

خاتمة عامة

أصبحت السياحة من الصناعات الكبيرة التي تعطي لها الأولوية في الخطط والبرامج التنموية، بعدما كان ينظر إليها في السابق على أنها نشاط مشكوك في مردوديته، فهي اليوم من أكبر القطاعات الموفرة للدخل في اقتصاديات الكثير من الدول وذلك لاعتبارها من أهم الصادرات الخدمية في حجم المبادلات التجارية العالمية، وبذلك هي من أكبر المصادر المؤثرة في موازين مدفوعات الدول، إضافة إلى ذلك فالسياحة أضحت مصدرا لجلب العملة الصعبة التي تعتبر ضرورية للقيام بتمويل المشاريع الاستثمارية والقيام بعمليات الإنفاق الحكومي خاصة بالنسبة للدول النامية مثل الجزائر التي تعاني من نقص رصيدها من النقد الأجنبي خارج قطاع المحروقات، كما أصبح للسياحة دورها الكبير في امتصاص البطالة باعتبارها من أكبر الصناعات المشغلة لليد العاملة، إلا أن منظمة العمل الدولية ترى أنه في ظل عالم شديد التنافس، وفي ظل ظروف عالمية سريعة التغير، فإن صناعة السياحة ستفقد ميزة كونها صناعة كثيفة العمالة، ومولدة لفرص عمل عديدة، إذا افتقدت هذه العمالة لجودة الأداء، والقدرة على تقديم خدمات سياحية في مستويات عالية، وفي ظروف متنوعة، وبمهارات متميزة، إذ أنه لم يعد ممكنا الفصل بين عنصري جودة الوظائف وبين عددها، وعليه أصبح تكوين الموارد البشرية يكتسب أهمية كبيرة في صناعة السياحة والضيافة، نظرا لارتباطه الحيوي بمستوى الخدمة السياحية المقدمة، وتأثيره على سمعة المنشأة السياحية، كذلك لدوره في تحسين الصورة المأخوذة عن العمالة السياحية على أنها ضعيفة ومحدودة المهارات، خاصة في ظل حاجة المنشآت السياحية سواء الكبيرة، أو المتوسطة، أو الصغيرة إلى امتلاك قوة عمل ماهرة ومتميزة ومتعددة المهارات أين أصبح العنصر البشري أهم عناصر التفوق في مجال الخدمات السياحية.

والجزائر على الرغم من امتلاكها لمقومات سياحية كبيرة، تخولها لأن تكون من أكبر مقاصد الجذب السياحي في العالم، إلا أنها لازالت لم تحجز لها مكانا بين الدول السياحية الكبرى تتماشى مع ثروتها السياحية، حيث تصنف ضمن الدول الأقل جذبا للسياح الأجانب ولا تمثل سوى 1.1% من نسبة السوق في إفريقيا، مقابل 19% لتونس، وهذا راجع بالأساس إلى إهمال القطاع السياحي ضمن مخططات التنمية الوطنية، مما انعكس سلبا على منظومة التكوين السياحي في الجزائر، وربما يظهر ذلك واضحا في قلة مراكز التكوين السياحي في الجزائر و قلة العاملين في القطاع، حيث تعتبر نسبة العاملين في القطاع السياحي ضعيفة جدا مقارنة بإجمالي العمالة الوطنية، إذ بلغت نسبتها 5.4 بالمائة سنة 2007.

من خلال دراستنا لهذا الموضوع، استخرجنا مجموعة من النتائج، التي هي في الحقيقة أجوبة عن التساؤلات الفرعية التي طرحناها سابقا، و هي في نفس الوقت إختبار لصحة الفرضية التي قامت عليها هذه الدراسة.

1- النتائج:

أولا: نتائج الدراسة النظرية

- السياحة ظاهرة عالمية، ازدهرت لتصبح صناعة متكاملة تساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية للعديد من الدول المهتمة بهذا القطاع.
- السياحة من أقوى الصناعات نموا في العالم على مدى السنوات العشرين الماضية، حيث نمت إيرادات السياحة الدولية بنسبة 9%.
- تعتبر السياحة من أكبر القطاعات الاقتصادية توفيراً لفرص العمل، حيث تستوعب 11% من إجمالي القوى العاملة.
- أصبح العنصر البشري بقدراته و مهاراته المختلفة العنصر الفاصل في المفاضلة بين المقاصد السياحية.
- يلعب التكوين دورا حيويا في المجال السياحي، حيث يؤثر على الفعالية التنظيمية و مستوى الأداء و تقديم الخدمات بصفة عامة، مما يكون له أثر كبير على صورة المنشأة السياحية، وسمعتها، لاسيما في ظل الحاجة لأداء تنافسي راقى.
- أصبحت الموارد البشرية تؤدي دورا حاسما في تنمية القطاع السياحي، و على هذا الأساس يمثل تكوين الموارد البشرية أحد المقومات الأساسية لصقل القدرات و تفعيلها بعث الواهب و تنمية الكفاءات البشرية في جوانبها العلمية، العملية و الفنية. و تلبية أدق احتياجات المؤسسة السياحية من العمالة المؤهلة.
- التكوين السياحي يختلف عن التكوين الخاص بالقطاعات الاقتصادية الأخرى، نظرا لخصائص مهن و وظائف السياحة الفريدة.
- أصبح التكوين السياحي ضرورة حتمية في المؤسسات السياحية التي ترغب في تحقيق الجودة في الخدمات السياحية، و الفعالية في أداء مواردها البشرية.

ثانيا: نتائج الدراسة التطبيقية

- التكوين السياحي في الجزائر لا يزال ضعيفا، و لا يساهم بشكل فعال في تأهيل الموارد البشرية العاملة في القطاع.
- يعاني التكوين السياحي في الجزائر من انعدام التوافق بين البرامج التكوينية و متطلبات المهن السياحية و هذا راجع إلى غياب التنسيق بين المناصب الوظيفية و برامج التكوين.
- ضعف المراكز التكوينية و المعاهد السياحية المتخصصة، علميا و عمليا، في تطوير الموارد البشرية السياحية.
- البرامج التكوينية السياحية المقدمة من طرف مؤسسات التكوين، قديمة و لا تتماشى مع واقع السياحة الحالي، الذي تفرضه العولمة و تحدياتها.
- غالبية مؤسسات التكوين المقدمة لبرامج التكوين السياحي، غير تابعة للوزارة الوصية عن القطاع السياحي، بالرغم من كونها الأكثر دراية بجيشتات و متطلبات المهن السياحية، و هذا ما له تأثير سلبي على نجاعة و فعالية البرامج التكوينية.
- عدم التوسع في فتح المزيد من المعاهد السياحية بمراكز الجذب السياحي ذات الطلب السياحي العالي، مثل القطب السياحي "جنوب"، الذي يعاني من انعدام شبه تام من مؤسسات التكوين السياحي.
- نقص في مؤسسات التكوين السياحي التي تمنح شهادات عليا في الاختصاص، بالرغم من اعتبارهم الأساس في تسيير القطاعات السياحية مستقبلا.
- غياب التنسيق بين المؤسسات التكوينية و القطاع السياحي، في مجال التكفل بالمتخرجين و الاهتمام بهم من الجانب المهني.
- قلة الاتفاقيات الدولية في مجال التكوين السياحي، و قلة استفادة الجزائر من تجارب الدول الرائدة سياحيا في ما يتعلق بكيفية تطوير و تأهيل الموارد البشرية.

2- الإقتراحات:

في الأخير، و من أجل تطوير و عصرنه منظومة التكوين السياحي في الجزائر، نقوم بطرح الاقتراحات التالية:

- لا بد من دراسة شاملة لواقع التكوين السياحي بالجزائر، لمعرفة مدى حاجة القطاع إلى البرامج التكوينية.
- توفير البرامج التكوينية و التعليمية حول مختلف جوانب السياحة، و خصوصا لفائدة الموظفين المعنيين مباشرة بالسياحة، كما يجب أن تشمل تلك البرامج مجموعة واسعة من المواضيع، مثل تعلم اللغات الأجنبية، و تقنيات الأعمال السياحية، و تسهيلا لذلك يجب اتخاذ الخطوات الكفيلة من أجل تخصيص الميزانيات اللازمة لتحقيق ذلك.
- فتح المزيد من مراكز التكوين السياحي لمواجهة الطلب المتوقع، و إشراكها بشكل فعال في عمليات تأهيل الموارد البشرية السياحية.
- الاعتماد على الاحترافية في تنفيذ، تسيير، و متابعة البرامج التكوينية، فإسنادها إلى غير المتخصصين قد يؤدي إلى التقليل من مردوديتها و عدم نجاعتها.
- إعادة النظر في المواضيع و البرامج التكوينية و جعلها تتماشى مع التطورات الحالية التي يعرفها القطاع السياحي.
- لا بد من توسيع مجال التكوين في السياحة ليشمل الجامعات، و ذلك بفتح تخصصات الاقتصاد السياحي، و تعميمها في جميع جامعات الوطن.
- توطيد العلاقة بين مؤسسات التكوين السياحي من جهة، و القطاع السياحي من جهة أخرى، بما يخدم هذا القطاع في مجال التكوين.
- إعداد دراسة شاملة حول وظائف القطاع السياحي في الجزائر، من أجل إعداد برنامج تكويني يتوافق مع احتياجات القطاع.
- الانتقال من تكوين الكفاءات إلى التكوين عن طريق الكفاءات، أي التأكيد على نوعية البرامج التكوينية في مواضيع السياحة.
- التخلص من برامج التكوين التقليدية، و استبدالها بالمفاهيم و الأساليب الحديثة في التكوين السياحي.
- إكساب التكوين السياحي المرونة التي تساعد من رفع مردوديته و التحكم في كلفته، و إكسابه القدرة على التجدد المستمر، و التأقلم الفاعل مع مستجدات الصناعة السياحية، و متطلبات المؤسسات السياحية و حاجاتها من الموارد البشرية الماهرة.
- توسيع مجالات التعاون الدولي في التكوين السياحي، خاصة مع الدول الرائدة في القطاع، من أجل الاستفادة من تجاربها في مجال التكوين السياحي.