والتوأمة مع أفضل الجامعات والمؤسسات التعليمية والتدريبية الدولية للارتقاء بمستوى خريجي الإرشاد السياحي والخدمات الفندقية، علاوة على عقد بروتوكولات مع المعاهد السياحية العالمية للاستفادة من منهجهم وخبراتهم في التعليم السياحي، والاستعانة بخبرات دولية في ندوات يحضرها الطالب إلزامياً.
- ارتباط المناهج الأكاديمية في مؤسسات التعليم والتدريب السياحي باحتياجات صناعة السياحة في كل دولة عربية وبحيث تلبي مخرجات تلك المؤسسات من الكوادر البشرية احتياجات السوق ويتم صياغتها بناء على رؤية واضحة لتلبية تلك الاحتياجات سواءً على مستوى الإرشاد السياحي أو الخدمات الفندقية.
- المزيد من الاهتمام بتدريس المقررات الدراسية التي تعزز المهارات التنافسية التي تؤهل الخريجين للالتحاق بسوق العمل والتي يأتي على رأسها:

- تعليم اللغات المتعددة بحسب دراسة وافية لجنسيات السائحين المستهدفة التي ترغب كل دولة عربية في استقطابها إضافة إلى اللغات الأساسية التي يتعين دراستها والمتمثلة في كل من اللغة الإنجليزية والفرنسية، إلى جانب تدريب الطلبة على اللغات الحديثة مثل اللغة الصينية واليابانية على سبيل المثال في ظل تنامي تدفقات السياحة الوافدة من بعض الجنسيات إلى الدول العربية.
- دراسة متكاملة عن تاريخ ومقومات جذب المواقع السياحية المختلفة.
- الاهتمام بتدريس مقررات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ذات الصلة بقطاع السياحة.
- دراسة المتصلات التاريخية حتى خارج حدود الوطن لتأهيل خريجي الإرشاد السياحي كذلك للاستعداد للعمل بالخارج.
- إلمام المرشدين السياحيين بمعلومات عامة كاملة عن بلدهم تسمح لهم بتسويقها وتمثيلها على أكمل وجه، والاقتناع الكامل بأهمية عملهم وتأثيره علي سمعة بلدانهم كمقاصد سياحية.
- مهارات الاتصال الفعال مع الثقافات المتنوعة، والالمام بكافة المعلومات ذات الصلة باهتمامات وثقافات السائحين المختلفة.
- أساسيات الحفاظ على المظهر اللائق والترويج الواعي للهوية الوطنية.
- زيادة فرص الطلاب بكليات السياحة والفنادق على السفر للتدريب بالخارج للإلمام بثقافات الشعوب وإجادة اللغات الأجنبية.
- الاهتمام بالجانب الثقافي والسلوكي في عمليات التعليم والتدريب.
- تدريس الصحة الغذائية لطلاب الخدمات الفندقية عن طريق متخصصين.

- الاهتمام بتعزيز الكوادر البشرية العاملة في مؤسسات التعليم والتدريب السياحي والاستعانة برجال الصناعة من ذوى الخبرة في التدريس وكذلك الخبراء الدوليين لنقل أفضل الخبرات وأكثر قدرة على تعزيز منافسة مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية، وأهمية تطوير الاستاذة لقدراتهم التدريبية والتعليمية لتتناسب مع الجيل الجديد
- الاهتمام بكثافة وجودة التدريب العملي في أماكن العمل في كافة مراحل الدراسة وبما لا يقل عن 60% من إجمالي المقررات الدراسية، وإنجاز البرامج التدريبية من خلال الخبراء المختصون في قطاع السياحة، والاهتمام بالتدريب في أماكن العمل بالأساس على مدار سنوات الدراسة، وتطوير قواعد بيانات بالكوادر البشرية المؤهلة من خريجي مؤسسات

التعليم والتدريب السياحي وبحيث يتم تعيينهم فور تخرجهم في أماكن التدريب التي تدربوا بها.

- إنشاء مؤسسات تدريبية/مدارس فنية وتطبيقية/فنادق تدريبية تابعة للكليات والمعاهد السياحية في الجامعات التي تسمح موازناتها بذلك وبحيث يتم المزيد من تعزيز العلاقة ما بين التعليم الأكاديمي والتدريب الفني والمهني.
- الاهتمام بتقوية القدرات على صعيد التحول الرقمي وانعكاساته على صناعة السياحة، واستخدام التكنولوجيا في عملية التعلم والتدريب والتركيز على تجهيز منصات تخدم عن بُعد لدعم مجالات التدريب والتعليم لتصل لكل الراغبين في العلم والتدرب.
- صياغة رؤية للتغلب على تأثيرات الأزمات المتلاحقة على اقتصاديات السياحة بالتركيز على تطوير صناعة السياحة الداخلية وعلى الفرص التي تتيحها السياحة الرقمية.
- تدقيق معايير القبول بمؤسسات التعليم والتدريب كي تكون على أساس الجدارة والاستحقاق وليس على أساس مجموع الطالب في مرحلة الدراسة الثانوية على أن يتم الاختيار بناء على مقابلة شخصية يقوم بها خبراء من المجال كما كان هو معمولا به في الماضي في بعض الدول العربية للقبول بكلية السياحة والفنادق، حيث كان يتعين على المتقدم ملء استمارة متضمنة الحد الأدنى من المتطلبات الواجب توافرها ولا يتم قبوله الا بعد اجتياز مقابلة شخصية بنجاح.
- تعزيز التمويل المُقدم لمؤسسات التعليم والتدريب السياحي من خلال موازنات وزارات التعليم العالي في الدول العربية في ضوء أهمية السياحة كمورد اقتصادي هام ومصدر للنقد الأجنبي في العديد من الدول العربية، وكذا دراسة تمويل بعض البرامج من خلال المؤسسات العاملة في قطاع السياحة وبحيث يتم الاستثمار في تكوين كوادر بشرية متميزة تدعم وتلبي احتياجات العمل في تلك المؤسسات.
- تطوير العملية التعليمية والتدريبية بما يتفق مع المعايير العالمية، وتطبيق معايير الجودة العالمية والاعتماد على مؤسسات التعليم والتدريب مع إلزام تلك المؤسسات على التوافق دورياً مع تلك المعايير.
- عقد اختبارات اعتماد دورية لزيادة كفاءة الخريجين والعاملين في القطاع.
- تعزيز دور المنظمات الدولية والمؤسسات التعليمية العالمية في تبادل المعرفة والتجارب في مجال الإرشاد السياحي.

- تكثيف مواد دراسات التاريخ الوطني والإقليمي لدعم معارف الطلبة من خريجي المرحلة الثانوية وبما يؤهل للتفوق في دراسة السياحة والفندقة.
- التحلي بالصبر حيث البدايات دائما في المجال الفندقي ليست ذات مردود مادي عالي ولكن بالمثابرة والعمل الجاد (مع توافر اجادة لغة اجنبية ومظهر لائق) أبواب النجاح مضمونة والمردود المادي يستحق.
- تشجيع التعلم المستمر وتطوير المهارات القيادية والإدارية للخريجين لتأهيلهم للمناصب العليا لصناعة الضيافة
- متابعة المؤسسات الأكاديمية للتحديثات الصادرة عن المؤسسات العالمية للاستعانة بها في التطوير المستمر للمقررات الدراسية ومعايير الاعتماد لكليات السياحة والفنادق.

تاسعاً: المراجع والملاحق:

المراجع باللغة العربية:

- الزهراء، أبن سيرود، وبوزيان، حسان، " التعليم والتدريب السياحي والفندقي في الجزائر"، جامعة قسطنينة، متاح من خلال الرابط: https://portal.arid.my/Publications/bensiroud%20&bouziane181425590.pdf
- السامرائي، سلوي، والعماوي، آمال (2012). "مدى توفر المهارات التقنية والعلمية لدى العاملين في قطاع السياحة: دراسة تطبيقية لآراء عينة من العاملين في قطاع السياحة في المملكة الأردنية الهاشمية، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 30، ص ص 139-174.
- الهيئة العامة للتنشيط السياحي، الاستراتيجية الوطنية للسياحة، جمهورية مصر العربية، متاح من خلال الرابط: http://www.tda.gov.eg/TDABrief/TDAStrategy-AR.aspx
- بيان وزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني لمشروع الميزانية الفرعية للوزارة أمام لجنة القطاعات الإنتاجية بمجلس النواب، المملكة المغربية.
- بظاظو، إبراهيم، (2017). "تحليل واقع الموارد البشرية في القطاع السياحي الأردني".
- جامعة حلوان، كلية السياحة والفنادق، تاريخ الكلية.
- جامعة الدول العربية، (2023). "نتائج استبيان نتائج استبيان موجه للسادة الخبراء والعاملين في مجال السياحة في الدول العربية لإعداد دراسة مقارنة لمجلس وزراء السياحة العرب بجامعة الدول العربية حول وضعية التعليم ومراكز التدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية مقارنة بعدد من الدول الرائدة".
- رؤية المملكة العربية السعودية 2030، "اكتشف السعودية"، متاح من خلال الرابط /https://www.vision2030.gov.sa/ar/thekingdom/visit
- سماوي، حابس وبظاظو، إبراهيم (2009). "خصائص واتجاهات العاملين في القطاع السياحي في الأردن.

- شبر إلهام، وحيدر، كاظم (2019). " قوانين تنظيم مهنة الإرشاد السياحي - دراسة مقارنة بين العراق ومصر"، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة 42، العدد ..120..
- صندوق النقد الدولي، (2023). "قاعدة بيانات آفاق الاقتصاد العالمي".
- صندوق النقد العربي، "قاعدة بيانات التقرير الاقتصادي العربي الموحد".
- عشي صليحة (2005). "الآثار التنموية للسياحة دراسة مقارنة بين الجزائر، تونس والمغرب، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، ص: 102
- موقع حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، الاستراتيجية الوطنية للسياحة 2031"، متاح من خلال الرابط: https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/strategies-plans-and-visions/tourism/uae-tourism-strategy-2031
- ميلود، عبد الهادي، (2022). " أثر التدريب على الأداء الوظيفي في المؤسسات السياحية - دراسة حالة فندق الزيانين بتلمسان-الجزائر.

المراجع باللغة الإنجليزية:

- Atef and Masooma Al-Balushi(2016). "The Omani Tourism and Hospitality Education – Employment Dilemma, Proceedings of the International Academic Research Conference on Small & Medium Enterprises (Vietnam SME Conference), Danang City, Vietnam. 2-4 August, 2016.
- Bashar Aref Alhaj Mohammad and Hamam Talal Alsaleh(2013) , Motivation of students to study tourism hospitality programs, International Journal of Asian Social Science, 3(7)
- CBI, Netherlands Ministry of Foreign Affairs, (2022). " 10 tips to go digital in the tourism sector", Available at: https://www.cbi.eu/market-information/tourism/tips-go-digital#what-is-digitalisation-in-tourism

- Statistica, (2023). " Online travel market Outlook", Available at: https://www.statista.com/statistics/1179020/online-travel-agent-market-size-worldwide/
- UNWTO, (2023). "Facing up to the Crisis", Available at: https://www.unwto.org/reports/from-crisis-to-transformation/from-crisis-to-transformation.html.
- UNWTO, (2023). "International Tourism And COVID-19", Available at: https://www.unwto.org/tourism-data/international-tourism-and-covid-19
- UNWTO, (2023). "Tourism on Track for Full Recovery as New Data Shows Strong Start to 2023", May, available at: https://www.unwto.org/news/tourism-on-track-for-full-recovery-as-new-data-shows-strong-start-to-2023
- UNWTO, (2023). " World Tourism Barometer", UNWTO Tourism Market Intelligence and Competitiveness Department, Volume 21 · Issue 2 · May.ng t
- UNWTO, "Tourism for SDGs", available at: https://tourism4sdgs.org/tourism-for-sdgs/tourism-and-sdgs/
- WTTC, (2023). "A World in Motion". Available at: https://wttc.org/news-article/wttc-and-tripcom-group-global-traveller-report-reveals-shift-towards-sustainable-travel
- Worldwide Hospitality and Tourism Themes, " Tourism Education in France and Sustainable Development Goal 4 (Quality Education)", Emerald Publishing, available at: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://winchester.elsevierpure.com/files/3704714/draft_Proof_hi.pdf
- World Tourism Alliance, China Tourism Education Association (CTEA), and Nankai University College of Tourism and Service Management, (2020). "2020 Report On International Tourism Education", available at: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.wta-web.org/wp-content/uploads/2021/06/2020-Report-on-International-

الملاحق:

نتائج استبيان موجه للسادة الخبراء والعاملين في مجال السياحة في الدول العربية لإعداد دراسة مقارنة لمجلس وزراء السياحة العرب بجامعة الدول العربية حول وضعية التعليم ومراكز التدريب والإرشاد السياحي في الدول العربية وتحليل التجارب الرائدة ذات الصلة

· عند أي مستوى تقيّم درجة كفاءة **خريجي كليات السياحة والفنادق** في الدولة التي تعمل بها بشكل عام؟	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جداً	ممتاز	الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة				1		السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار		1				مصر
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية			1			مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية	1					مصر
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات					1	الإمارات
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية			1			مصر
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور			1			مصر
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر					1	الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)			1			مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية					1	الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية			1			الإمارات

مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق					1	الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية				1		مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا					1	مصر
الإجمالي	1	1	5	2	5	14

· عند أي مستوى تقيّم درجة كفاءة **خريجي كليات الإرشاد السياحي فـ**ي الدولة التي تعمل بها بشكل عام؟	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جداً	ممتاز	الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة					1	السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار			1			مصر
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية			1			مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية	1					مصر
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات					1	الإمارات
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية				1		مصر
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور			1			مصر

عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر					1	الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)			1			مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية					1	الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية			1			الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق			1			الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية		1				مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا					1	مصر

الإجمالي	1	0	6	2	5	14

• عند أي مستوى تقيم درجة كفاءة الخريجين في **مجال الخدمات الفندقية** في الدولة التي تعمل بها بشكل عام؟	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جداً	ممتاز	الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة				1		السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار		1				مصر
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية			1			مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة	1					مصر

لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية					
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات			1		الإمارات
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية		1			مصر
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور	1				مصر
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر			1		الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)			1		مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية				1	الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية		1			الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق			1		الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية			1		مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا			1		مصر

الإجمالي	1	2	3	7	1	14

ما هو تقييمك لمستوى خريجي الإرشاد السياحي في الدولة التي تعمل بها مقارنة بالمستويات العالمية المنافسة؟	بعيدة (جداً	(بعيدة)	(مقاربة)	تفوق المستويات (العالمية		الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة			1			السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار	1					مصر
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية		1				مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية		1				مصر
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات			1			الإمارات
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية			1			
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور			1			مصر
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر			1			الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)		1				مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية				1		الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية			1			الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق			1			الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية			1			مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا			1			مصر

الإجمالي	1	3	9	1	0	14

• ما هو تقييمك لمستوى خريجي الخدمات الفندقية في الدولة التي تعمل بها مقارنة بالمستويات العالمية المنافسة؟	بعيدة (جداً)	(بعيدة)	(مقاربة)	تفوق المستويات (العالمية)		الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة		1				السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار	1					مصر
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية			1			مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية	1					مصر
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات			1			الإمارات
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية		1				مصر
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور		1				مصر
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر			1			الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)			1			مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية				1		الإمارات

محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية			1		الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق			1		الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية			1		مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا			1		مصر
الإجمالي	2	3	8	1	0	14

• **عند أي مستوى تقيم مستوى جودة مؤسسات التعليم العاملة في مجال الإرشاد السياحي في الدولة التي تعمل بها مقارنة بأفضل المستويات العالمية؟**	بعيدة (جداً)	(بعيدة)	(مقاربة)	تفوق المستويات (العالمية)	الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة		1			السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار	1				مصر
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية		1			مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية	1				مصر
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات				1	الإمارات
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية		1			

د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور			1		مصر
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر		1			الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)			1		مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية		1			الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية			1		الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق		1			الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية			1		مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا			1		مصر

الإجمالي	2	5	3	4	14

• **عند أي مستوى تقيم مستوى جودة مؤسسات التدريب العاملة في مجال الإرشاد السياحي في**	بعيدة (جداً)	(بعيدة)	(مقاربة)	تفوق المستويات (العالمية)	الدولة

الدولة التي تعمل بها مقارنة بأفضل المستويات العالمية؟				
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة		1		السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار	1			مصر
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية			1	مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية	1			مصر
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات		1	1	الإمارات
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية				مصر
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور	1			مصر
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر			1	الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)		1		مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية			1	الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية		1		الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق			1	الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية			1	مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا			1	مصر

الإجمالي	3	3	4	3	13

• عند أي مستوى تقيم مستوى جودة مؤسسات التعليم العاملة في مجال الخدمات الفندقية في الدولة التي تعمل بها؟	بعيدة (جداً)	(بعيدة)	(مقاربة)	تفوق المستويات (العالمية)	الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة			1		السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار	1				مصر
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية		1	1		مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية	1				مصر
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات			1		الإمارات
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية		1			مصر
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور		1			مصر
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر				1	الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)			1		مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية				1	الإمارات

محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية	1				الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق	1				الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية		1			مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا		1			مصر

الإجمالي	2	5	5	2	0	14

• عند أي مستوى تقيم مستوى جودة مؤسسات التدريب العاملة في مجال الخدمات الفندقية في الدولة التي تعمل بها؟	بعيدة (جداً)	(بعيدة)	(مقاربة)	تفوق المستويات (العالمية)		الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة		1				السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار		1				مصر
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية			1			مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية	1					مصر
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات			1			الإمارات

د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية		1			مصر
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور	1				مصر
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر			1		الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)				1	مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية			1		الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية		1			الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق				1	الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية				1	مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا				1	مصر

الإجمالي	2	4	6	2	0	14

• هل يتمكن الخريجون في مجال الإرشاد السياحي من الحصول على فرص عمل بسهولة في الدولة التي تعمل بها او بالخارج؟	نعم	لا				الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة	1					السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار		1				مصر

د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية	1					مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية		1				مصر
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات		1				الإمارات
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية		1				مصر
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور		1				مصر
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر		1				الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)	1					مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية	1					الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية		1				الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق		1				الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية	1					مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا		1				مصر
الإجمالي	5	9	0	0	0	14

• هل يتمكن الخريجون في مجال الخدمات الفندقية من الحصول على فرص عمل بسهولة في الدولة التي تعمل بها او بالخارج؟	نعم	لا	الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة	1		السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار	1		مصر
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية	1		مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية		1	مصر
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات	1		الإمارات
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية		1	مصر
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور		1	مصر
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر	1		الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)	1		مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية	1		الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية		1	الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق	1		الإمارات

هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية	1					مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا		1				مصر

الإجمالي	9	5	0	0	0	14

• في المتوسط ما الفترة التي يحتاجها الخريج في مجال الإرشاد السياحي كي يتمكن من إجادة المهام المناطة به بكفاءة في الدولة التي تعمل بها؟	شهر	ستة أشهر إلى سنة	سنتين	أكثر من سنتين		الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة		1				السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار				1		مصر
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية		1				مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية				1		مصر
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات		1				الإمارات
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية			1			مصر
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور		1		1		مصر
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر		1				الإمارات

أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)			1		مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية		1			الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية		1			الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق			1		الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية			1		مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا			1		مصر

الإجمالي	0	7	5	3	0	15

· في المتوسط ما الفترة التي يحتاجها الخريج في مجال الخدمات الفندقية كي يتمكن من إجادة المهام المناطة به بكفاءة في الدولة التي تعمل بها؟	شهر	ستة أشهر إلى سنة	سنتين	أكثر من سنتين	الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة		1			السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار			1		مصر
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية		1			مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة				1	مصر

لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية					
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات		1			الإمارات
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية			1		مصر
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور				1	مصر
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر		1			الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)			1		مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية		1			الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية		1			الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق		1			الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية			1		مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا			1		مصر

الإجمالي	0	7	5	2	0	14

• في المتوسط ما مستوى إجادة خريجي الإرشاد السياحي لأكثر من لغة في الدولة التي تعمل بها؟	ضعيف	جيد	جيد جداً	ممتاز		الدولة

الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة		1	السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار	1		مصر
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية	1		مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية	1		مصر
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات		1	الإمارات
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية	1		مصر
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور	1		مصر
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر		1	الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)	1		مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية		1	الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية	1		الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق		1	الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية		1	مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا		1	مصر

الإجمالي	1	6	3	4	0	14

• في المتوسط ما مستوى إجادة خريجي الخدمات الفندقية لأكثر من لغة في الدولة التي تعمل بها؟	ضعيف	جيد	جيد جداً	ممتاز		الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة			1			السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار	1					مصر
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية		1				مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية	1					مصر
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات			1			الإمارات
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية	1					مصر
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور		1				مصر
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر			1			الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)		1				مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية				1		الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية		1				الإمارات

مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق			1			الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية			1			مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا			1			مصر
الإجمالي	3	4	6	1	0	14

· في المتوسط ما مستوى إجادة خريجي الإرشاد السياحي لتقنيات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الدولة التي تعمل بها؟	ضعيف	جيد	جيد جداً	ممتاز		الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة		1				السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار		1				مصر
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية	1					مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية	1					مصر
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات				1		الإمارات
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية			1			مصر
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور		1				مصر

عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر				1		الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)			1			مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية				1		الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية		1				الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق				1		الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية			1			مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا			1			مصر

الإجمالي	2	4	4	4	0	14

· في المتوسط ما مستوى إجادة خريجي الخدمات الفندقية لتقنيات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الدولة التي تعمل بها؟	ضعيف	جيد	جيد جداً	ممتاز		الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة		1				السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار		1				مصر
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية	1					مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة	1					مصر

لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية					
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات	1				الإمارات
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية		1			مصر
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور	1				مصر
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر		1			الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)		1			مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية			1		الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية	1				الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق	1				الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية		1			مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا		1			مصر

الإجمالي	2	6	5	1	0	14

· في المتوسط ما مستوى إجادة خريجي الإرشاد السياحي لمهارات التواصل والتقنيات الناعمة في الدولة التي تعمل بها؟	ضعيف	جيد	جيد جداً	ممتاز	الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة		1			السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار			1		مصر
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية	1				مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية	1				مصر
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات				1	الإمارات
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية			1		مصر
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور			1		مصر
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر				1	الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)			1		مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية				1	الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية		1			الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق				1	الإمارات

هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية			1			مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا			1			مصر

الإجمالي	2	2	6	4	0	14

· في المتوسط ما مستوى إجادة خريجي الخدمات الفندقية لمهارات التواصل والتقنيات الناعمة في الدولة التي تعمل بها؟	ضعيف	جيد	جيد جداً	ممتاز		الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة		1				السعودية
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار		1				مصر
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية	1					مصر
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية	1					مصر
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات			1			الإمارات
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية			1			مصر
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور			1			مصر

عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر			1			الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)			1			مصر
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية		1				الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية	1					الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق			1			الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية			1			مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا			1			مصر

الإجمالي	2	3	8	1	0	14

• ما أبرز خمسة نقاط ضعف تتسم بها مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدولة التي تعمل بها من وجهة نظركم بشكل عام؟	الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة	السعودية
1. قلة الامكانات البشرية 2. عدم توفر مؤسسات التعليم فى كافة مناطق المملكة 3. الثقافة	

4. العادات والتقاليد 5. البنية التحتية		
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار		مصر
1. الالتزام بالمنهج الأكاديمي والانعزال عن الواقع التنفيذي. 2. عدم مواكبة التحديث المنتج من مراكز الابحاث و وكالات السياحة. 3. ضعف معايير القبول بالأكاديميات. 4. عدم ربط الأكاديميات باحتياجات سوق العمل. 5. التدريب العملي الضعيف.		
د. رضا علي السيد عطاالله-دكتورة جامعية + ومدير مركز التراث والحرف التراثية		مصر
1. التدريب العملي والميداني. 2. عدم المتابعة ما بعد التدريب. 3. الالتزام بالاختبارات وتكرارها بين الحين والاخر للتأكد من اكتساب الخريج للمهارات اللزمة لسوق العمل . 4. عدم ربط تصريح العمل بالإرشاد او بالفندقة باختبارات تجري سنويا للتأكد من كفاء العاملين بالقطاعين 5. قلة التدريب الالكتروني للعاملين بالقطاعين السياحي بشقيه الارشادي والفندقي.		
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية		مصر

1. المعلمين ليسوا علي كفاءة تسمح لهم باعطاء المعلومة الصحيحة. 2. المناهج و بالأخص في مجال التعليم الفندقي عقيمة و لا تتماشي مع تطور المنظومة العالمية و تعتمد علي الحفظ عن ظهر قلب و ليس البحث. 3. المعلمين لم يمتهنوا المهنة و بالتالي يفتقروا الي الخبرة العملية. 4. عدم توافر الامكانيات للتدريب العملي في المؤسسات التعليمية. 5. قبول الطلبة بناءا علي المجموع و ليس المعايير و اللغات الواجب توافرها فيمن يمتهن اي مجال في السياحة	
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات	الإمارات
1. قلة المؤسسات التى تقوم بالتدريب السياحي	
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية	مصر
1. نقص الإمكانات والموارد المادية. 2. نقص الإمكانات والموارد البشرية. 3.التدريب المهني غير المتوافق مع احتياجات سوق العمل. 4. التخصصات المتاحة للطلاب لا تتوافق مع احتياجات سوق العمل.	
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور	مصر
1. عدم توافق المهارات مع احتياجات سوق العمل. 2. قلة التدريب العملي والتطبيق العملي.	

3. ضعف البنية التحتية والمرافق. 4. نقص الكادر التدريسي المؤهل وذو الخبرة. 5. تحديات التكنولوجيا والابتكار.		
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر		الإمارات
1. عدم وجود أساتذة أجانب لتدريس اللغات اللازمة للعمل السياحي بما يجمع بين التعليم والتدريب 2. قلة الدعم والحوافز.		
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)	1	مصر
1. عدم توافر الكوادر ذات الخبرة العالمية. 2. عدم توافر الإمكانات المادية الكافية للتعليم والتدريب. 3. -ضعف الحوافز المادية الأمر الذي يتسبب في السفر للخارج للبحث عن فرص أفضل. 4. ضعف المناخ العام وسيادة الروتين والبيروقراطية. 5. عدم القدرة على التحمل لدى الأجيال الجديدة.		
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية		الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية		الإمارات
1. قلة المؤسسات التى تقوم بالتدريب السياحي		
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق		الإمارات

هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية	مصر
1. قله مؤسسات ومدارس التعليم السياحى	
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا	مصر
1. ضعف مستويات اللغات. 2. عدم كفاية المعامل المؤهلة. 3. -عدم كفاية أماكن التدريب..	

· ما أبرز خمسة نقاط ضعف يتسم بها الخريجون في مجال الإرشاد السياحي في الدولة التي تعمل بها من وجهة نظركم؟	الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة	السعودية
1. لا يوجد بل أجد كافة الشابات والشباب مهتمين بالعمل السياحى ولديهم الشغف لذلك	
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار	مصر
1. ضعف مستوى اللغة.	

2. عدم وجود الدافع نتيجة للتقلبات السياحية. 3. ضعف التدريب العملي. 4. غياب اخلاقيات الاستدامة فى التعامل. 5. الانعزال عن ثقافة السائح.		
	سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية	مصر
1. عدم اجادة اللغات بطلاقة 2. المظهر المناسب و اللائق 3. عدم الالمام بمعلومات عامة . 4. الاعتماد علي حفظ و تسميع المنهج دون اي اضافة بحثية او عملية. 5. عدم درايتهم بمدي حساسية المهنة و ما قد يترتب عليه من تشويه سمعة البلد كمقصد سياحي.		
	د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية	مصر
1. عدم إجادة أكثر من لغة أجنبية. 2. عدم معرفة ثقافة الشعوب المختلفة التي يتعامل معها المرشد. 3. عدم الالمام بعادات وتقاليد الشعوب المختلفة. 4. عدم الالمام بمهارات التعامل مع البشر وأساسيات التنمية البشرية.		

د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور		مصر
1. ضعف المعرفة الثقافية والتاريخية. 2. ضعف مهارات الاتصال والتواصل. 3. قلة المهارات اللغوية. 4. قلة التدريب العملي. 5. عدم مواكبة التطورات والابتكارات.		
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر		الإمارات
1.عدم المثابرة. 2. عدم الإحاطة بالأماكن السياحية في الدولة.		
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)	1	مصر
1. ضعف المستوى العلمي والمهني. 2. ضعف القدرة على التحمل ومواجهة الصعوبات. 3. ضعف اللغات الذي يمتلكها الخريج. 4. عدم القدرة على التعامل والتفاعل مع الأخرين. 5. -السرعة في إتمام العمال بصرف النظر عن الإتقان.		
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية		الإمارات

محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية	الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق	الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية	مصر
1. عدم زيادة المهارات الخاصة للتدريب العملى وتعليم لغات جديدة	
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا	مصر

· ما أبرز خمسة نقاط ضعف يتسم بها الخريجون في مجال الخدمات الفندقية في الدولة التي تعمل بها من وجهة نظركم؟	الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة	السعودية
1. لا يوجد بل أجد كافة الشابات والشباب مهتمين بالعمل السياحى ولديهم الشغف لذلك	
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار	مصر
1. غياب الخبرة العملية. 2. غياب ثقافة الصحة الغذائية-.	

3. عدم لياقة المظهر العام وضعف السلوك المهني.	
4. ضعف التثقيف بالمناهج الغذائية.	
5. غياب القدرة على الترويج للمأكولات الوطنية.	
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية	مصر
1. عدم درايتهم بمدي حساسية المهنة و ما قد يترتب عليه من تشويه سمعة البلد كمقصد سياحي.	
2. عدم اجادة اي لغات اجنبية .	
3. افتقاد لأساسيات العمل في المجال من المظهر اللائق و حب تقديم الخدمة.	
4. عدم وجود اي دراية عملية لبدء العمل فور التخرج دون المرور بفترات تدريب كثيفة تمكنهم من التعامل مع السائح	
5. عدم الالمام بالأنظمة الالكترونية الحديثة .	
خالد عبد الفتاح - مستشار سياحة وسفر بشركة بن حم للسفريات	الإمارات
1. العمل ضمن فريق عمل متعدد الجنسيات	
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية	مصر
1. عدم القدرة على التواصل باللغات الأجنبية المختلفة.	
2.عدم معرفة ثقافة الشعوب المختلفة التي يتعامل معها.	
3. عدم الالمام بعادات وتقاليد الشعوب المختلفة.	

4. عدم الاستجابة السريعة للمتغيرات والمستجدات في مجال العمل..		
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور		مصر
1. ضعف في مهارات الضيافة والاستقبال. 2. قلة المعرفة باللغات الأجنبية. 3. ضعف في التخطيط وإدارة الوقت. 4. قلة التدريب العملي. 5. عدم اكتساب المهارات العملية اللازمة للتعامل مع التحديات الفندقية.		
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر		الإمارات
1.ضعف مستوى الخريج وبالتالى حدوث فجوة ينتج عنها تدنى مستوى الخدمة		
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)	1	مصر
1. ضعف المستوى العلمي والمهني. 2. ضعف القدرة على التحمل ومواجهة الصعوبات. 3. - ضعف اللغات الذي يمتلكها الخريج. 4. - عدم القدرة على التعامل والتفاعل مع الأخرين. 5. -ضعف المستوى الثقافي.		
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية		الإمارات

محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية	الإمارات
1. العمل ضمن فريق عمل متعدد الجنسيات	
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق	الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية	مصر
1. زيادة التدريب العملى 2. عدم وجود دورات لتنمية المهارات الخاصة باللغات بالشكل الكافى	
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا	مصر
1. الاهتمام باتقان اللغات. 2. التواصل والتفاعل الجيد مع السائحين. 3. -المعرفة الجيدة بالأماكن السياحية بشكل متقن وتفصيلي.	

· ما أبرز خمسة توصيات من وجهة نظركم لتطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدولة التي تعمل بها من وجهة نظركم بشكل عام بما يتوافق مع أفضل المعايير العالمية؟	الدولة

الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة	السعودية
1. البدء من حيث انتهاء السابقون 2. الاهتمام بجودة التدريب فى كافة مراحله. 3. تقديم الفكر الجديد من خلال التحول الرقمى 4. تنمية القدرات البشرية بشكل فعال من خلال تدريب عملى 5. تعلم كيف مواجهة الازمات وتجاوزها	
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار	مصر
1. ادراج المباحث الناتجة عن مؤسسات الصناعة ضمن المنهج التعليمي. 2. الاستعانة برجال الصناعة من ذوى الخبرة في التدريس. 3. -الاعتداد بمشروعات التخرج كاساس ضامن قبل التخرج ان يكون المشروع قابل للتطبيق. 4. الاستعانة بخبراء دوليين للتدريس من وقت لأخر. 5. -تدقيق معايير القبول بالأكاديميات.	
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية	مصر
1. ا.لتعامل مع المتقدم للدراسة في تلك المؤسسات بناءا علي مقابلة شخصية يقوم بها خبراء من المجال كما كام هو معمولا به في الماضي 2. تغيير المناهج بالكامل لتتماشي مع معطيات السوق السياحي العالمي.	

	3. رفع كفاءة المعلمين و الاعتماد علي من امتهنوا المجالات المختلفة في السياحة. 4. توفير امكانيات التعليم و التدريب العملي و ليس النظري فقط 5. عمل بروتوكولات مع المعاهد السياحية العالمية للاستفادة من منهجهم و خبراتهم في التعليم السياحي	
	د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية	
	1. تحديث المناهج الدراسية لتتناسب مع احتياجات سوق العمل. 2. تطوير برامج التدريب المهني للعاملين. 3. زيادة عدد المدارس والمعاهد التدريبية 4. الاهتمام بتعليم اللغات الأجنبية . 5. زيادة فرص الطلاب بكليات السياحة والفنادق على السفر للتدريب بالخارج للإلمام بثقافات الشعوب وإجادة اللغات الأجنبية.	
مصر	د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور	
	1. تعزيز التعاون مع صناعة السياحة. 2. تحديث المناهج وتوفير برامج تدريب متخصصة. 3. استخدام التكنولوجيا في عملية التعلم والتدريب. 4. تطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس. 5. تعزيز الروابط مع المؤسسات الدولية والمنظمات السياحية.	

عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر		الإمارات
1. تعيين خريجين ذوي كفاءة عاليه .		
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)	1	مصر
1. تطوير العملية التعليمية والتدريبية بما يتفق مع المعايير العالمية. 2. -تطبيق معايير الجودة والاعتماد على مؤسسات التعليم والتدريب. 3. -ضرورة تبني كل من هذه المؤسسات لخطة استراتيجية تحدد ملامح المستقبل لها. 4. الاهتمام بالجانب الثقافي والسلوكي في عمليات التعليم والتدريب. 5. متابعة التطورات الحديثة في مجالات التعليم والتدريب بما يتوافق مع العولمة.		
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية		الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية		الإمارات
1. اتقان اساسيات المهنه . 2. اتقان اللغه الإنجليزية.		
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق		الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية		مصر
1. أولاً وأخيراً زيادة عمل ورش لتطوير اللغات. 2. العمل على تدريب الطلبة على اللغات الحديثة مثل اللغه الصينية واليابانية.		

3. العمل على زيادة التدريب العملى باستمرار. 4. عمل اختبارات دورية لزيادة الكفاءه ورفع معدلات الطلبة.	
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا	مصر

• ما أبرز خمسة توصيات من وجهة نظركم لتطوير مستوى الخريجين في مجال الإرشاد السياحي في الدولة التي تعمل بها من وجهة نظركم بشكل عام بما يتوافق مع أفضل المعايير العالمية؟	الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة	السعودية
1. تعلم اللغات على الاقل لغتين 2. دراسة متكاملة عن تاريخ الموقع الذى سيقدمه 3. تنمية القدرات وخاصة تكنولوجيا	
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار	مصر
1. اعتماد اللغات بناء على توصيات الاستراتيجية الوطنية للأسواق المستهدفة. 2. التدريب العملي بالمواقع. 3. -دراسة المتصلات التاريخية حتى خارج حود الوطن للاستعداد للعمل بالخارج.	

4. ادخال مناهج دقيقة للتواصل و السلوك الشخصي. 5. تكثيف مواد دراسات التاريخ الوطني والإقليمي.	
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية	مصر
1. اجادة لغات اجنبية تسمح لهم بالتعامل و تبادل الحديث مع السائح. 2. المظهر اللائق . 3. الالمام بمعلومات عامة عن بلدهم تسمح لهم بتسويقها و تمثلها علي اكمل وجه. 4. .الاقتناع الكامل بأهمية عملهم و تأثيره علي سمعة البلد كمقصد سياحي 5. دراسة خلفية و اهتمامات و ثقافات السائحين بناءا علي جنسياتهم	
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية	
1. تحديث المناهج الدراسية لتتناسب مع احتياجات سوق العمل. 2. تطوير برامج التدريب المهني للعاملين. 3. زيادة عدد المدارس والمعاهد التدريبية 4. الاهتمام بتعليم اللغات الأجنبية . 5. زيادة الموارد الموجهة لسفر الطلاب المتفوقين للتدريب بالخارج للإلمام بثقافات الشعوب وإجادة اللغات الأجنبية.	
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور	مصر

1. تحديث المناهج الدراسية لتشمل المهارات والمعرفة الحديثة في مجال الإرشاد السياحي 2. توفير فرص التدريب العملي والتجارب الميدانية للطلاب. 3. تعزيز التواصل والتعاون مع القطاع السياحي وتوفير فرص العمل والتوظيف 4. تطوير مهارات اللغات الأجنبية والثقافة العالمية لتعزيز التواصل مع السياح 5. تعزيز دور المنظمات الدولية والمؤسسات التعليمية العالمية في تبادل المعرفة والتجارب في مجال الإرشاد السياحي.		
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر		الإمارات
1. رفع كفاءة الخريجين من خلال الدورات التدريبية .		
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)	1	مصر
1. الاهتمام بالجانب الثقافي والسلوكي في عمليات التعليم والتدريب. 2. التركيز على تعلم أكثر من لغة أجنبية. 3. التركيز على الوسائل التكنولوجية الحديثة في التعليم والتعلم. 4. -تطبيق معايير الجودة والاعتماد على المؤسسات التي يتخرج منه الخريجون. 5. الارتفاع بالعائد المادي للخريجين.		
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية		الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية		الإمارات
1. التدريب المستمر.		

2. التخصص. 3. حب العمل والشغف به.	
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق	الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية	مصر
1. التدريب العملى وتطوير اللغات.	
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا	مصر

· ما أبرز خمسة توصيات من وجهة نظركم لتطوير مستوى الخريجين في مجال الخدمات الفندقية من وجهة نظركم بشكل عام بما يتوافق مع أفضل المعايير العالمية؟	
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة	
1. تعلم اللغات على الاقل لغتين 2. دراسة متكاملة عن تاريخ الموقع الذى سيقدمه 3. تنمية القدرات وخاصة تكنولوجيا	
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار	مصر

1. زيادة جرعة التدريب ثناء الدراسة الى ما يقرب من ٤٠٪. 2. تحسين التدريب بالفنادق التعليمية-. 3. الاستعانة بشركات متخصصة بالفندق التعليمي. 4. تدريس الصحة الغذائية عن طريق متخصصين. 5. الاستعانة بخبرات دولية في ندوات يحضرها الطالب إلزامياً.		
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية		مصر
1. اجادة اللغات الأجنبية بطلاقة للترقي في هذا المجال . 2. المظهر اللائق للتعامل مع السياح الاجانب في وظائف الاتصال المباشر بالنزلاء 3. ضرورة اللالتزام بالتدريب العملي في المنشآت الفندقية خلال اعوام الدراسة و قبل التخرج 4. حب تقديم الخدمة و التحلي بالهدوء و المثابرة و قوة التحمل 5. التحلي بالصبر حيث البدايات دائما في المجال الفندقي ليست ذات مردود مادي عالي و لكن بالمثابرة و العمل الجاد (مع توافر اجادة لغة اجنبية و مظهر لائق) أبواب النجاح مضمونة و المردود المادي يستحق.		
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية		
1. تحديث المناهج الدراسية لتتناسب مع احتياجات سوق العمل. 2. تطوير برامج التدريب المهني للعاملين.		

3. زيادة عدد المدارس والمعاهد التدريبية 4. الاهتمام بتعليم اللغات الأجنبية . 5. زيادة الموارد الموجهة لسفر الطلاب المتفوقين للتدريب بالخارج للإلمام بثقافات الشعوب وإجادة اللغات الأجنبية.		
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور		مصر
1. تعزيز التدريب العملي والتجربة العملية للطلاب في بيئة فندقية حقيقية. 2. تحسين المناهج الدراسية لتشمل المهارات العملية والتقنيات الحديثة في مجال الخدمات الفندقية 3. تعزيز التواصل والتعاون مع صناعة الضيافة لتوفير فرص التدريب والتوظيف للخريجين 4. تطوير مهارات اللغات الأجنبية والثقافة العالمية لتحسين التواصل مع الضيوف الدوليين 5. تشجيع التعلم المستمر وتطوير المهارات القيادية والإدارية للخريجين لتأهيلهم للمناصب العليا لصناعة الضياف		
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر		الإمارات
1. رفع كفاءة الخريجين من خلال الدورات التدريبية .		
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)	1	مصر
1. الاهتمام بالجانب الثقافي والسلوكي في عمليات التعليم والتدريب . 2. التركيز على تعلم أكثر من لغة أجنبية. 3. - التركيز على الوسائل التكنولوجية الحديثة في التعليم والتعلم.		

4. -الارتفاع بمستوى مهارات الاتصال الفعال لدى الخريجين. 5. الارتفاع بالعائد المادي للخريجين.	
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية	الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية	الإمارات
1. التدريب المستمر. 2. التخصص. 3. حب العمل والشغف به.	
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق	الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية	مصر
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا	مصر
1. التدريب على كيفية التعامل اللائق مع السائحين.	

· هل هناك نقاط أخرى ذات صلة بتطوير مؤسسات التعليم والتدريب السياحي في الدول العربية ترون أهمية الإشارة إليها فيما يلي؟	الدولة
الدكتور وليد على الحناوي، المهنة الحالية: الامين العام المساعد – المنظمة العربية للسياحة	السعودية

1. أهمية تطوير الاستاذة لقدراتهم التدريبية والتعليمية لتتناسب مع الجيل الجديد (تكنولوجيا) 2. توفر القاعات التى تتناسب مع الفكر الجديد للتعليم والتدريب 3. تجهيز منصات تخدم عن بعد لمجالات التدريب والتعليم لتصل لكل الراغبين فى العلم والتدرب	
الدكتور عادل الجندي-رئيس الادارة الاستراتيجية بوزارة السياحة و الآثار	مصر
1. ضرورة تخصيص احد الاكاديميين لمتابعة التحديثات الصادرة عن المؤسسات العالمية للاستعانة بها. 2. -توقيع بروتوكولات توأمة مع الاكاديميات الدولية.. 3. -مراجعة المناهج التعليمية قبل إقرارها من الوزارة للتأكد من تلبيتها لسوق العمل.	
سها الترجمان - رئيس مجلس ادارة جمعية السياحة ثقافة شعب و عضو هيئة مكتب الأمانة العامة لسياحة بحزب مستقبل وطن – مدير عام سابق لفنادق هيلتون العالمية	مصر
1. ضرورة العودة الي ما كان معمولا به في الماضي للقبول بكلية السياحة و الفنادق من حيث علي المتقدم ملء استمارة متضمنة الحد الأدني من المتطلبات الواجب توافرها و لا يتم قبوله الا بعد اجتياز المقابلة بنجاح 2. عدم ادراج تلك المؤسسات التعليمية في عملية التنسيق بناءا علي المجموع. 3. ادراك القائمين علي أمر التعليم العالي في مصر ان السياحة مرآة للدولة و كل متخرج له تأثير علي سمعة مصر كمقصد سياحي. 4. ضرورة التعاون مع ذوي الخبرة في وضع مناهج تلك المؤسسات. 5. حتمية التعليم العملي لساعات تفوق عن النظري.	
د. شيرين عادل حسن نصير-أستاذ الاقتصاد المساعد ووكيل كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية-جامعة الإسكندرية	

1. ضرورة التأكيد على دراسة أخلاقيات التعامل من الأجانب من مختلف الشعوب، تقبل الأخر. 2. التكيف مع مستجدات الواقع العملي.	
د. مصباح شرف- أستاذ الاقتصاد المساعد-جامعة دمنهور	مصر
عصام الدين محمد علي -مدير سياحة وسفر	الإمارات
أ. د. علي عبد الوهاب نجا- عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات ك (47)	مصر
1. تطبيق معايير الجودة الموحدة التي تتفق مع المعايير العالمية. 2. -الارتفاع بالمستوى العلمي والثقافي للخريجين. 3. تطوير المناهج والبرامج الدراسية بالدول العربية بما يواكب التطورات العالمية. 4. الارتفاع بمهارات الاتصال الفعال وكيفية العمل الجماعي وأهميته. 5. التعاون البناء بين الدول العربية في تطوير التعليم العالي والتدريب بهذا المجال.	
محمد خاطر-رئيس وحدة سياحية	الإمارات
محمد صبحي الفرارجي-مدير مبيعات القطاع الحكومي بإحدى المؤسسات السياحية	الإمارات
مصطفي محمد دياب -مدير مساعد المبيعات والتسويق	الإمارات
هانى بسيونى محمد خضر -مشرف سياحة دينية	مصر
1. زيادة عدد المدارس والمعاهد والكليات المتخصصة فى مجال السياحة.	
منير فرانسوا -صاحب مجموعة شركات اسكاديا	مصر