



تحليل فجوة المهارات في قطاع السياحة الأردني

عمان 12 سبتمبر 2022

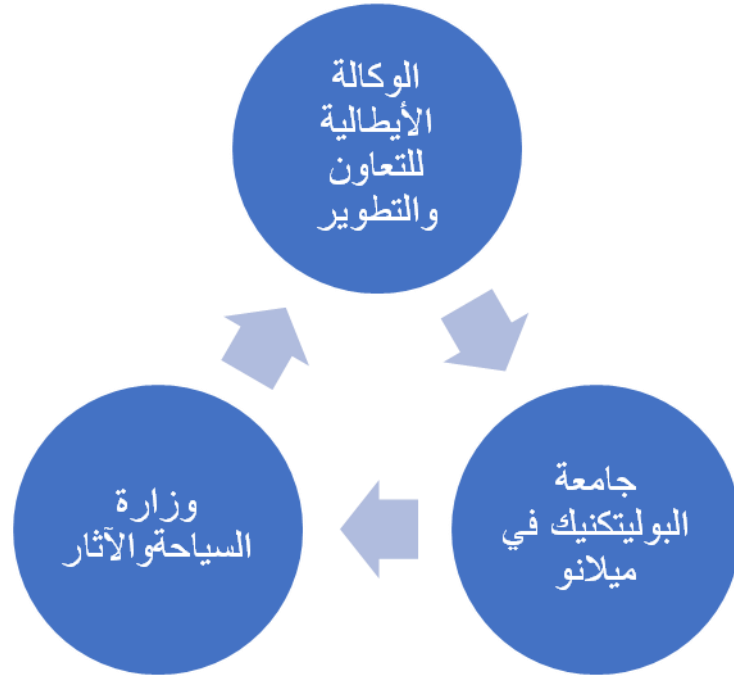




1.1 خلفية عامة عن المشروع

يندرج هذا المشروع ضمن **مذكرة التفاهم**، والتي تم ابرامها وتوقيعها في مارس 2017 بين الحكومتين الإيطالية والأردنية بشأن برنامج المساعدات الإيطالية للأعوام 2017 – 2019، بالاستثمار في تنمية الموارد البشرية لدعم النمو المستدام وتفعيل وتعزيز فرص التماسك الاجتماعي.

وفي هذا الصدد، وقعت الحكومتان في 3 تشرين الأول/أكتوبر 2019 على الاتفاقية الحكومية الدولية لتمويل دعم الموازنة القطاعية لدعم الحكومة الأردنية في تنفيذ "الاستراتيجية الوطنية لتنمية الموارد البشرية 2016-2025".



1.2 نظرة عامة على المشروع

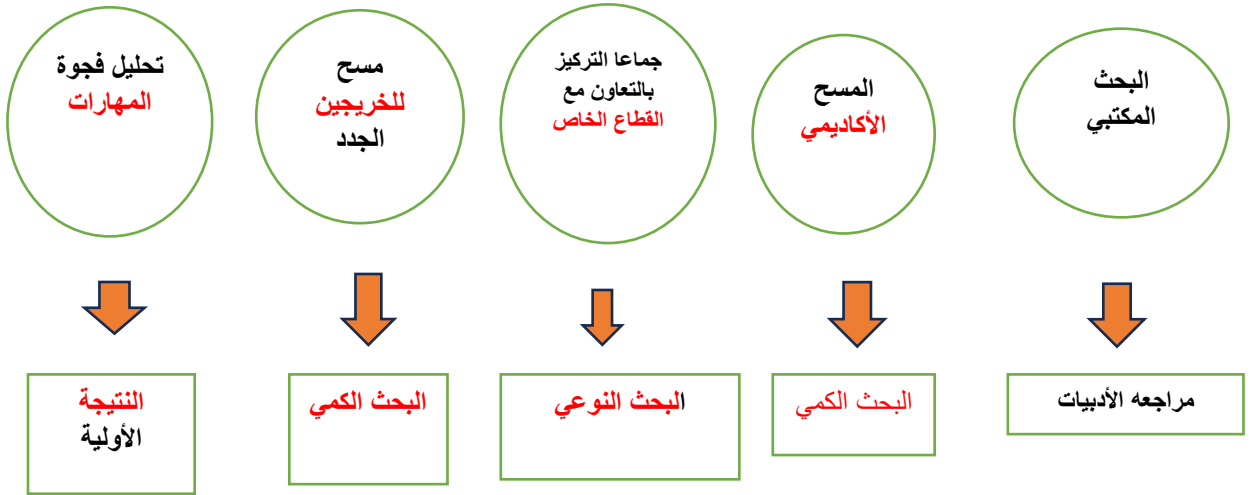
تتناسب النتائج الموضحة في هذا العرض مع تحليل فجوة المهارات في قطاعات السياحة والضيافة والتراث، والذي يهدف إلى رسم خريطة للوضع التعليمي الحالي مقارنة بطلب سوق العمل، واقتراح مهن جديدة ومساراتها الأكاديمية التي ينبغي تحديثها وابتكارها.

أهداف المشروع هي:

- تحديد إجراءات خطة التنمية الاستراتيجية للسياحة لرفع القدرة التنافسية الشاملة لصناعة السياحة في الأردن وتعزيز تجربة الزائر من خلال الابتكار في تطوير المنتجات.
- تحديد ما لا يقل عن 10 ملفات تعريف مهنية مبتكرة والمهارات ذات الصلة ومتطلبات الكفاءة لصناعة السياحة، والحفاظ على التراث الثقافي والمناظر الطبيعية وتعزيزها.

1.3 العملية الإدارية والمنهجية المتبعة:

منهجيات وعمليات البحث المختلطة



3.1 العملية والمنهجية المتبعة

المراحل النهائية



وبالتالي فإن عملية تحليل فجوة المهارات تعتبر أساسية في تسليط الضوء على مجموعات المهارات التي تحتاج إلى التكامل أو المهارات المفقودة، والبدء في عملية تحديد المسارات المهنية والأكاديمية: وبالتالي فإن السيناريو المرجعي سوف يتصور، من ناحية، إمكانية التوصل الي التكامل فيما بين المهارات المذكورة أعلاه للمهن الموجودة بالفعل، وذلك لتحديثها لجعلها قادرة على المنافسة في السوق؛ ومن ناحية أخرى، فإن تصميم المهن المبتكرة بالكامل أمر ضروري لسد فجوات محددة ومتطورة.

وتتضمن مراحل المشروع الأخيرة التحقق من خلال الإطار الوطني للمؤهلات للتحقق من صحة ما تمت الإشارة إليه.



2. البحث المكتبي

2.1 مراجعة الأدبيات البحثية

الخطوة الأولى المتبعة لإنتاج تحليل فجوة المهارات هي مراجعة الأدبيات. وكانت الموارد الرئيسية هي:

- الاستراتيجية الوطنية لتنمية الموارد البشرية 2016-2025، المملكة الأردنية الهاشمية (2015)
- إصلاح التعليم والتدريب التقني والمهني: بوابة لبناء قوى عاملة ماهرة من الشباب في المنطقة العربية، الأمم المتحدة. 2020
- الخطة الاستراتيجية للتعليم 2018-2022، وزارة التربية والتعليم الأردنية (2018).
- الاستراتيجية الوطنية للشباب 2019-2025، المملكة الأردنية الهاشمية (2018).
- ضمان الجودة في التعليم والتدريب المهني في الأردن، مؤسسة التدريب الأوروبية (2020)
- سياسات تنمية رأس المال البشري الأردن، مؤسسة التدريب الأوروبية (2021).
- مستقبل العمل وتنمية المهارات في مجال السياحة، منظمة التجارة العالمية التابعة للأمم المتحدة (2021).
- الأردن: تطورات التعليم والتدريب والتوظيف 2020، مؤسسة التدريب الأوروبية (2020).
- الشراكات بين القطاعين العام والخاص لتنمية المهارات: منظور الحوكمة، مؤسسة التدريب الأوروبية (2020).
- الإطار الوطني للمؤهلات الأردنية، هيئة الاعتماد وضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي (2019)
- الأردن: دعم حوار السياسات بشأن تنمية المهارات في قطاع السياحة في الأردن، البنك الأوروبي 2021.
- تحليل سوق العمل في قطاع السياحة، برامج الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ) (2021).

2.2 تجميع المهارات:

ومن خلال عملية مراجعة الأدبيات، كان من الممكن تحديد مجموعات المهارات المختلفة، وهي:



مهارات تحليلية



مهارات العمل ضمن فريق



مهارات إدارة التراث السياحي والتاريخي



مهارات فنية



المهارات الرقمية



المهارات التسويقية



مهارات العلاقات مع العملاء



مهارات إدارة الأعمال


2.3 مجموعات المهارات

		مهارات التسويق	
المبيعات	التسويق لوسائل التواصل الاجتماعي	مجالات استهداف الهوية	تحفيز والترويج للسياحة
التسويق عبر البريد الإلكتروني	التحليل	إدارة الماركة	المسح الإلكتروني الميكروسكوبي والتعرف على الأخطاء في المعاني
سرد القصص			


		مهارات رقمية	
برمجة حاسوبية	التواصل	الأمن السيبراني	استخدام نظام التشغيل
تحليل المشاعر	إدارة شبكات التواصل الاجتماعي	تطوير الشبكات	استخدام البرمجيات
النكاه الاصطناعي والروبوتات	تحليل البيانات		


2.3 مجموعات المهارات

		مهارات إدارة الأعمال		
المحاسبة	الشبكات	العمل والتخطيط الاستراتيجي	مهارات حاسوبية	
إدارة المشروعات	إدارة مناطق الوجهة	إدارة الموارد البشرية	تطوير المنتج والتجدد	
	ايفاد العمل للأخرين	التسويق والمبيعات		

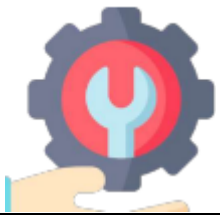
			مهارات إدارة العلاقات مع العملاء		
اللغات الأجنبية	الصبر	التعاطف	التواصل		
		خدمة العملاء			

2.3 مجموعات المهارات

		مهارات العمل في الفريق "الجماعي"		
ايقاد المهام	التنظيم	الذكاء العاطفي	التواصل	
تصميم الشبكات	إدارة الفريق	القيادة	حل المشكلات	

		مهارات تحليلية		
حل المشكلات	البحث	التدقيق المالي	حسابات التكاليف والفوائد	
العصف الذهني	الإبداعية	كتابة التقارير	الإحصائيات	
		إدارة الوقت	صنع القرار	

2.3 مجموعات المهارات

مهارات فنية	
لا يمكن رسم خرائط دقيقة ومعقدة للمهارات التقنية نظرًا لأهمية تحديد خصائص كل مجال يتم أخذها في الاعتبار.	

مهارات إدارة الإرث السياحي			
أشراك المجتمع	إدارة التجميع	الأخلاق	أمور قانونية
إرشادات الحفاظ والعمليات	المعرفة الاجتماعية والثقافية	التطور المستدام	التخطيط للحفاظ على الأثر
علم الانسان			الاهتمام بالمتاحف



3.-البحث الكمي والنوعي

3.1 المسح الأكاديمي

هدف المسح الحالي هو لقاء الضوء على الفجوات الحالية من منظور المعاهد الأكاديمية

هناك فجوة كبيرة بين المهارات المتقدمة والمطلوبة. وتظهر نتائج التحليل أنه حتى مع وجود نسبة عالية من الطلاب الذين يحصلون على الشهادة النهائية، فإن هناك نسبة منخفضة / متوسطة من التوظيف. والنتيجة هي ارتفاع معدلات البطالة في البلاد بالنسبة لقطاع السياحة.

حيث أن هناك عدد مهم من المعاهد الأكاديمية لا يتاح لها معلومات عن نوعية مهن الطلاب، بعد المسار الأكاديمي، وبالتأكيد نقص البيانات لا يسمح بتوفر الملاحظات حول مستوى أداءهم، ومن اللازم اكتشاف أسباب استمرار عدد قليل من الطلاب فقط في دراستهم بعد انتهاء سنوات الدراسة الجامعية أو بعد حصولهم على درجة البكالوريوس

بما ان كل معهد اكاديمي يوفر مدة تدريب من الإلزامي ان نحص السبب وراء افتقار سوق العمل للمهارات اللازمة عند الموظفين الجدد ونظرا لتلك الفجوة من المفهوم ان مشكلات التواصل الحالية بين المعاهد والمؤسسات الخاصة.

الشهادة النهائية

الدبلوم: 5%
الشهادة: 5%
درجة البكالوريوس: 42%
درجة الماجستير: 24%
الدكتوراه: 7%
بكالوريوس وماجستير: 7%
بكالوريوس ودبلوما 4%
بكالوريوس ودبلوما وشهادة: 2%
درجات علمية أخرى: 4%

مجال منضبط

إقامة: 24%
إدارة: 17%
طعام ومشروبات: 12%
المرشدين السياحيين والدليل السياحي: 12%
الإرث: 12%
التسويق: 8%
اخرى: 15%

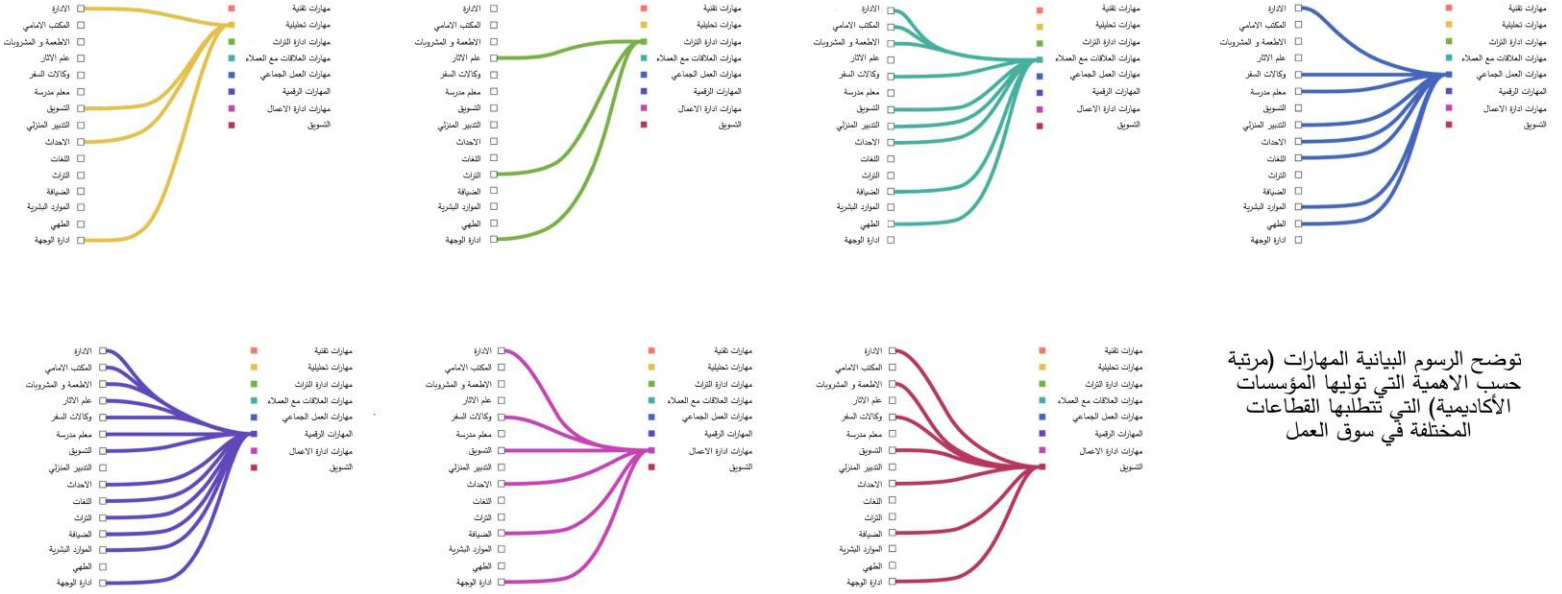
العينة

الإجابات المتوقعة 117
الإجابات التي تم استلامها 85 (73%)
الإجابات السارية 55 (47%)

نوع المعهد

جامعه حكومية: 80%
جامعه خاصة: 9%
تدريب مهني: 5%
جامعه حكومية: 4%
معاهد حكومية أخرى: 2%

مسح اكايمي 3.1



توضح الرسوم البيانية المهارات (مرتبة حسب الأهمية التي توليها المؤسسات الأكاديمية) التي تتطلبها القطاعات المختلفة في سوق العمل

3.2 جماعات التركيز

هدف جماعات التركيز يتمثل في فهم الفجوة التي تم ادراكها من سوق العمل، والتي تتعلق بالمهارات المكتسبة من الطلاب خلال مسارهم الأكاديمي

<p>مطابقة المهارات التي تعد ناقصة مع المهارات المطلوبة والأجوبة لا يبدو انها متناغمة ما بين الجمعيات</p>	<p>10 مشتركين</p>	
<p>اكثر المهارات المطلوبة والناقصة مهارات التواصل ومهارات العمل ضمن فريق- المجتمع الأردني للسياحة ووكالات السفر السياحية، جمعية المطاعم الأردنية- جمعية النقل السياحي المتخصص المهارات الإحصائية والتحليلية:المجتمع الأردني للسياحة ووكالات السفر السياحية، جمعية الفنادق الأردنية-جمعية النقل السياحي المتخصص مهارات إدارة الأعمال والمحاسبة:جمعية النقل السياحي المتخصص-جمعية المطاعم الأردنية الترويج للمنتج السياحي ومهارات التسويق:جمعية النقل السياحي المتخصص- المجتمع الأردني للسياحة ووكالات السفر السياحية ، مهارات التسويق على الأنترنت:جمعية الفنادق الأردنية-جمعية الفنادق الأردنية مهارات إبداعية ومهارات التفكير النقدي:جمعية الفنادق الأردنية- جمعية الفنادق الأردنية</p>	<p>المؤسسات الممثلة المجتمع الأردني للسياحة ووكالات السفر السياحية ، جمعية الفنادق الأردنية جمعية المطاعم الأردنية جمعية النقل السياحي المتخصص</p>	
<p>نظرا للنتائج غير الشاملة التي تم الحصول عليها في تلك الخطوة، بات من اللازم مقارنة النتائج مع بقية الباحثين مثل: تحليل سوق العمالة في القطاع السياحي " 2021</p>	<p>الأنشطة ترتيب المهارات اكثر المهارات المطلوبة في هذا المجال خبرة صغار الموظفين والخبرة داخل مجال العمل للمتدربين</p>	

3.3 مسح للخريجين الجدد

هدف المسح الحالي هو القاء الضوء علي الفجوات في مدركات الخريجين الجدد والموظفين

العينة	المستوى التعليمي	تحديد المواقع الوظيفية	تحديد المواقع الوظيفية	طعام وشراب	منظم الرحلات والمرشد
الإجابات المتوقعة: 200	الدبلوم: 13%	لديهم الوظيفة: 66%	المأكولات والمشروبات:	الشفيف: 46%	السياحي
الإجابات التي تم تسلمها: 121 (60%)	الشهادة: 31%	بدون عمل: 34%	10% الإقامة: 41%	المدير: 45% التدبير	منسق المساعدة: 33%
	درجة البكالوريوس: 51%	الوظيفة المرتبطة بمجال الدراسة: 71%	التراث: 8%	المنزلي: 9%	الحجز: 33%
	51% الماجستير: 4%	الوظيفة التي لا تتعلق بمجال الدراسة: 29%	منظمو الرحلات والمرشدون السياحيون: 7%		المحاسب: 17%
		عقد دائم: 55% العمل الموسمي: 13%	7% دائرة الآثار العامة: 5%		مستشار سياحي: 17%
		التدريب أو العمل داخل مؤسسة: 8%	وزارة السياحة والآثار: 1%		
		أخرى: 25%	أخرى: 28%		
النوع	المجال	وزارة السياحة والآثار ::	إقامة		
ذكور: 63%	المأكولات والمشروبات:	1%	الشفيف: 27%		
إناث: 36%	29% الإدارة: 21%	%أخرى: 28	المدير: 22%		
لا يوجد إجابة: 1%	الإقامة: 11% التراث: 12%	دائرة الآثار العامة الترميم: 43%	الاستقبال: 19%		
	التسويق: 5%	الإشراف: 29%	الصحة: 8% الصيانة:		
	المرشدون السياحيون ومنظمو الرحلات: 3%	الموظف: 28%	8% المأكولات والمشروبات: 8%		
	أخرى: 23%		الموارد البشرية: 5%		
			الموظف: 3%		
العمر					
15-20: 8%					
25-29: 43%					
30-26: 29%					
30+: 20%					



4.1 العملية المستخلصة

الطعام والشراب

الدرجة النهائية

*

الطعام والشراب

المهارات بحسب
الترتيب والمهارات
المختلطة

*

الطعام والشراب

نتائج مراجعة الأدبيات
+ نتائج المسح
الأكاديمي + نتائج
مجموعة التركيز +
نتائج استطلاع
الخريجين الجدد

*

الإقامة

الدرجة النهائية

*

الإقامة

المهارات بحسب
الترتيب والمهارات
المختلطة

*

إقامة

نتائج مراجعة الأدبيات
+ نتائج المسح
الأكاديمي + نتائج
مجموعة التركيز +
نتائج استطلاع
الخريجين الجدد

*

الدليل السياحي والمرشد السياحي

الدرجة النهائية

*

الدليل السياحي والمرشد السياحي

المهارات بحسب
الترتيب والمهارات
المختلطة

*

الدليل السياحي والمرشد السياحي

نتائج مراجعة الأدبيات
+ نتائج المسح
الأكاديمي + نتائج
مجموعة التركيز +
نتائج استطلاع
الخريجين الجدد

*

إدارة التراث

الدرجة النهائية

*

إدارة التراث

المهارات بحسب
الترتيب والمهارات
المختلطة

*

إدارة التراث

نتائج مراجعة الأدبيات
+ نتائج المسح
الأكاديمي + نتائج
مجموعة التركيز +
نتائج استطلاع
الخريجين الجدد

*

2.4 التحليل العام للفجوات في مهارات المجال السياحي

التحديات الرئيسية: لقاء الضوء عليها في المسح حول الخريجين

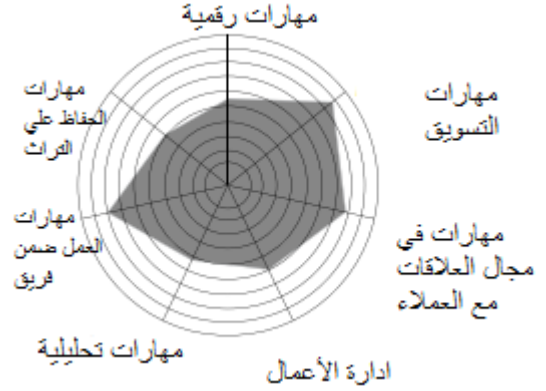
الجدد

التحديات التي تتعلق بالعمل: 34%

العمل ضمن فريق 24%

علاقات العملاء 13%

ومن خلال تسليط الضوء على النتائج التي تم الحصول عليها على متوسط القطاع ، يجب الأخذ بعين الاعتبار كافة التحديات الرئيسية التي يواجهها الخريجين في الانتقال من الدراسة إلى العمل، حيث أن مجموعات المهارات التي سيتم تعزيزها أكثر هي: مهارات التسويق، ومهارات العمل الجماعي، ومهارات العلاقة مع العملاء.



مهارات رقمية 10/5.5

تسويق 10/8.8

علاقات العملاء 10/7.8

إدارة أعمال 10/6

مهارات تحليلية 10/5.2

العمل الجماعي 10/8

إدارة التراث 10/5.1

مشاركة المهارات المفقودة والغير متطورة

		مهارات تسويقية	
المبيعات	التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي	تحديد المجالات المستهدفة	الترويج السياحي
	سرد القصص	إدارة الماركات	تحسين محركات البحث و التسويق عبر محركات البحث

		مهارات رقمية	
إدارة وسائل التواصل الاجتماعي	استخدام البرمجيات	مهارات التواصل	استخدام نظام التشغيل
		الذكاء الاصطناعي والروبوتات	تحليل البيانات

4.3- مشاركة المهارات المفقودة والغير متطورة

		مهارات إدارة الأعمال	
التسويق والمبيعات	إدارة مكان الوجهة	تطوير المنتج والابتكار فيه	مهارات حاسوبية


		مهارات العلاقات مع العملاء	
اللغات الأجنبية	الصبر	التعاطف	مهارات التواصل
	خدمة العملاء		

4.2 مشاركة المهارات المفقودة والغير متطورة

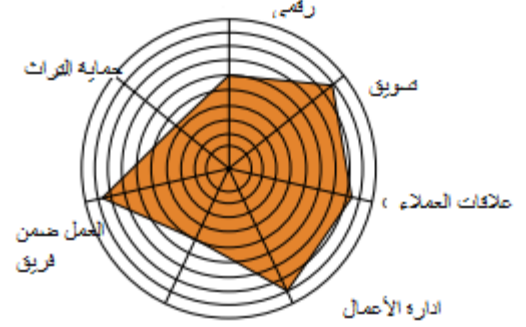
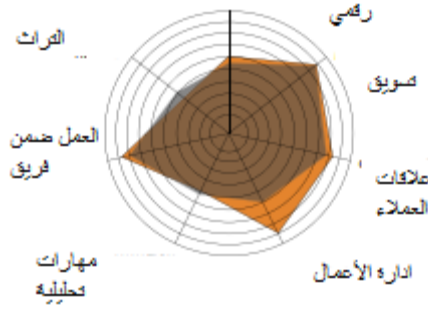
		مهارات العمل ضمن فريق	
ايفاد المهام	النتظيم	الذكاء العاطفي/الاجتماعي	
	إدارة الفريق	القيادة	حل المشكلات

		مهارات تحليلية	
إدارة الوقت	صنع القرار	الإبداع	حل المشكلات

3.4 مشاركة المهارات المفقودة والغير متطورة

	مهارات إدارة التراث	
مهارات قانونية	اخلاق	اشراك مجتمعي

4.4 نظرة عامة حول مجال الطعام والشراب

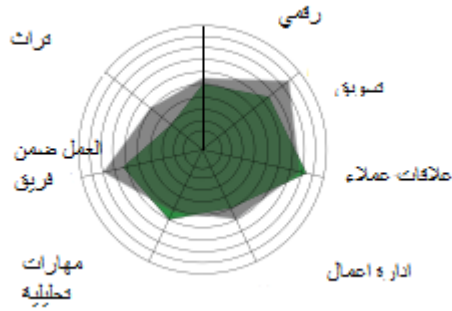


مهارات تحليلية

ومن خلال مقارنة النتائج الإجمالية في مجال الأغذية والمشروبات مع متوسط قطاع السياحة، فإن المهارات الرئيسية التي سيتم تعزيزها هي: مهارات إدارة الأعمال، ومهارات العمل الجماعي، ومهارات العلاقات مع العملاء.

رقمي: 10/6 التسويق: 10/8,9 علاقات العملاء: 10/8,3
 إدارة الأعمال: 10/9 تحليلي: 10/5 العمل الجماعي:
 10/8,7 إدارة التراث: 10/4,4

4.5 نظرة عامة حول الإقامة



من خلال مقارنة النتائج الإجمالية لمجال الإقامة مع متوسط رقمي: 10/5 التسويق: 10/6,6 علاقات العملاء: 10/8,3 إدارة الأعمال: 10/5 المهارات التحليلية: 10/6 العمل الجماعي: قطاع السياحة، فإن المهارات الرئيسية التي يجب تعزيزها هي: المهارات التحليلية ومهارات العلاقات مع العملاء. إدارة التراث: 10/6,2

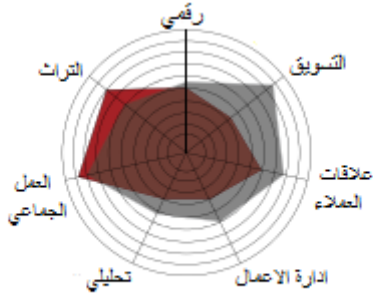
4.6- المرشد السياحي والدليل السياحي - نظرة عامة



ومن خلال مقارنة النتائج الإجمالية لمجال منظمي الرحلات السياحية والمرشدين مع متوسط قطاع السياحة، فإن المهارات الرئيسية التي سيتم تعزيزها هي: المهارات التحليلية، ومهارات العمل الجماعي، والمهارات الرقمية، ومهارات العلاقات مع العملاء.

رقمي: 10/6 التسويق: 10/7,7 علاقات العملاء: 10/8,3
إدارة الأعمال: 10/6 مهارات تحليلية: 10/6 العمل الجماعي: 10/8,7 إدارة التراث: 10/5

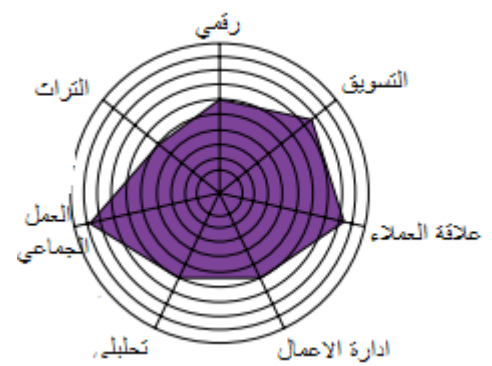
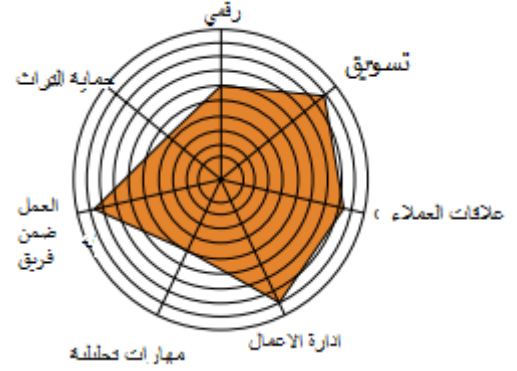
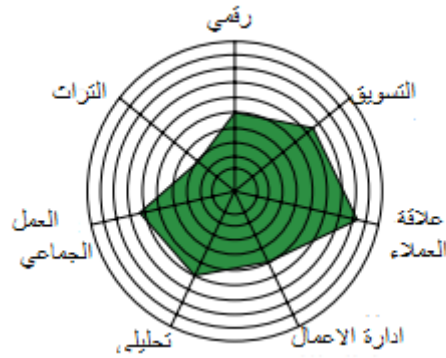
4.7 إدارة التراث-نظرة عامة



مهارات رقمية: 10/5 التسويق: 10/4,4 علاقات العملاء: 10/4,4
مهارات رقمية: 10/6,6 إدارة الأعمال: 10/4 مهارات تحليلية: 10/4 العمل
الجماعي: 10/8,7 إدارة التراث: 10/8
ومن خلال مقارنة النتائج الإجمالية لمجال إدارة التراث مع متوسط قطاع السياحة، فإن المهارات الرئيسية التي سيتم تعزيزها هي: مهارات التراث ومهارات العمل الجماعي.

4.8 المقارنة

ومن خلال مقارنة الدرجات لإجمالية للمجالات الأربعة التي تم أخذها في الاعتبار خلال التحليل، يبدو أن قطاعات الطعام والشراب ومنظمي الرحلات السياحية والمرشدين هي القطاعات التي تحتاج إلى المزيد من التعزيز.





5- النتيجة والخطوات التالية

5.1 النتيجة

علاوة على ذلك، هناك دليل ملحوظ آخر تم تسليط الضوء عليه من خلال مقارنة النتائج النهائية مع جزء من تلك التي تم الحصول عليها خلال المسح الأكاديمي وهو عدم التطابق بين الأهمية المتصورة (ومستوى التدريس) للمهارات الرقمية والطلبات الحقيقية للمهارات الرقمية. سوق العمل المتطور.

ومن خلال الأبحاث التي تم إجراؤها، يتضح أن الفجوة الأبرز تكمن في مجموعات المهارات التالية: مهارات التسويق، ومهارات العمل الجماعي، ومهارات العلاقات مع العملاء. القطاعات التي تواجه أكبر الصعوبات هي الطعام والشراب (خاصة في مهارات إدارة الأعمال، ومهارات العمل الجماعي، ومهارات العلاقات مع العملاء) ومنظمي الرحلات السياحية والمرشدين (خاصة في المهارات التحليلية، ومهارات العمل الجماعي، والمهارات الرقمية، ومهارات العلاقات مع العملاء).

وتتعلق العناصر البارزة الأخرى التي أنتجها البحث بعدم وجود صلة قوية بين العالمين الأكاديمي والمهني، وهو ما يترجم إلى نقص البيانات المتاحة فيما يتعلق بالانتقال من الدراسة إلى العمل؛ والحاجة إلى دمج المزيد من الأدوات التعليمية لتسهيل التعلم عن طريق القيام بالعمليات وتمكين الطلاب من نضج المهارات التي يتطلبها سوق العمل.



بعد تحديد مجموعات المهارات والفجوة في المهارات لكل حقل فرعي، من الممكن تحديد المهن المختلفة التي ينبغي تحديثها بمهارات جديدة أو التي ينبغي اختراعها وتصميمها بالكامل من جديد.

ومن خلال تسليط الضوء على المهن المتكاملة أو المهن الجديدة المطلوبة، لا بد من تحديد المسارات الأكاديمية التي ينبغي من خلالها أن يحصل الطالب على المهارات المطلوبة.

أخيرًا، من أجل التحقق من صحة المهارات المميزة والملفات الوظيفية المحددة ومسارات التدريب ذات الصلة، يجب تقييمها وإدراجها في الإطار الوطني للمؤهلات.

فريق بحث جامعة ميلانو التطبيقية:

- جوزيبي أموروسو، منسق المشروع giuseppe.amoruso@polimi.it
- إيلسا كاتانيا، مديرة المشروع elisa.catania@polimi.it
- كيارا بينافايا، محللة البيانات chiara.pinnaia@gmail.com
- أليساندرو إيانيلو، باحث alessandro.ianniello@polimi.it

الوكالة الإيطالية للتعاون الإنمائي:

- إلويسا كاسادي، باحثة eloisa.casadei@polimi.it