

## تحليل واقع الموارد البشرية في القطاع السياحي الأردني

أ.د. عبد الناصر نور – عميد كلية الأعمال / جامعة الشرق الأوسط – الأردن .

د. ابراهيم بظاظو – رئيس قسمي الإدارة السياحية والتسويق / جامعة الشرق الأوسط – الأردن .

اهتم الأردن في الربع الأخير من القرن العشرين بصناعة السياحة، واجتذاب السياحة العالمية من خلال تهيئة العوامل المناسبة لذلك؛ نظراً لما يتمتع به الأردن من مزايا تؤهله للتلاؤم مع السياحة فيه ، أهمها: الموقع المتميز وسط العالم، حيث يعتبر الأردن ملتقى ثلاث قارات آسيا وإفريقيا وأوروبا. إضافة إلى أن الأردن يعد من أكثر الدول استقراراً في الشرق الأوسط بالذات من الناحيتين الاقتصادية والأمنية، مما يؤثر إيجاباً في مناخ الاستثمار فيه، لأن الاستقرار الاقتصادي والأمني من أهم العوامل التي يأخذها المستثمر في اعتباره عندما يتخذ قراره بالاستثمار في دولة معينة، واعتدال العلاقات السياسية والدبلوماسية الأردنية مع بلاد العالم كافة. وتشهد الصناعة الفندقية والسياحية في الأردن نمواً سريعاً ومضطرباً ، حيث تم إنشاء عدد كبير من الفنادق والمنتجات السياحية لمواكبة الطلب المتزايد على قطاع السياحة والسفر في الآونة الأخيرة.

وعلى الرغم من هذه العوامل المشجعة على اجتذاب السياحة الداخلية والدولية في الأردن والتوسع في الاستثمارات السياحية؛ إلا أن هناك حقيقة مهمة في هذا الصدد وهي أن السياحة تحتاج إلى أيدي عاملة مدربة ومؤهلة تستطيع مواكبة التطور الحالي والمستقبلي في القطاع السياحي؛ وهذا لا يتأتى إلا من خلال وجود إستراتيجية واضحة لتنمية الموارد البشرية في المجال السياحي والفندقي، بحيث يتم فيها تأهيل وتدريب الشباب الراغبين في العمل في هذا المجال، بما يؤدي إلى النهوض بهذا القطاع المهم من القطاعات الاقتصادية، الذي من المتوقع أن يقود الاقتصاد الأردني ويكون له دور ملحوظ في الحياة الاقتصادية في المرحلة المقبلة.

تُحاول الدراسة الكشف عن واقع الموارد البشرية في القطاع السياحي الأردني، من خلال التركيز على التنمية السياحية المستدامة بشقيها الاقتصادية والبشرية، إلا أن الإشكالية تتمثل بتحقيق التوازن بين التوسع المتزايد في الاستثمارات السياحية في الأردن وما ينجم عنها من تحقيق تنمية اقتصادية متسارعة يصاحبها نمو غير متوازن وبطئ في الموارد البشرية الأردنية، مما يؤدي إلى اختلال واضح بين التنمية الاقتصادية والتنمية البشرية الأمر الذي يعيق تحقيق التنمية المستدامة في القطاع السياحي، فمشكلة غياب البرامج التعليمية المناسبة لاحتياجات سوق العمل السياحي وغياب التدريب في المنشآت الفندقية يؤدي إلى حدوث فجوة ينتج عنها تدنى مستوى الخدمة وضعف القدرة التنافسية للقطاع السياحي، فبالرغم من الكفاءة يمكن تزويد العاملين في المنشآت والمؤسسات الفندقية بالمعلومات والخبرات والمهارات اللازمة لأداء أعمالهم بفعالية. مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ورفع معنويات العاملين وتقليل الحاجة للإشراف عن قرب وتخفيض حوادث العمل و تعميق المعرفة المتخصصة.