



دورة تدريبية لمنظمة السياحة العالمية في قطر - الدورة الأولى ٢٠١٥

بالتعاون مع جامعة جورج واشنطن

تنمية رأس المال البشري كعاملٍ لضمان جودة الخدمات

١٠-١٤ أيار/مايو ٢٠١٥

تتعدّد الدورة التدريبية الإقليمية لمنظمة السياحة العالمية لبناء القدرات في مجال تنمية رأس المال البشري في الدوحة من ١٠ إلى ١٤ أيار/مايو ٢٠١٥، بدعوةٍ من الهيئة العامة للسياحة القطرية وبدعمٍ من مؤسسة تيميس وبالتعاون مع جامعة جورج واشنطن. تتوجّه هذه الدورة التدريبية إلى المسؤولين التنفيذيين في الدول الأعضاء في المنظمة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وهي تتناول أبرز المفاهيم والعمليات والممارسات المتعلقة بتنمية رأس المال البشري بالإستناد إلى الدروس المستفادة على الصعيد الدولي وفي منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

١ مقدمة

تكتسي تنمية رأس المال البشري السياحي أهميةً بالغة بالنسبة لإستدامة وتنافسية المقصد السياحي، ذلك أن رأس المال البشري المسلّح بالمعارف والمهارات والسلوكيات السليمة هو وحده القادر على تطوير وإدارة وتقديم المنتجات والخبرات السياحية المستدامة والتنافسية.

ولعلّ أحد أبرز جوانب السياحة يتمثل بقدرتها على إستحداث ودعم فرص العمل، ناهيك عن تعزيز العمالة. وللعمل في المجال السياحي فوائد بعيدة المدى بالنسبة للمقاصد على الصعيدين الإقتصادي والإجتماعي في آن. كما تعود السياحة بالفائدة على تطوير المشاريع حيث أنّها تفتح أبواب الفرص أمام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم المنخرطة في توفير المنتجات والخدمات للقطاع السياحي. ونظراً لما للسياحة من روابط إقتصادية، تتعكس آثارها بشكلٍ ملموس على القطاعات وسلاسل الإمداد الأخرى. إلّا أن فرص العمل في القطاع السياحي متفاوتة إلى حدّ بعيد حيث تنطوي على مروحةٍ واسعة من الأنواع ومستويات المهارة، في حين تبرز في الوقت عينه مهنٌ سياحية جديدة تماشياً مع الإتجاهات الجديدة في مجال تطوير المنتجات السياحية وطبقاً للتغيرات التكنولوجية والديمغرافية العالمية.

وعلى ضوء ما تقدّم، تسعى هذه الدورة التدريبية إلى تحديد العناصر الأساسية لتنمية رأس المال البشري السياحي وعملية التخطيط لها، وهي تصوّرها من خلال كوكبةٍ من النُهج الناجحة ودراسات الحالة، وتعرض نماذج ومعايير لأفضل الممارسات. وأخيراً، ستكون هذه الدورة بمثابة منبرٍ للمشاركين للنظر في السياسات والمبادئ التوجيهية والإستراتيجيات الناجحة في مجال تنمية رأس المال البشري السياحي.

٢ الجمهور المستهدف

تتوجّه هذه الدورة إلى صنّاع القرار رفيعي المستوى في إدارات السياحة الوطنية والإقليمية والمحلية وكذلك المؤسسات والشركات السياحية من ذوي الكفاءات في مجال تنمية رأس المال البشري السياحي.

٣ الميسرون

الدكتور دون هاوكينز هو أستاذ مادة السياسات السياحية في كلية دوايت د. أيزنهاور ومادة دراسات الإدارة والسياحة في كلية إدارة الأعمال، كما يدرّس الشؤون الدولية في كلية إيليويت للشؤون الدولية في جامعة جورج واشنطن. حاز عام ٢٠٠٣ على جائزة يوليسيس الأولى الصادرة عن منظمة السياحة العالمية تكريماً لإنجازاته الفردية في خلق المعارف ونشرها. وعيّن عام ٢٠١٢ مستشاراً خاصاً لأمين عام منظمة السياحة العالمية لشؤون شبكة المعارف التابعة للمنظمة. وهو يرأس مجموعتي سوليمار إنترناشونال و"متطوعون من أجل النمو الإقتصادي". والجدير بالذكر أنه بدأ العمل في القطاع السياحي عام ١٩٥٧ وما انفك يعمل في القطاع على مدى السنوات الـ ٥٨ الفاتئة.

ولقد شارك مؤخراً في الأنشطة الشاورية حول السياحة المستدامة بما في ذلك تحليل السياسات، التخطيط الإستراتيجي، تنمية الموارد البشرية، وتوفير المساعدة الفنية في كلٍّ من جمهورية جورجيا، الأردن، قطر، سري لانكا، ميانمار، بلغاريا، البرتغال، إسبانيا، تنزانيا، السنغال، إثيوبيا، موزامبيق، مدغشقر، رواندا، كينيا، جنوب أفريقيا، الجمهورية الدومينيكية، كندا والولايات المتحدة الأمريكية.

الدكتور زياد الرواضية نال شهادة الدكتوراه في الإدارة السياحية من جامعة نابولي "فريدريكو II" في إيطاليا، وهو يشغل حالياً منصب عميد كلية السياحة والفندقية ومدير وحدة شؤون الطلبة في الجامعة الأردنية (فرع العقبة). كما عمل في كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة (جامعة الفيصل) وفي كلية الأردن الجامعية التطبيقية للتعليم الفندقي والسياحي (كلية عمون). وانضم عام ٢٠٠٩ إلى مركز السياحة والتغيير الثقافي التابع لجامعة ليدز ميتروبوليتان (المملكة

المتحدة). والجدير بالذكر أن كتاب الدكتور زياد الرواضية حول السياحة البيئية ومبادئها قد حاز جائزة جامعة فيلادلفيا لأفضل كتاب لعام ٢٠١٣. وينصب إهتمامه بشكلٍ خاص على السياحة التراثية والسياحة الثقافية والسياحة والمجتمعات المحلية وإدارة المقاصد السياحية.

ولقد شارك في العديد من المشاريع الريادية في مجال تنمية الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية (مع صندوق تنمية الموارد البشرية) والعراق (حكومة كردستان) وليبيا (وزارة السياحة).

وهو كذلك الأمر عضو في عدّة منظمات أردنية تُعنى بالحفاظ على التراث والحوار الثقافي. ومن جملة هذه المنظمات نذكر هيئة البترا للإشعاع الحضاري والمحافظة على التراث «قوافل»، وجمعية بيت الأنباط اللتين يقع مقرهما في الأردن. ولقد شارك في الكثير من المؤتمرات حول السياحة والتراث وإشراك الشباب.

٤ الأهداف والنتائج

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعارف والمهارات والأدوات الضرورية وإلى توفير مساحة للنقاش حول تنمية رأس المال البشري في قطاع السياحة.

ومتى أتموا هذه الدورة بنجاح، يكون المشاركون قادرين على:

- فهم العناصر والمفاهيم الأساسية المرتبطة بتنمية رأس المال البشري؛
- تحليل العوائق التي تحول دون جذب المواهب واستبقائها؛
- إجراء تحليلٍ ظرفي للاحتياجات الراهنة لجهة رأس المال البشري على مستوى المقاصد؛
- فهم العناصر المكوّنة لإستراتيجية تنمية رأس المال البشري؛
- إدماج المعايير والممارسات النموذجية في مبادرات تنمية رأس المال البشري السياحي؛
- الإضاءة على المهارات والكفاءات الأساسية الضرورية للمهن السياحية الأساسية؛
- بلورة وتحديد برنامجٍ تدريبي يرمي إلى تعزيز جودة الخدمات على مستوى المؤسسات أو المقاصد.

٥ المضمون

١. تقييم وتصميم متطلبات تنمية رأس المال البشري السياحي

١-١ إطار تقييم رأس المال البشري السياحي

- ٢-١ إعداد تقييم رأس المال البشري
- ٣-١ بلورة برنامج يُعنى برأس المال البشري
- ٤-١ التحديات والفرص في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

٢. وضع برامج تُعنى بتنمية رأس المال البشري السياحي

- ١-٢ معالجة الطلب على الموارد البشرية لتحفيز النمو السياحي المستدام
- ٢-٢ القضايا المتصلة بإدارة الموارد البشرية
- ٣-٢ تحسين خدمة العملاء

٣. نظم التعليم والتدريب في مجال السياحة

- ١-٣ مكونات التعليم والتدريب
- ٢-٣ توفير فرص التعلّم المتّسم بالجودة
- ٣-٣ آليات ضمان الجودة

دراسات الحالة مدار النقاش:

- على المستوى الوطني: الأردن، قطر وكندا
- على مستوى المقاصد: بورتو بلاتا في الجمهورية الدومينيكية، كولومبيا البريطانية في كندا، والدوحة في قطر
- على مستوى المؤسسات: فنادق الريتز كارلتون

٦. النشاط النهائي

في اليوم الأخير من الدورة، يُطلب من المشاركين أن يقدّموا ضمن مجموعاتٍ صغيرة نشاطهم النهائي حول موضوعٍ متّصل بالدورة وبموقع الزيارة التقنية.

٧. المنهجية والهيكلية

تتطوي المنهجية النظرية – العملية المتّبعة في هذه الدورة على عروض ونقاشات وحوارات، فضلاً عن العمل ضمن مجموعات والقيام بأنشطة عملية.



سيقوم ميسران دوليان بتقديم العروض التي ستركز على المفاهيم وتشارك الأدوات والتفاعل قدر الإمكان. وستشمل الدورة كذلك الأمر نقاشات وحوارات وأنشطة عملية ترمي إلى تطبيق المعلومات والأدوات التي تناولتها الدورة في سياق واقعي وعملي. وستلقي الضوء على الممارسات الفضلى في هذا المجال سواء على المستوى الإقليمي أو على المستوى الدولي.

أما الأنشطة فهي عبارة عن مهام عملية ونقاشات ضمن مجموعات، بالإضافة إلى زيارات تقنية إلى منطقة ذات صلة بموضوع الدورة. وخلال هذه الزيارات التقنية، سيطلب من المشاركين القيام بأعمال ميدانية وإجراء المقابلات وجمع المعلومات، إلى جانب القيام بأنشطة تفاعلية أخرى في الدوحة، قطر. علاوةً على ذلك، يُطلب من المشاركين تقديم عرضين: عرضٌ يتناول نتائج العمل الميداني (في اليوم الذي يلي الزيارة التقنية)، وعرضٌ آخر حول المشروع النهائي (في اليوم الأخير من الدورة).

وحرصاً على الإفادة على أحسن وجه من هذه الدورة، سيحصل المشاركون (عند إختيارهم) على كتيبٍ تعريفى يتضمن منشورات صادرة عن منظمة السياحة العالمية ومقالات ومواد أخرى للقراءة تعرّف بالمسائل والمفاهيم الأساسية الضرورية لهذه الدورة. والغرض من هذا النهج - المتمثل بتشارك عدّة أدوات واستخدامها، والإستفادة من خبرة الميسرين والمشاركين، وعقد حلقات النقاش والقيام بالعمل التطبيقي ضمن مجموعات - إنّما يكمن في تمكين المشاركين من فهم مواضيع الدورة فهماً تاماً.

٨ معلومات مفيدة

لغتا العمل هما الإنكليزية والعربية، وسيتم توفير الترجمة الفورية بهاتين اللغتين. وستعقد الدورة من ١٠ إلى ١٤ أيار/مايو في الدوحة.