

التدريب السياحي كوسيلة لتنمية كفاءة الموارد البشرية في القطاع السياحي مشروع تكامل للمملكة العربية السعودية- نموذجاً-

د. خالد قاشي، جامعة البليدة-2-

أ. رندة سعدي، جامعة ألكلي محند أولحاج بالبويرة

المُلخَص: يهدف هذا المقال إلى توضيح كل من مفهومي السياحة والاستثمار السياحي من خلال التعريف بهما والتعرف على أنواعهما والخصائص المميزة لها، ومقومات جذب الاستثمار السياحي، كما خصص المحور الثاني من هذه الورقة البحثية للتأصيل النظري لمفهوم الموارد البشرية، وقد استهل بالحديث عن خصائصها وعن أهمية استقطابها، كذلك تم التطرق إلى مفهوم كفاءة الموارد البشرية وجميع المصطلحات التي لها علاقة به، وأيضاً أهمية التدريب في تطوير المورد البشري للمؤسسة بصفة عامة، وفي الأخير خصص محور للحديث عن دور التدريب السياحي في تنمية كفاءة الموارد البشرية السياحية من خلال إبراز الأساليب والطرق المعتمدة في ذلك، وقد تم اتخاذ تجربة المملكة العربية السعودية في التدريب السياحي لتنمية الموارد البشرية في القطاع السياحي من خلال مشروع أطلق عليه "تكامل" كنموذج.

الكلمات المفتاحية: السياحة، الاستثمار السياحي، الموارد البشرية، التدريب السياحي.

Abstract: This article aims to clarify both concepts of tourism and tourism investment through their identification distinctive Types and characteristics, also the foundations of tourism investment attraction, as such the second axis of this research paper devoted to the theoretical concept of human resources, by talking about its characteristics and the importance of the human resources, and all the terms that associated with it, likewise the importance of training in the development of human resource for the organization in general, then in the last axis we focused on the role of tourism training in the efficiency of tourism human resources development by highlighting the ways and means adopted in this , we center on experience of Saudi Arabia in the tourism training for human resources development in the tourism sector through a project called "TAKAMUL" as a model.

Keywords: tourism, tourism investment, human resources, tourism training.

مقدمة:

تهتم الجزائر حالياً بقطاع السياحة من خلا تهيئة المناخ المناسب له نظراً لكونها بلد يتمتع بمقومات ومزايا سياحية تميزها وتشجع على الاستثمار في هذا القطاع، وعلى الرغم من إمكانيات الجذب السياحي التي تحوز عليها والاستثمارات الموجهة لإنشاء مؤسسات سياحية هناك حقيقة لا يجب إغفالها وهي أن السياحة تحتاج إلى موارد بشرية مؤهلة ومدربة تستطيع أن تكمل الاستثمار في هذا القطاع.

ومن هذا المنطلق تعتبر الموارد البشرية عنصراً أساسياً لنجاح أي منشأة اقتصادية فما بالك بالمنشآت الخدمية التي يرتبط بتقديم الخدمة فيها بالعنصر البشري بالدرجة الأولى هذا من جهة، ومن جهة أخرى أن تحقيق المنشآت السياحية لأهدافها مرهون بمدى توفر تدريب سياحي للعنصر بشري حتى يكون ملائم و مؤهل، حيث أن طبيعة الاستثمارات التي تقام في القطاع السياحي (إيواء، إطفام، نقل، ترفيه) تتطلب توافر نوعية مميزة من الموارد البشرية التي تشكل حجر الأساس ، هذا كله لا يمكن تتحققه

إلا بوجود تدريب في ميدان السياحة لتنمية الكفاءات البشرية للإرتقاء بجميع الخدمات السياحية المقدمة. ولإبراز دور التدريب السياحي في تطوير كفاءة الموارد البشرية في الاقطاع السياحي تم اتخاذ تجربة المملكة العربية السعودية من خلال "مشروع تكامل" نموذجاً للدراسة في هذه الورقة البحثية.

الإشكالية:

تحاول هذه الورقة البحثية الإجابة على السؤال التالي: ما مدى مساهمة التدريب السياحي في تنمية كفاءة الموارد البشرية في القطاع السياحي انطلاقاً من تجربة المملكة العربية السعودية نموذجاً؟

أهمية وأهداف الدراسة:

تتمثل أهمية وأهداف هذه الورقة البحثية من خلال بلورة المفاهيم الأساسية لمفهوم السياحة والاستثمار السياحي، وتحليل مفهوم الموارد البشرية وفي الأخير إبراز آلية تنمية الموارد البشرية السياحية من خلال عملية التدريب السياحي، وتوضيح ذلك من خلال تجربة المملكة العربية السعودية.

محاور الدراسة: لمعالجة الإشكالية السابقة تم تقسيم الدراسة إلى المحاور التالية:

– أولاً/ مدخل إلى السياحة والاستثمار السياحي؛

– ثانياً/ المواصفات النظرية للموارد البشرية؛

– ثالثاً/ التدريب السياحي كألية لتنمية الموارد البشرية السياحية؛

أولاً/ مدخل إلى السياحة والاستثمار السياحي:

1. مفهوم السياحة: لقد وردت العديد من المفاهيم والتعاريف حول السياحة، اختلفت حسب اختلاف

الزاوية التي ينظر منها الباحثون والهيئات الدولية، ولكنها تتكامل لتعطي في النهاية مفهوماً واسعاً

وشاملاً للسياحة.

– تعريف السياحة: من أهم التعريفات التي وردت نذكر منها!

– تعريف رئيس الجمعية الدولية لخبراء السياحة العاملين، في بحث نشره عام 1959: " السياحة هي

مجموع العلاقات والظواهر التي تترتب على سفر مؤقت لشخص أجنبي في مكان ما كما أن هذه الإقامة

لا تتحول إلى إقامة دائمة وكما لا ترتبط هذه الإقامة بنشاط يغل أرباحاً لهذا الأجنبي."

- تعريف المنظمة العالمية للسياحة: وضعت المنظمة سنة 1963 التعاريف التالية حول مصطلح الزائر إذ رأت أنه: " كل شخص يتوجه إلى بلد لا يقيم فيه عادة، لأغراض مختلفة وليس لممارسة مهنة مقابل أجر داخل الدولة التي يزورها، هذا المصطلح يخص فئتين من الزوار:
 - السياح: هم زوار مؤقتين يمكنون على الأقل 24 ساعة في البلد الذي يزورونه وتتخلص دوافع زيارتهم في الترفيه والصحة والراحة والرياضة، وحضور المؤتمرات والندوات الثقافية والعلمية.
 - المنتزهون: هم زوار لا تتعدى إقامتهم في البلد 24 ساعة.
- وبسنتنى من فئة السياح كل من:
- الأشخاص الذين يصلون إلى بلد بعقد عمل أو يبحثون عن عمل.
 - الواصلون للإقامة الدائمة في البلد.
 - الطلبة والدارسين.
- ووصل مؤتمر الأمم المتحدة للسفر والسياحة الدوليين إلى تعريف شامل حيث يعتبر السياحة قيام أي شخص بزيارة مكان غير موطنه الأصلي لأي سبب غير السعي وراء عمل يجزى منه.²
 - تعرف الأكاديمية الدولية للسياحة بأنها: " عبارة عن لفظ ينصرف إلى أسفار المتعة، فهي مجموعة من الأنشطة البشرية التي تعمل على تحقيق هذا النوع من الأسفار.³
- وفي الأخير يمكن القول أن السياحة نشاط إنساني ينتج عن الاتصال بين الأشخاص الذين يزورون مكان ما، فالسياحة هي عامل مساعد على الإتصال والتواصل الثقافي والحضاري بين الشعوب.
- **خصائص السياحة:** من خلال التعريفات السابقة التي توضح أن السياحة تشمل كافة الأنشطة التي تتعلق بصفة مباشرة أو غير مباشرة بتقديم مجموعة من الخدمات المختلفة للسياح، فإن هذه التعاريف تؤكد على الخصائص التالية للسياحة:⁴
 - أنها أهم القطاعات الخدمية التي أصبحت شكل مصدرا رئيسيا للدخل الوطني في الإقتصاديات الحديثة لأنها تمثل منظومة متكاملة من الأنشطة المختلفة.
 - نطاق المنافسة التي يتحرك فيه القطاع السياحي يمتد إلى النطاق الإقليمي للدولة الواحدة.

- مقومات العرض السياحي تتميز بالندرة الشديدة والحساسية الشديدة للتغيرات التي تطرأ على القطاعات الأخرى، سواء تعلق الأمر بالهبات الطبيعية التي تتمتع بها الدولة، الموروثات الحضارية القديمة والجديدة أو المكتسبات الحضارية المعاصرة من بنية أساسية وخدمات تكميلية.

✓ أنواع السياحة:

هناك عدة تقسيكات للسياحة ولكل تقسيم خصائص ومميزات ولكل أهميته وفيما يلي ذكر لأهم أنواع السياحة:⁵

- **تقسيم السياحة وفقا لأغراضها:** يعتبر هذا التقسيم الأكثر شيوعا واستخداما وتبرز من خلاله الأنواع التالية:

- **السياحة الترفيهية:** هي تغير مكان الإقامة المعتاد لفترة معينة من أجل الاستمتاع والترفيه عن النفس وهي أكثر أنواع السياحة انتشارا.

- **السياحة الثقافية:** تكون الزيارة فيها للمناطق الأثرية المشهورة بآثارها القديمة من مختلف الحضارات من أجل تنمية المعارف الثقافية للسائح.

- **السياحة الدينية:** يكون الغرض من الرحلة هو زيارة الأماكن الدينية المقدسة من أجل أداء الشعائر الدينية كزيارة المدينة المنورة ومكة المكرمة بالنسبة للمسلمين، وزيارة القدس بالنسبة للمسلمين، المسيحيين، اليهود.

- **السياحة العلاجية:** الزيارة تكون بهدف العلاج أو قضاء فترات نقاهة وتكون في الأماكن التي تحتوي على المستشفيات ذات الطابع الخاص والمصحات.

- **السياحة الرياضية:** وتكون بالانتقال من مكان الإقامة المعتاد إلى مكان آخر في دولة أخرى لفترة معينة بهدف ممارسة الأنشطة المختلفة أو الاستمتاع بمشاهدتها.

- **سياحة المعارض:** ترتبط بالمعارض التي تقام في الدول المختلفة كالمعارض الصناعية والتجارية والفنية التشكيلية ومعارض الكتاب.

- **سياحة المؤتمرات:** تعتبر سياحة المؤتمرات من الأنماط السياحية الحديثة حيث ظهرت في أواخر القرن 20 وارتبطت بالنمو الحضاري الذي شهده العالم، وما تبعه من تطور ونمو كبير في العلاقات الاقتصادية والسياسية والثقافية والاجتماعية بين مختلف الدول.

- **تقسيم السياحة وفقا لعدد الأشخاص المسافرين:** وتنقسم إلى

- سياحة فردية: سياحة غير منتظمة يقوم بها شخص أو اثنين ولا تعتمد على برنامج محدد ولكل سائح دوافعه التي يسعى إلى تحقيقها.

- سياحة جماعية: هي سياحة منظمة يطلق عليها بـسياحة الأفواج أو المجموعات تقوم بتنظيمها الشركات السياحية.

- تقسيم السياحة وفقا لوسيلة النقل:

- سياحة برية: السيارات الخاصة، السكك الحديدية والحافلات.

- سياحة بحرية: سفن وبواخر.

- سياحة جوية: الطائرات بمختلف أنواعها.

✓ أنواع الخدمات السياحية:

تصنف الخدمات السياحية إلى عدة أنواع ومن أبرزها:⁶

- النقل والمواصلات: يحتاج السائح إلى وسائل النقل للتنقل إلى المواقع السياحية.

- السكن (الإيواء): وتعد هذه الخدمة من الخدمات الأساسية التي لا يستغني عنها السائح لكي يشعر بالاستقرار والأمن ويأخذ قسط من الراحة بعد أن أنهى يومه في جولة سياحية.

- الخدمات العامة: من متطلبات الإنسان الأساسية ولاسيما السائح الذي ابتعد عن سكنه وذويه، والخدمات السياحية العامة تتمثل في المياه، الكهرباء، الاتصالات وكذلك توفير الأمان للسائح و أي خدمات أخرى صحية أو أمنية.

- الخدمات الإرشادية: في مختلف دول العالم تقوم الجهات المسؤولة عن السياحة بتهيئة دليل سياحي توضح فيه بشكل مختصر أسماء المواقع السياحية بمختلف أنواعها دينية، أثرية، تاريخية وأماكن تواجدها ووفقا لهذا الدليل يطلب السائح الانتقال إلى الموقع السياحي الذي يريد ويتم مرافقته لمرشد سياحي من الأطر المؤهلة والمتخصصة بالنشاط السياحي.

2. مفهوم الاستثمار السياحي:

✓ تعريف الاستثمار السياحي:

- يقصد بالاستثمار السياحي أن: " يوجه المستثمر جزء أو كلا من أمواله التي بحوزته في الفرص الاستثمارية السياحية المتوفرة لتشغيل ماله من موارد في مختلف المناطق والمواقع الأثرية والتاريخية والدينية وإنشاء المنشآت والمرافق السياحية والفندقية."⁷

- يتمثل الاستثمار السياحي في: " مجموع ما ينفق في قطاع السياحة وما تستقطبه الدولة من استثمارات أجنبية موجهة لهذا القطاع، ويعتبر الاستثمار السياحي من الأنشطة الواعدة لما نتجحه من فرص كبيرة للنجاح وتحقيق عوائد مالية معتبر، ويتوقف تطور الاستثمار السياحي على مدى تدفق رؤوس الأموال المحلية والأجنبية للاستثمار في مجال السياحة."⁸

- كذلك يمكن القول بأن الاستثمار السياحي: " هو ذلك الاستثمار الذي يقوم على ركيزتين أساسيتين لمباشرة نشاطه في أي مكان وهما: الضمانات والحوافز، كتوفير الاستقرار السياسي الذي يشكل مناخا ملائما للاستثمار، إلى جانب محفزات عديدة أهمها: القوانين والتشريعات وتوافر البنية التحتية الملائمة وانتشار الوعي السياحي بين جميع شرائح المجتمع."⁹

✓ أنواع الاستثمار السياحي:

يأخذ الاستثمار السياحي الأنواع التالية:¹⁰

- الاستثمار السياحي المباشر: يشير إلى عملية توظيف أموال غير وطنية يمكنها أفراد جنسيات أجنبية وفقا لقوانين الاستثمار السائدة في الدول التي يتحقق فيها الاستثمار، أي أن الاستثمار السياحي المباشر هو أن يكون توظيف الأموال في قطاع السياحة فالمستثمر يقدم رأسمال وتقدم الدولة المضيفة تسهيلات لازمة في المواقع السياحية، التاريخية، الأثرية والدينية.

- الاستثمار السياحي غير المباشر: يمكن للمستثمر أن يشارك في توظيف أمواله في البلد السياحي وذلك من خلال تأسيس شركات سياحية تتولى إقامة المنشآت السياحية في المواقع الأثرية، التاريخية والدينية من قبل القطاع الخاص وطرح سندات وأسهم في السوق المالية للبلد السياحي وبالتالي تمكين المستثمر من المساهمة في هذه الشركات.

✓ مقومات الاستثمار السياحي:

إن مناخ الاستثمار السياحي يرتبط بصورة رئيسية بتوفير المقومات والإمكانيات السياحية التي تعد محورا أساسيا داعما لاجتذاب رؤوس الأموال لاستثمارها في مجالات القطاع السياحي المختلفة وهناك كثير من مقومات الاستثمار السياحي يمكن إجمالها في الآتي:¹¹

- **موارد التراث الثقافي:** تمثل موارد السياحة الثقافية التي تعرف بالثروة السياحية الثقافية جذبا سياحيا للكثير من الياح والزوار وتتجسد في المواقع الأثرية، المباني، الصروح التاريخية، التراث العمراني والعمارة التقليدية، التراث الشعبي كالعادات والتقاليد والمعتقدات والفنون والمتاحف.

- **موارد التراث الطبيعي:** تمثل السياحة التي تعتمد على مقومات الموارد الطبيعية واحدة من أسرع القطاعات نوا في كثير من بلدان العالم، ونظرا لوجود اتجاهات تنموية يمكن من خلالها الانتفاع بموارد البيئة الطبيعية مع المحافظة عليها، تأتي أهمية الاستغلال الأمثل لهذه الموارد من خلال مبادئ التنمية السياحية المستدامة التي تحقق الاستفادة من عناصر التراث الطبيعي وحمايتها للأجيال القادمة مع مراعاة استحقاقات الأجيال القادمة ولتكون السياحة ملائمة للظروف المتغيرة ورشيده في استخدامها للبيئة فإن من الضروري ربط أساليب التنمية السياحية بالمعايير البيئية في إطار استثمار طويل الأجل وتتمثل موارد التراث الطبيعي في الآتي:

- المواقع الطبوغرافية (الجبال، الأودية، الصحاري والعيون المائية).

- المواقع البيئية الصناعية (المزارع، الحدائق، الآبار).

- **التجهيزات والتسهيلات السياحية:** إن أكثر الوسائل والآليات المؤثرة في اجتذاب رؤوس الأموال في الاستثمار في القطاع السياحي تتمثل في تهيئة التجهيزات والتسهيلات في مجال الخدمات السياحية فالافتقار إلى البنى التحتية السياحية يضاعف ويقلل كثيرا من فرص الانتفاع والاستفادة الاقتصادية وتشمل هذه التجهيزات:

- خدمات النقل بمختلف وسائله.

- خدمات الإقامة والإطعام (فنادق، شقق، قرى سياحية، مطاعم ومقاهي).

- خدمات الاتصال بوسائله المتعددة (شبكة الانترنت، الهواتف الجوال والثابت، الفاكس).

- **الاستقرار السياسي و الأمن الاجتماعي:** يعد توفر البيئة السياسية المستقرة والأمنة من أهم مقومات جذب الاستثمار السياحي للقطاع الخاص سواء وطني أو أجنبي، لأن الاستقرار السياسي و الأمني يعمل على تشجيع السياحة المحلية كما يشجع السياح الأجانب ويحفزهم لزيارة مناطق الجذب السياحي في الدول المستقرة والأمنة، مما له الأثر الايجابي على تحفيز الاستثمارات في القطاع السياحي.

- **الموارد البشرية المؤهلة:** يتمثل دور الموارد البشرية كعامل من مقومات الجذب السياحي في قدرتها على تحقيق الحصول على قوة عمل فاعلة تسهم بفاعلية في تحسين أداء المؤسسات السياحية فالمؤسسات السياحية الناجحة تقوم على قدرات ومهارات فنية متخصصة وقادرة على اداء الأعمال وانجازها بالشكل

المطلوب، فالموارد البشرية المؤهلة تعد شريكا استراتيجيا في الاستثمارات السياحية وصناعة السياحة، من خلال دورها المتعاضم في إدارة الفنادق والمطاعم ووكالات السفر والسياحة ولأهمية الموارد البشرية في صناعة السياحة باعتبارها ميزة تنافسية ظهر علم جديد يطلق عليه إدارة الموارد البشرية، فالكوادر البشرية المدربة والمؤهلة في مجال السياحة تسهم كثيرا في تحقيق أهداف التنمية السياحية وتساعد في طرق تنظيم العمل وتنفيذه بالشكل الذي يضمن تخفيض التكلفة وتقليلها وزيادة جودة الخدمات وغالبا ما يكون سلوك العاملين هو المفتاح الرئيس والمدخل الملائم لتحقيق الميزة التنافسية في مجال صناعة السياحة وبالتالي تحفيز رؤوس الأموال للاستثمار في القطاع السياحي.

✓ معوقات الاستثمار السياحي:

من أهم الأسباب التي تقف عائقا أمام الاستثمار السياحي مايلي:¹²

- النقص الملحوظ في العمل المؤسساتي للسياحة كصناعة متطورة إذ عدم تواجد تنظيم هيكلي للسياحة قادر على مواجهة التحديات والاستفادة من الفرص يعد عائقا أساسيا لتقدمه ويجعل هذا النشاط ضعيفا ويصبح العائد متواضعا.
- هناك معاناة مالية لدى العديد من رجال الأعمال والمستثمرين بسبب عدم مقدرتهم للحصول على قروض من البنوك التجارية كما تسبب الضريبة المرتفعة الموضوعة على السياحة لاسيما الفنادق والمطاعم.
- تشكل تأشيرات الدخول بعض التعقيدات المعوقة للسياحة كما أن زيارة بعض الأماكن السياحية تعد ذات تكلفة مرتفعة.
- ضرورة التحديث المستمر للفنادق وأماكن الإقامة وإضافة صالات ترفيه وتجهيزها بالمعدات والخدمات المناسبة والأمر المكمل للسياحة.

ثانيا/ المواصفات النظرية للموارد البشرية:

1. تعريف الموارد البشرية:

- لقد تم تعريف الموارد البشرية بأنها: "مجموع الأفراد والجماعات التي تكون المؤسسة في وقت معين، ويختلف هؤلاء الأفراد فيما بينهم من حيث تكوينهم، خبرتهم، سلوكهم واتجاهاتهم وطموحهم كما يختلفون في وظائفهم ومستوياتهم الإدارية وفي مساراتهم الوظيفية، أي أن الموارد البشرية تمثل مزيجا من المعارف والمهارات والكفاءات والاتجاهات التي تستخدمها المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها، كما أن الموارد البشرية تختلف من مؤسسة لأخرى من حيث الخصائص."¹³

- هناك من عرفها على أنها: "مجموعة القدرات الفكرية والمهنية التي تساعد المؤسسات على تحقيق عائدات مالية في المستقبل".¹⁴

- كما تم تعريفها على أنها: "جميع العاملين بالمؤسسة على مختلف تخصصاتهم الفنية والعلمية و الإدارية سواء كانوا في مواقع التنفيذ أو مواقع اتخاذ القرارات".¹⁵

أما فيما يخص تنمية الموارد البشرية فيقصد بها: "استثمار الأموال في تنمية العنصر البشري كمورد العملية الإنتاجية، فهنا ينظر للإنسان كرأس المال للعملية الإنتاجية، إذ يمكن القول أن تنمية الموارد البشرية هي عملية إعداد الفرد وتدريبه على عمل معين لتزويده بالمهارات والخبرات التي تجعله جديراً بهذا العمل، وكذلك إكسابه المعارف والمعلومات التي تنقصه من أجل رفع مستوى كفاءته الإنتاجية زيادة إنتاجية المؤسسة".¹⁶

2. خصائص الموارد البشرية:

هناك مجموعة من الخصائص التي تتميز بها الموارد البشرية منها:¹⁷

- قدرة الموارد البشرية على التعامل مع التقلبات والتغيرات على عكس الموارد الأخرى للمؤسسة.
- المرونة والقدرة على التخلص من أساليب العمل النمطية.
- قبول التغير والاستعداد لتحمل مخاطر العمل في المجالات والمناطق الجديدة.
- القدرات الإبداعية والابتكارية، واستثمار الطاقات الذهنية في تقديم الأفكار.

3. أهمية استقطاب الموارد البشرية:

تكتسي عملية استقطاب الموارد البشرية أهمية كبيرة من كونها تسهم فيما يلي:¹⁸

- توفير عدد كبير من الأشخاص المؤهلين لشغل الوظائف.
- المساهمة في تقليل عدد المتقدمين غير المؤهلين لشغل الوظائف.
- الإسهام في تحقيق درجة عالية من الاستقرار في الموارد البشرية.
- تحقيق المسؤولية الاجتماعية والقانونية والأخلاقية.

4. مفهوم كفاءة الموارد البشرية:

✓ تعريف الكفاءة:

يقصد بالكفاءة: " تحمل مبادرة أو مسؤولية فيما يخص الحالات المهنية في التوجهات كما في الأداء إذ أنها إلترزام يأتي من الأفراد والكفاءة هي المعرفة المعمقة، المعرفة العلمية معترف بها والتي تعطي الحق بالحكم في هذا أو ذاك المجال."19

والكفاءة أيضا: " القدرة على حل المشاكل المهنية ضمن إطار معطى، فالكفاءة مكتسبة حسب هذا التعريف، إذ يتم تشكيلها من خلال الخبرة التي تراكمها الموارد البشرية نتيجة لمجموعة أوضاع العمل."20

– بعض المصطلحات التي لها علاقة بمفهوم الكفاءة:

هناك بض المفاهيم والمصطلحات التي تترايط وتتداخل مع مفهوم الكفاءة منها:21

– **المهارة:** محصورة ضمن كفاءات معينة تنتج عموما عن حالة تعلم وهي عادة ما تهيأ من خلال استعدادات وراثية، والكفاءات الحركية تعني خصوصا الإلتقان، وتظهر على مستوى الحركات المنظمة بشكل معقد كما هو الحال في مجال الرياضة البدنية، وعادة ما يرتبط هذا المفهوم مع الإلتقان في الصناعات التقليدية والتقنية ومع الإنجازات الفنية والمكتسبات المدرسية.

– **القدرة:** إمكانية النجاح وكفاءة ضمن مجال علمي أو نظري، والقدرة تتمثل في بعض الإنجازات التي ترتبط مع بعضها البعض في خاصية معينة فمثلا يمكن للمتعلم أن يقوم بإنجاز سلوكيات متعددة في مجالات مختلفة تدخل ضمن قدرة واحدة.

– **الاستعداد:** الاستعداد قدرة ممكنة، أي أداء متوقع سيتمكن الفرد من إنجازه فيما بعد عندما يسمح بذلك عامل النمو والنضج أو عامل التعلم، أو عندما تتوفر بذلك الشروط الضرورية والاستعداد هو مفتاح نجاح كل نشاط سواء تعلق بمهنة معزولة أو سلوك معقد أو تعلم أو تمرن على مهنة ما، فإنه يتطلب من الفرد التحكم في القدرات والتحفيزات الملائمة.

– **الإنجاز:** ما يتمكن الفرد من تحقيقه أنيا في سلوك واحد، وهو بهذا المعنى يقترن نوعا ما بمفهوم الاستعداد والقدرة.

– **السلوك:** أو التصرف يشمل نشاط الإنسان، وتفاعله في بيئته من أجل تحقيق أكبر قدر من التكيف معها.

✓ التدريب كوسيلة لتطوير الكفاءات والموارد البشرية:

– **تعريف التدريب:** يقصد به مايلي

- "التدريب هو مجمل النشاطات، الوسائل، الطرق والدعائم التي تساعد على تحفيز العمال لتحسين معارفهم و سلوكهم وقدراتهم الفكرية في آن واحد، لتحقيق أهداف المؤسسة من جهة وتحقيق أهدافهم الشخصية و الاجتماعية من جهة أخرى دون أن ننسى الأداء الجيد لوظائفهم الحالية والمستقبلية."²²

- "التدريب هو الجهد المنظم والمخطط له لتزويد الموارد البشرية في المنظمة بخبرات ومعارف معينة وتحسين وتطوير وتنمية مهاراتهم وقدراتهم وتغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل ايجابي، مما يساعد الأفراد على أداء وظائفهم الحالية والمستقبلية بفعالية وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة."²³

- أهمية التدريب في تنمية الموارد البشرية:

من أهم فوائد التدريب مايلي:²⁴

- يكسب المتدرب مهارات ومعارف ذات علاقة مباشرة بالعمل.
- يكسب المتدرب ثقة بنفسه وقدرة على العمل ويرفع الروح المعنوية لديه.
- يكسب مهارات جديدة تؤهله للارتقاء.
- تنمية المرونة لدى الفرد وقدرته على التكيف مع ظروف العمل.
- التدريب يؤدي إلى خفض التكاليف في المستقبل.

ثالثاً/ التدريب السياحي كآلية لتنمية كفاءة الموارد البشرية السياحية:

1. تعريف التدريب السياحي وأهدافه:

- تعريف التدريب السياحي: "هو تنمية القدرة على الابتكار لدى العاملين عند مواجهة صعوبات العمل خلال فترة الذروة السياحية."²⁵

- أهداف التدريب السياحي:

يهدف التدريب السياحي لخلق مايلي:²⁶

- الإسهام في تنمية الموارد والكفاءات البشرية وتطويرها.
- تنمية المعارف والمهارات اللازمة للنهوض بالقطاع السياحي بوصفه ركيزة أساسية من ركائز الاقتصاد.
- زيادة قدرة المؤسسات السياحية على المنافسة والاستمرار في العمل مما يساعد بصورة فعالة من الحد من ظاهرة البطالة.

- الارتقاء بجودة الخدمات السياحية المقدمة إذ أصبح ينظر للنوعية على أنها مفتاح النجاح في مختلف الميادين وبالأخص القطاع السياحي لاعتماده بدرجة كبيرة على العنصر البشري.

2. أساليب تنمية الموارد والكفاءات البشرية السياحية:

من أجل تطوير الموارد البشرية في القطاع السياحي يتم الاعتماد على مايلي:²⁷

- **تطوير التعليم السياحي:** من خلال بناء قدرات ومهارات العاملين في القطاع السياحي عبر التعليم والتدريب والتأهيل لتوفير العامل المتميز بالوعي والماهر في أداء مهنته السياحية، وتلبية احتياجات السوق المحلية من العمالة السياحية والفندقية وذلك لتحقيق الأهداف التالية:

- إيجاد تعليم فندي سياحي يضمن مخرجات مطابقة للمعايير الدولية.

- توفير احتياجات السوق المحلية من العمالة السياحية الوطنية الماهرة.

- تدريب وتأهيل العاملين بالمنشآت السياحية.

- زيادة فرص العمل السياحي المتاحة للعمالة الوطنية.

- ضمان الحقوق الوظيفية في التأمين الصحي والمعاش التقاعدي للعاملين في القطاع السياحي.

- **تحسين مستوى التدريب والتأهيل السياحي:** وذلك من خلال زيادة عدد الكوادر البشرية المؤهلة والمدرية للعمل في القطاع السياحي بما يتوافق مع الزيادة في عدد المنشآت السياحية وحركة الاستثمار وزيادة عدد السياح وذلك من أجل:

- رفع قدرات وكفاءة العمالة المحلية للعمل في القطاع السياحي.

- تحسين قدرات العمالة الفندقية العاملة.

- إعادة تأهيل العاملين في منشآت الطعام والشراب.

- تدريب المرشدين السياحيين.

- **تعديل نظم التعامل مع الموارد البشرية:** بتعديل نظم الرواتب والحوافز والمكافآت وتعديل نظم الاستخدام وشروط العمل.

- **توثيق العلاقة مع مراكز البحث والمعرفة ومصادر المعلومات:** كالاتصالات المباشرة من خلال عقود، الاستفادة من خبرات الأفراد والباحثين، الدخول في مشروعات بحوث وتطوير مشتركة.²⁸

3. طرق تدريب الموارد البشرية السياحية:

- يذهب الاختصاصيون في الإدارة السياحية والفندقية إلى ضرورة تواجد نوعين من الأساليب التدريبية:²⁹
- يركز النوع الأول على التدريب قبل البدء بتقديم الخدمات، إذ يهدف هذا النوع لإكساب العامل في هذا القطاع على توظيف المعلومات التي يتلقاها خلال مراحل تعليمه لحين اسناد الوظيفة إليه، بمعنى آخر يتم تدريب الآخرين على طرق سياسة وأنماط العمل السياحي قبل استيلائهم للمسؤوليات من مواقع العمل وهذا ينطبق على الدارسين في الإتجاه بعد تخرجهم لحين حصولهم على الوظيفة.
 - أما النوع الثاني هو تدريب خلال تقديم الخدمات، وهنا يباشر العاملون عملية التدريب وحتى تاريخ تركهم الوظيفة، ويمكن تقسيم هذا النوع إلى ثلاث مراحل وهي:
 - المرحلة الإبتدائية: وهي مرحلة استيلاء الوظيفة الأولى بحيث يعد البرنامج الأول متناسبا مع مستوى المهارة الحركية والخبرة الميدانية المكتسبة.
 - المرحلة الوسيطة: إذ يتم إعداد البرامج في ضوء استيلاء العاملين للوظائف الجديدة أو الترقية أو التحول ضمن القسم الواحد إلى مستوى أعلى (مضيف في الأطعمة والمشروبات إلى رئيس مضيفين في قسم الحفلات والمؤتمرات، موظف استقبال إلى مساعد رئيس قسم مكتب أمامي)، إذ يحتاج الموظف هنا لتنمية في القدرات المهنية والإدارية بهدف تفهم العمل الجديد.
 - إعادة التوجيه: والهدف من هذه المرحلة زيادة المعلومات وتوجيهها لممارسة الأعمال الإدارية و القيادية بحيث يكون البرنامج امتدادا للتدريب في المراحل السابقة ولمرحلة أعلى.

4. نموذج "تكامل" للمملكة العربية السعودية لتنمية كفاءة الموارد البشرية السياحية:

- مراحل تأسيس مشروع تكامل:³⁰
- تأسيس برنامج تنمية الموارد البشرية بدأ ضمن قطاع التخطيط والإستراتيجية خلال المرحلة التأسيسية التي اعتمدها مجلس الإدارة للفترة (2000-2011).
- أقر مجلس إدارة الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني في عام 2002 إطلاق المشروع الوطني لتنمية الموارد البشرية السياحية كجزء من خطة عمل الهيئة ضمن إطار الاستراتيجية العامة لتنمية السياحة الوطنية التي تبنتها الهيئة.
- أطلق المشروع الوطني لتنمية الموارد البشرية بمباركة صاحب السمو الملكي السلطان بن عبد العزيز - رحمه الله - رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني بنفس السنة.

- أطلق على أسم المشروع لاحقاً مسمى تكامل دلالة على تكامل الجهود مع الشركاء.
 - وافق مجلس إدارة الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني في اجتماعه 25، الذي انعقد بسنة 2011 على تحويل مشروع تكامل إلى مركز تنمية الموارد البشرية السياحية الوطنية.
 - صدر قرار سمو رئيس الهيئة رقم 12514 سنة 2012 بنقل تبعية المركز إلى قطاع الاستثمار والتطوير السياحي.
 - أهداف مشروع تكامل: يهدف هذا المشروع إلى توفير موارد بشرية تملك المعارف والقدرات والسلوكيات اللازمة لشغل الوظائف السياحية التي ستولدها التنمية السياحية في المملكة العربية السعودية من خلال:³¹
 - خلق فرص عمل في القطاعات السياحية.
 - تحقيق الفوائد الاقتصادية الناتجة عن توظيف القوى العاملة.
 - تعزيز مقومات الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي من خلال الاعتماد على القوى العاملة وتنمية الخبرات المحلية.
 - إيجاد بيئة تنظيمية مؤسسية لتنمية وتطوير الموارد البشرية السياحية.
 - إيجاد وتطوير أنظمة موحدة للمعايير والكفاءات المهنية السياحية.
 - تحفيز الاستثمار في مجال التعليم والتدريب السياحي.
 - تشجيع طرح برامج تدريبية وخدمات استشارية.
 - تأسيس برامج لتنمية الموارد البشرية.
 - برامج مشروع تكامل لتطوير الموارد البشرية السياحية:
- حتى يتمكن هذا المشروع من تحقيق الأهداف المرجوة منه تم وضع ثلاث برامج أساسية وهي:³²
- ✓ برنامج توظيف مهن القطاع السياحي: يهدف هذا البرنامج إلى جعل الموارد البشرية مستوفية لكافة متطلبات العمل في المنشآت السياحية بما يدعم قدرتها التنافسية، وذلك لما سيعود عليها بالناتج الإيجابية للوطن والمواطن على حد سواء.

✓ برنامج التوعية المهنية: اطلق عليه برنامج "ياهلا" يهدف إلى تنمية صورة ذهنية ايجابية حول طبيعة العمل السياحي وتحفيز المواطنين على الالتحاق بالمهن السياحية كما يهدف إلى تطوير مهارات الجهات التي تتعامل مباشرة مع السائحين.

✓ برنامج الاستثمار في تنمية الموارد البشرية السياحية: وهذا من خلال

- التعاون مع جهات التعليم والتدريب السياحي الحكومية والخاصة.
- تحفيز الاستثمار في إنشاء منشآت التدريب والتعليم السياحي.
- دعم التدريب والتأهيل وحاضنات الأعمال لأصحاب المنشآت الصغيرة والناشئة.

الخاتمة:

مما سبق يمكن القول أن تدريب وتطوير الكفاءات والموارد البشرية جوهر الارتقاء بالقطاع السياحي الذي يركز على تقديم الخدمات ذات الاتصال العالي التي تعتمد على المورد البشري بالدرجة الأولى كجزء لا يتجزأ من عملية تقديم الخدمات السياحية، وهذا ما لمسناه في التجربة المملكة العربية السعودية عند انشاءها لمشروع تكامل لتنمية الموارد البشرية السياحية وفي مايلي جملة من الاقتراحات للنهوض بهذا العنصر الحيوي في القطاع السياحي ببلدنا الجزائر:

- التحفيز ومنح المكافآت للقطاع الخاص لتشجيع الاستثمار في انشاء معاهد التعليم والتدريب في قطاع السياحة.
- إنشاء برامج لتدريب المدربين المتخصصين في السياحة للإرتقاء لمستوى تدريب جيد.
- الاشتراك والتعاون مع مؤسسات عالمية للاستفادة من تجاربها في مجال التدريب السياحي.
- إطلاق حملات تثقيفية عن التعليم والتدريب السياحي في المدارس والمعاهد.
- العمل على زرع ثقافة التدريب المستمر في عقول العاملين في الميدان السياحي.

الإحالات والهوامش:

¹ دليلة طالب، عبد الكريم وهراني، السياحة كأحد محركات التنمية المستدامة: نحو تنمية سياحية مستدامة، ملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، ليومي 22-23 نوفمبر 2011، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص: 571.

² نوال هاني، تنافسية القطاع السياحي في الدول العربية، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد 13، 2013، ص: 73.

³ يحي سعدي، سليم العمراوي، مساهمة قطاع السياحة في تحقيق التنمية الاقتصادية - حالة الجزائر، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 36، 2013، ص: 97.

- ⁴ نوال هاني، مرجع سبق ذكره، ص: 73.
- ⁵ زهير بوعكريف، التسويق السياحي ودوره في تفعيل قطاع السياحة- دراسة حالة الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير، تخصص: تسويق، جامعة المنتوري قسنطينة، 2011-2012، ص: 20.
- ⁶ حاكم محسن محمد، دور الاستثمار السياحي العربي والأجنبي في دعم الاقتصاد العراقي- دراسة تطبيقية في محافظة كربلاء، بحوث المؤتمر العلمي الثالث بجامعة أهل البيت عليهم السلام، ص: 276.
- ⁷ حاكم محسن محمد، مرجع سبق ذكره، ص: 277.
- ⁸ نبيل بوفليح، تقروت محمد، دراسة مقارنة لواقع قطاع السياحة في دول شمال أفريقيا - حالة الجزائر، تونس، المغرب، الملتقى الوطني الأول حول السياحة في الجزائر - واقع وآفاق"، ليومي 11-12 ماي 2010، المركز الجامعي البويرة، ص: 06.
- ⁹ صليحة عشي، الآثار التنموية للسياحة- دراسة مقارنة بين الجزائر، تونس والمغرب، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير تخصص: إقتصاد تنمية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2004-2005، ص: 38.
- ¹⁰ نفس المرجع، ص: 278.
- ¹¹ عبد الناصر بن عبد الرحمان الزهراني، قسيمة حسين كباشي، الاستثمار السياحي في محافظة العلاء، مركز المعلومات والابحاث السياحية مارس 1431هـ، ص، ص: 21-22.
- ¹² أحمد أديب أحمد، تحليل الأنشطة السياحية في سوريا باستخدام النماذج القياسية - دراسة ميدانية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير تخصص: الاحصاء والبرمجة، جامعة تشرين، سوريا، 2005-2006، ص: 47.
- ¹³ الداوي الشيخ، تحليل أثر التدريب والتحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الإسلامية، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة العدد 06، ص: 10.
- ¹⁴ فريد بلقوم، إنتاج ومشاركة المعرفة في المؤسسة: الرهان الجديد لإدارة الموارد البشرية- دراسة حالة المؤسسات الحاصلة على شهادة الإيزو 9001 ولاية وهران، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تسير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2012-2013، ص: 108.
- ¹⁵ يزن نيم، إدارة الموارد البشرية" أساليب الإدارة الحديثة"، ص: 03، التحميل بتاريخ: 2016/12/11، على الساعة: 19:00، على الرابط: <https://plus.google.com/105132394683769949156/posts/JTgJLrLZ2ai>
- ¹⁶ قدور بن نافلة، عبد الله قش، دور تنمية الموارد البشرية في تأهيل المؤسسات فب ظل إقتصاد المعرفة، مجلة الواحات للبحوث والدراسات جامعة غرداية، العدد 07، 2009، ص: 282.
- ¹⁷ شعيب بغداد، ذياب زقاي، معاريف محمد، تنمية الموارد البشرية وسيلة لتحقيق تنافسية المؤسسات الاقتصادية، ص: 08، التحميل بتاريخ 2016/12/12، على الساعة: 14:40، على الرابط: <http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2011/03>
- ¹⁸ عماد صفوك جلود الرويلي، دور نظام معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية - دراسة ميدانية في الوزارة الداخلية بمملكة البحرين، شهادة ماجستير، تخصص: إدارة الموارد البشرية، 2014، ص: 70.
- ¹⁹ كمال منصور، سماح صولح، تسيير الكفاءات: الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 07، جوان 2010، ص: 50.
- ²⁰ سعيد عيمر، التكوين الإلكتروني وإسهامه في تنمية الكفاءات في الاقتصاديات المبنية على الدرايات، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة نوفمبر 2005، ص: 98.
- ²¹ تنمية الكفاءات البشرية كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية للمنتج التأميني، الملتقى الدولي السابع حول الصناعة التأمينية، الواقع العملي وآفاق التطور - تجارب دول، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 03-04 ديسمبر 2012، ص: 06.
- ²² الداوي الشيخ، مرجع سبق ذكره، ص: 11.
- ²³ تورة ثلاثية، أفراح زوايدية، تكوين الموارد البشرية في ظل التنمية المستدامة وتحقيق التشغيل الكامل، الملتقى العلمي الدولي حول استراتيجية الحكومة في القضاء على البطالة وتحقيق التنمية المستدامة، جامعة المسيلة، ص: 08.
- ²⁴ نفس المرجع، ص: 08.
- ²⁵ عبد أمير عبد الكاظم، دور التدريب في إعداد الموارد البشرية السياحية المتخصصة وتأثيره على مستوى تقديم الخدمات، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الكوفة، السنة 08، العدد 25، ص: 122.
- ²⁶ إبراهيم بظاظو، تحليل واقع الموارد البشرية في القطاع السياحي الأردني، ص: 08، التحميل بتاريخ: 2016/12/11، على الساعة: 19:10، على الرابط: www.meutourism.com/research/22.doc

- ²⁷ اتجاهات استراتيجية التنمية السياحية 2010-2025، وزارة السياحة – اليمن، ص:18، التحميل بتاريخ: 2016/12/12، على الساعة 15:00 على الرابط: www.yementourism.com
- ²⁸ ماضي بلقاسم، حنان برجم، تحديات إدارة الموارد البشرية الفندقية في إطار العولمة، المؤتمر العلمي الدولي حول عولمة الإدارة في عصر المعرفة، يومي 15-17 ديسمبر 2012، ص: 13.
- ²⁹ عبد الأمير عبد الكاظم، مرجع سبق ذكره، ص: 123.
- ³⁰ الموقع الرسمي للهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني، تاريخ الإطلاع: 2016/12/12، على الساعة 14:46، على الرابط: <https://scth.gov.sa/TourismInvestment/Takamul/Pages/default.aspx>
- ³¹ تكامل قصة نجاح في تنمية الموارد البشرية وتوطين المهن السياحية، الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني، المملكة العربية السعودية الرياض، 2015، ص:14، التحميل بتاريخ: 2016/12/13، على الساعة: 10:00، على الرابط: sctnh.gov.sa/ebooks/Documents/p15/Efforts/.../Takamul.pdf
- ³² المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية السياحية، الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني، التحميل بتاريخ 2016/12/13، على الساعة: 10:10، على الرابط: <https://www.scta.gov.sa/Programs-Activities/Programs/Documents/Outline.pdf>