



مشروع المنار
Al-Manar Project



هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية
*Technical and Vocational Skills
Development Commission*



المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية
*National Center for Human
Resources Development*

الفجوة بين جانبي العرض والطلب في قطاع السياحة

إشراف

أ.د. عبد الله يوسف عباينة

آذار 2024

بدعم من هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية
Technical and Vocational Skills Development Commission

National Center for Human Resources Development

المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية

Phone : +962 - 6 – 5331451

هاتف : +962 - 6 - 5331451962

Fax : +962 - 6 – 5340356

فاكس : +962 - 6 - 5340356

P.O. Box: 560 Al-Jubaiha

ص.ب : 560 الجبيهة

Postal Code : 11941 Jordan

الرمز البريدي: 11941 الأردن

www.nchrd.gov.jo

www.almanar.jo

المملكة الأردنية الهاشمية

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(2024/4/2035)

يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي
دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى



مشروع المنار
Al-Manar Project



هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية
Technical and Vocational Skills
Development Commission



المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية
National Center for Human
Resources Development

تم إنجاز هذه الدراسة من قبل مشروع المنار بإدارة المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية
بإشراف

الأستاذ الدكتور عبد الله يوسف عباينة

إعداد الباحث:

الدكتورة آلاء البشايرة

فريق العمل الفني

السيدة منال الزق
(برمجة وتصميم قواعد البيانات)

المهندسة مريم الشيخ ياسين
(مساعد باحث)

يتقدم المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية بالشكر والعرفان لمجلس هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية على دعمه
الموصول لإنجاز هذه الدراسة، وللدور الفاعل للهيئة في إدامة التنسيق، وتبادل الرأي مع المركز في استدامة مثل هذه الدراسات،
والمشاركة في عمل اللجان الاستشارية عن طريق مجالس المهارات القطاعية. والشكر لدائرة الإحصاءات العامة التي نفذت المسح
وفق الخطة المرسومة.

ويُقدّم المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية الشكر للجنة الاستشارية لمشاركتهم، وتوجيهاتهم لإنجاح هذا العمل.

السيد محمد فوزي القاسم	رئيس المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة
الأنسة إليانا بشارة جعيني	مدير عام جمعية المطاعم السياحية الأردنية / مستشارة رئيس المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة
الدكتور على مصطفى العجارمة	وزارة السياحة والآثار
السيد هاني مساعدة	جمعية أدلاء السياح الأردنية
السيد نبيه صلاح الدين ريال	السياحة الوافدة
المهندس عبد الباسط روبين عودة	النقل السياحي
السيد عصام مسعود الشاعر	جمعية وكلاء السياحة والسفر الأردنية
السيد مصطفى نمر كعوش	جمعية الفنادق الأردنية
السيد أسامة محمد المومني	وزارة التربية والتعليم
السيد محمد احمد عبد الرزاق	دائرة الإحصاءات العامة
السيد ثامر محمد بركات	دائرة الإحصاءات العامة
السيدة بيان إبراهيم فريجات	دائرة الإحصاءات العامة

تقديم

يطيب لي ولأسرة المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية أن نضع بين أيديكم دراسة الفجوة بين جانبي العرض والطلب في قطاع السياحة، وهي دراسة منسجمة مع التوجهات الوطنية بضرورة تطوير قطاع التعليم والتدريب المهني، والتقني بما يتواءم ومتطلبات القطاعات التنموية، وخدمة مؤسسات قطاع التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات سوق العمل المتجددة، والمساهمة في دعم عمل مجالس المهارات القطاعية في هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية، وتسهيل الضوء على طبيعة الفجوة الكمية والنوعية بين جانبي العرض والطلب، لرصد طبيعة الفجوة، وتحديد طبيعة الاحتياجات القطاعية لتوجيه برامج التدريب من أجل التشغيل، وتقديم التغذية الراجعة النوعية من وجهة نظر أصحاب العمل للمؤسسات التي تُعنى بالتعليم والتدريب لإعادة النظر في برامجها، وخططها الأكاديمية والتدريبية في ضوء الفجوة النوعية مدعومة بخطة تنمية موارد بشرية مقترحة، الأمر الذي سيساهم في تعظيم عوائد الاستثمار في تنمية الإنسان الأردني، بما يتفق مع ما ورد في رؤية التحديث الاقتصادي، والاستراتيجية الوطنية لتنمية الموارد البشرية.

وتنقسم هذه الدراسة إلى ستة فصول رئيسية. يتضمن الفصل الأول الإطار النظري الخاص بالدراسة من حيث: مشكلتها، وأهدافها، وأهميتها، وأسئلة الدراسة، بالإضافة لمصادر البيانات والمنهجية المتبعة لذلك. ويتضمن الفصل الثاني تحليل جانب الطلب في قطاع السياحة، ويتناول الفصل الثالث تحليل جانب العرض في القطاع المستهدف. ثم يتم استخلاص الفصل الرابع الذي يُقدّر فجوة العرض والطلب. وبناء على نتائج الفصل الرابع، يأتي الفصل الخامس لبيان الخطط التي تم وضعها لجسر هذه الفجوة، ولتنمية الموارد البشرية العاملة في القطاع المشار إليه أعلاه. وأخيرًا الفصل السادس الذي يعرض أبرز النتائج، والتوصيات.

وإننا إذ نضع بين أيديكم هذه الدراسة، فإننا نرجو أن تتم الاستفادة منها حقَّ استفادة، وأن تخدم توجهات المركز في تعزيز جهود الأردن الرائدة، والدؤوبة في مجالات تنمية الموارد البشرية. راجين المولى عزّوجلّ أن يأخذ بأيدينا لخدمة الأردن الأعلى.

رئيس المركز الوطني لتنمية

الموارد البشرية

أ. د. عبد الله يوسف عبابنة

المحتويات

أ.....	تقديم
ج.....	المحتويات
ط.....	الملخص التنفيذي
ك.....	EXECUTIVE SUMMARY
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3.....	1.1 مقدمة
4.....	1.2 أهمية الدراسة
5.....	1.3 أهداف الدراسة
5.....	1.4 أسئلة الدراسة
6.....	1.5 منهجية الدراسة
6.....	1.5.1 مجتمع الدراسة وعيّنتها
7.....	1.5.2 أدوات الدراسة
8.....	1.6 جمع البيانات وتجهيزها
8.....	1.6.1 مسح الشركات (جانب الطلب)
8.....	1.6.2 مسح مزودي التدريب (جانب العرض)
9.....	1.7 محدّدات الدراسة
9.....	1.8 تبويب البيانات ونشرها
11.....	الفصل الثاني: تحليل جانب الطلب في قطاع السياحة
13.....	2.1 منشآت قطاع السياحة
17.....	2.2 الخصائص الكميّة والنوعيّة للعاملين في قطاع السياحة
25.....	2.3 الاحتياجات التدريبية الحالية والمستقبلية للمؤسسات في قطاع السياحة
29.....	2.4 احتياجات مؤسسات قطاع السياحة الكميّة من العاملين وخصائصهم
34.....	2.5 المهارات العامة المطلوب توافرها لدى العاملين في قطاع السياحة
35.....	2.6 تشغيل المرأة في قطاع السياحة
37.....	2.7 تشغيل ذوي الإعاقة في قطاع السياحة
41.....	2.8 صعوبات تعيين العاملين في قطاع السياحة وطرق التعيين
44.....	2.9 فرص العمل والبرامج التدريبية حسب الأنشطة الاقتصادية الفرعية لقطاع السياحة
51.....	الفصل الثالث: تحليل جانب العرض في قطاع السياحة
53.....	3.1 أهم الجهات المزودة للتدريب في قطاع السياحة
53.....	3.2 البرامج التعليمية والتدريبية المطبقة في قطاع السياحة
65.....	3.2.1 للمهارات العامة المتضمّنة في برامج إعداد العاملين
67.....	الفصل الرابع: تقدير فجوة العرض والطلب في قطاع السياحة

69	4.1 الفجوة الكميّة بين المعروض والمطلوب من البرامج
70	4.2 الفجوة النوعيّة بين المعروض والمطلوب من المهارات
70	4.3 الفجوة بين العرض والطلب على العمالة من الإناث
71	4.4 الفجوة بين الطلب على العمالة من ذوي الإعاقة، وبين البرامج التدريبية المقدمة لهم
73	الفصل الخامس : خطة تنمية الموارد البشرية في قطاع السياحة
76	خطة تنمية الموارد البشرية لقطاع السياحة (2024-2026)
83	الفصل السادس: النتائج و التوصيات
85	6.1 النتائج
88	6.2 التوصيات

فهرس الجداول

- جدول 1: توزيع عينة الدراسة ومجتمعها في قطاع صيانة المركبات ذات المحركات وإصلاحها، حسب المحافظة.....7
- جدول 2: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الإقليم/ المحافظة.....13
- جدول 3: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب سنة بدء تقديم الخدمة.....14
- جدول 4: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الكيان القانوني.....14
- جدول 5: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب حجم المنشأة.....15
- جدول 6: توزيع العاملين في قطاع السياحة حسب حجم المنشأة، والجنس.....16
- جدول 7: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب توقع أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم للأعوام (2022-2025).....17
- جدول 8: توزيع العاملين في قطاع السياحة حسب المؤهل التعليمي، والجنس.....17
- جدول 9: توزيع العاملين في قطاع السياحة حسب المهنة، والجنس، والإقليم.....18
- جدول 10: توزيع العاملين في قطاع السياحة حسب الجنسية.....21
- جدول 11: عدد العاملين في الأنشطة الفرعية لقطاع السياحة.....22
- جدول 12: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب جهة التدريب المفضلة.....25
- جدول 13: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب برامج التدريب الأكثر طلبا.....26
- جدول 14: توزيع العاملين حسب جهة التدريب المفضلة والبرنامج التدريبي.....28
- جدول 15: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الإقليم/ المحافظة.....29
- جدول 16: توزيع الطلب على العمالة في قطاع السياحة حسب المؤهل التعليمي والجنس للأعوام (2023-2025).....30
- جدول 17: توزيع الطلب على العمالة في قطاع السياحة حسب المهنة والإقليم للأعوام (2023-2025).....31
- جدول 18: توزيع العمالة المطلوبة في قطاع السياحة حسب سنوات الخبرة المطلوبة والجنس للأعوام (2023-2025).....32
- جدول 19: توزيع العمالة المطلوبة في قطاع السياحة حسب أسباب توفرها (دوران/ توسع) للأعوام (2023-2025).....33
- جدول 20: المهارات العامة الضرورية الداعمة للتشغيل للمهن المطلوبة.....34
- جدول 21: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب سبب عدم تعيين الإناث.....35
- جدول 22: توزيع المنشآت حسب الحالة الاجتماعية التي تفضلها لتعيين الإناث.....36
- جدول 23: توزيع العاملين من الإناث حسب المهنة الأكثر إشغالا.....37
- جدول 24: توزيع العاملين من ذوي الإعاقة في قطاع السياحة حسب المهنة.....37
- جدول 25: توزيع فرص العمل لذوي الإعاقة في قطاع السياحة حسب المهنة والإقليم.....39
- جدول 26: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب صعوبات التعيين.....41
- جدول 27: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب طرائق التعيين والإقليم.....42
- جدول 28: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الصعوبات التي تواجه القطاع والإقليم.....43
- جدول 29: توزيع المنشآت حسب مدى تأثير جائحة كورونا على القطاع.....44
- جدول 30: توزيع المنشآت حسب تطبيق نظام العمل المرن.....44
- جدول 31: توزيع فرص العمل حسب القطاع الاقتصادي والمهنة للأعوام (2023-2025).....45
- جدول 32: توزيع فرص العمل في قطاع المطاعم والكوفي شوب حسب المهنة وأهم مهارة مطلوبة (2023-2025).....46
- جدول 33: توزيع فرص العمل في قطاع النقل السياحي حسب المهنة وأهم مهارة (2023-2025).....48
- جدول 34: توزيع فرص العمل في قطاع الفنادق والمخيمات السياحية حسب المهنة وأهم مهارة (2023-2025).....48
- جدول 35: توزيع فرص العمل في قطاع البيع في محلات التحف والبازارات حسب المهنة وأهم مهارة (2023-2025).....49
- جدول 36: توزيع فرص العمل في قطاع وكلاء السفر والأدلاء السياحيين حسب المهنة وأهم مهارة (2023-2025).....49
- جدول 37: الجهات المزودة للتعليم والتدريب حسب سنة بدء تقديم خدمات التدريب/ التعليم المهني.....53
- جدول 38: البرامج التعليمية والتدريبية المطبقة في قطاع السياحة للأعوام (2020-2022).....54
- جدول 39: توزيع خريجي دورات رفع الكفاية حسب الجهة المزودة للتدريب والجنس للأعوام (2020-2022).....57
- جدول 40: توزيع خريجي البرامج التعليمية والتدريبية المطبقة في قطاع صناعة السياحة حسب الإقليم للأعوام (2020-2022).....58
- جدول 41: توزيع الخريجين حسب المؤهل العلمي للمتدربين للأعوام (2020-2022).....59
- جدول 42: توزيع خريجي الجهات المزودة للتدريب حسب طبيعة الجهة المزودة للتدريب (إعداد عاملين ودورات رفع الكفاية).....59
- جدول 43: توزيع خريجي مزودي التعليم والتدريب حسب الجهة المزودة للتدريب للأعوام (2020-2022).....60
- جدول 44: توزيع خريجي دورات رفع الكفاية للأعوام (2020-2022).....61
- جدول 45: خريجي مزودي التعليم والتدريب حسب الجهة المزودة للتدريب والبرنامج التدريبي للأعوام (2020-2022).....62
- جدول 46: توزيع خريجي دورات رفع الكفاية حسب الجهة المزودة للتدريب والجنس للأعوام (2020-2022).....64

- جدول 47: المهارات العامة الداعمة للتشغيل التي توفرها البرامج التعليمية والتدريبية بشكل كافٍ 66
- جدول 48: الفجوة بين البرامج التدريبية المطلوبة والمعروضة 69
- جدول 49: الفجوة بين البرامج التدريبية المطلوبة والمعروضة للإناث 71
- جدول 50 : أبرز فرص عمل لذوي الإعاقة حسب الإقليم 71

فهرس الأشكال

- شكل 1: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الإقليم/ المحافظة..... 13
- شكل 2: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب سنة بدء تقديم الخدمة..... 14
- شكل 3: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الكيان القانوني..... 15
- شكل 4: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب حجم المنشأة..... 15
- شكل 5: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب حجم المنشأة، والجنس..... 16
- شكل 6: توزيع المنشآت والعاملين في قطاع السياحة حسب تقويم أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم، لعام 2022.. 16
- شكل 7: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب توقع أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم..... 17
- شكل 8: توزيع العاملين في قطاع السياحة والهرم العمالي حسب المؤهل التعليمي، والجنس..... 18
- شكل 9: توزيع العاملين في قطاع السياحة حسب المهنة الأكثر اشغالا..... 19
- شكل 10: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب المهنة الأكثر إشغالا والإقليم..... 20
- شكل 11: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب جنسية العاملين والإقليم..... 21
- شكل 12: العاملون في المهنة الأكثر إشغالا ضمن الأنشطة الفرعية لقطاع السياحة..... 25
- شكل 13: توزيع الطلب على العمالة في قطاع السياحة حسب المؤهل التعليمي للأعوام (2023-2025)..... 30
- شكل 14: توزيع مجموع الطلب على العمالة في قطاع السياحة حسب المهنة لمجموع الأعوام (2023-2025)..... 31
- شكل 15: توزيع العمالة المطلوبة في قطاع السياحة حسب سنوات الخبرة المطلوبة للأعوام (2023-2025)..... 33
- شكل 16: توزيع العمالة المطلوبة في قطاع السياحة حسب أسباب توافرها (دوران/ توسع) للأعوام (2023-2025)..... 33
- شكل 17: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب سبب عدم تعيين الإناث..... 36
- شكل 18: توزيع العمالة من ذوي الإعاقة في قطاع السياحة حسب المهنة..... 39
- شكل 19: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب أبرز صعوبات التعيين..... 41
- شكل 20: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب طرائق التعيين والإقليم..... 42
- شكل 21: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الصعوبات التي تواجه القطاع والإقليم..... 43
- شكل 22: توزيع المنشآت السياحية حسب المزايا الإضافية التي تقدمها عدا الراتب..... 44
- شكل 23: توزيع خريجي الجهات المزودة للتدريب حسب البرنامج التعليمي في القطاع للأعوام (2020-2022)..... 54
- شكل 24: توزيع خريجو الجهات المزودة للتعليم والتدريب حسب البرامج المطبقة في القطاع للأعوام (2020-2022)..... 55
- شكل 25: توزيع خريجي الجهات المزودة للتعليم والتدريب ضمن البرامج المطبقة وحسب الجنس للأعوام (2020-2022)..... 55
- شكل 26: خريجو الجهات المزودة للتعليم والتدريب الذكور حسب أبرز البرامج المطبقة للأعوام (2020-2022)..... 56
- شكل 27: خريجات الجهات المزودة للتعليم والتدريب حسب أبرز البرامج المطبقة للأعوام (2020-2022)..... 56
- شكل 28: خريجو الجهات المزودة للتعليم والتدريب حسب الإقليم للأعوام (2020-2022)..... 57
- شكل 29: توزيع خريجي دورات رفع الكفاية حسب الجنس للأعوام (2020-2022)..... 59
- شكل 30: توزيع خريجي مزودي التعليم والتدريب حسب الجهة المزودة للتدريب للأعوام (2020-2022)..... 60
- شكل 31: توزيع خريجي دورات رفع الكفاية حسب الجهة المزودة للتدريب والجنس للأعوام (2020-2022)..... 61
- شكل 32: توزيع خريجي مزودي التعليم والتدريب حسب الجهة المزودة للتدريب والبرنامج التدريبي للأعوام (2020-2022)..... 61
- شكل 33: توزيع الخريجين حسب المهنة ومهارة استخدام الحاسوب للأعوام (2020-2022)..... 65
- شكل 34: توزيع الخريجين حسب المهنة ومهارة الإبداع والابتكار للأعوام (2020-2022)..... 65

الملخص التنفيذي

تبين هذه الدراسة واقع جانبي الطلب والعرض، أي الفجوة بينهما في قطاع السياحة، والذي يعمل فيه ما يزيد على 48,140 عاملاً وعاملة ضمن 2,942 منشأة موزعة على أقاليم المملكة، وينسب (82%) إقليم الوسط (8%) في الشمال، و (10%) لإقليم الجنوب، إذ إن قرابة (49%) هي منشآت فردية وفقاً لكيانها القانوني. وتم تصنيف المنشآت في قطاع السياحة ضمن ثلاث مجموعات بحسب عدد العاملين فيها. المنشآت الصغيرة الحجم بنسبة (41%)، والمنشآت المتوسطة الحجم بنسبة (44%)، والمنشآت الكبيرة الحجم بنسبة (15%).

ويتوزع عدد العاملين في القطاع بنسبة غالبية للذكور بواقع (85%)، مقابل (15%) للإناث فقط، وأن ما نسبته (88%) من العاملين في هذا القطاع هم أردنيّو الجنسية، مقابل (12%) فقط من غير الأردنيين. وبالتعرف على مؤهلات العاملين التعليمية بشكل عام، نجد أن غالبية الذكور العاملين مؤهلهم التعليمي ثانوي، وبنسبة (30%) ومن ثم بكالوريوس (28%)، ونحو (21%) أقل من ثانوي، وكذلك، فإن غالبية الإناث مؤهلنّ التعليمي بكالوريوس وبنسبة (47%)، ومن ثم ثانوية العامة (22%) ودبلوم متوسط (13%).

وقد أظهرت الدراسة أن مهنة: (النادلون)، (9%)، ومهنة نادل رئيس (5%)، ومهنة التدبير المنزلي (5%). وأن مهنة: الطهاة (الطباخون) (5%)، و (موظفو الاستقبال) (4%)، و (موظفو حجوزات السفر) (4%)، ومهنة أدلاء السفر (3%) هي المهن الأكثر إشغالاً في قطاع السياحة. وحول تقويم أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم، فقد أعلنت (39%) من المنشآت في هذا القطاع عن انخفاض الطلب على إنتاجها في العام 2022، وكذلك توقعوا انخفاض الطلب على منتجاتهم في الأعوام (2023-2025). في حين أعلنت (36%) من المنشآت ارتفاع الطلب على إنتاجها عام 2022، وحوالي (20%) ذكرت أن الطلب لم يتغير على إنتاجها في تلك الفترة.

يركز قطاع السياحة بشكل رئيس على توظيف الذكور بشكل عام، مع وجود الإناث في مجموعة من المهن لكن بنسبة أقل، ويتركز الطلب على العمالة أكثر في إقليم الوسط. وبشكل عام، بلغ حجم الطلب على مهن هذا القطاع للأعوام (2023-2025) حوالي (9,621) عاملاً مطلوباً، وبحجم طلب على الذكور بلغ (6,252) مقابل (3,369) من الإناث، وأن الطلب للأعوام (2023-2025) سيكون على مهن تدبير منزلي، وناادل/ سفرجي، وكاتب حجوزات السفر، وموظف تذاكر، وناادل رئيس، وعامل المجلى، وموظف الاستقبال، والطباخين (الطهاة)، ومهنة باريسنا/ مجهزة قهوة بمعايير عالمية. وأما تشغيل ذوي الإعاقة ضمن هذا القطاع، فقط تبين أن عدد العاملين من ذوي الإعاقة قد بلغ (304) عاملين من أصل (48,140) عاملاً، لكن بشكل عام أعلنت (527) منشأة أنها ستقدم (749) فرصة عمل في مهن مختلفة أهمها: كاتب حجوزات سفر، وموظفو تذاكر، وعامل مجلى، ومدبرو المنازل، والمنظفون في الفنادق والمكاتب، وموظفو استقبال، وباريسنا/ مجهزة قهوة.

وفيما يتصل بالطرق المستخدمة في التعيين، فقد أظهرت الدراسة أن التعيين المباشر عن طريق الاتصالات الشخصية هو الأكثر استخداماً، وكما كشفت نتائج الدراسة عن أن (31%) من المنشآت تواجه صعوبات في التعيين، وأهم هذه الصعوبات هو النقص في العمالة ممن لديهم قيم واتجاهات إيجابية نحو العمل، إضافة لنقص المهارات المطلوبة للعمل بشكل أساسي. ويسأل أصحاب العمل عن الصعوبات، والتحديات التي تواجه قطاع السياحة، وترتيبها من حيث التأثير على القطاع، فقد أجاب أكثر من (20%) من إجمالي المنشآت بأن ارتفاع الضرائب تؤثر على أداء القطاع، بينما (13%) أشاروا إلى ضعف القدرات التسويقية.

ومن ناحية التدريب، أفاد (حوالي 23%) من المنشآت المستجيبة في القطاع بأنها تفضل تدريب عاملها لدى مراكز التدريب التابعة للقطاع الخاص، وتفضل تعيين عاملين تلقوا تدريباً لدى هذه المراكز، ويرغب (11%) من المنشآت في تدريب عاملها لدى مركز جاليليو التابع للملكية الأردنية، ثم شركة أماديوس، ومؤسسة التدريب المهني وبنسبة (10%) لكل منهم .

في حين بلغ عدد البرامج التدريبية الخاصة بهذا القطاع نحو (15) برنامجًا تدريبيًا، وبلغ عدد خريجيها قرابة (9,819) خريجًا خلال الأعوام (2020-2022). كانت النسبة الكبرى منهم قد تخرجت من برنامج: (النادلون) (31%)، ثم برنامج الطهاة: (الطباخون) (30%)، ثم برنامج: كتبة وكالات السياحة والسفر (9%)، ثم برنامج: (مدبرو ومشرفو) التنظيف في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى (5%)، يليه برنامج وكيل سفر (4%). في حين أكدت الدراسة على وجود توازن في القطاع، حيث إن هناك فجوة بسيطة جدا تقدّر بنحو (200) فائض عرض، ما يعني أن السوق قادر على استيعاب ما نسبته (98%) تقريبًا من حجم العرض، وهي نسبة إيجابية جداً وتدل على أنه قطاع متوازن، ينمو، وقادر على خلق فرص عمل. وبناءً على ما سبق، فقد تم إعداد توصيات بضرورة إعداد خطة للموارد البشرية لهذا القطاع، بالتنسيق مع الجهات الحكومية المعنية، وبالتعاون مع القطاع الخاص، وتشكيل لجان تتولى وضع خطة استراتيجية للقطاع في مجال التدريب والتشغيل.

Executive Summary

This study explores the gap between supply and demand in the Jordanian tourism sector. The sector employs over (48,140) workers across (2,942) establishments distributed throughout the Kingdom's regions. with (82%) in the central region, (8%) in the north, and (10%) in the south. Approximately (49%) of these establishments are individual enterprises according to their legal entity. Establishments are categorized into three groups based on the number of employees: small-scale establishments account for (41%), medium-sized establishments for (44%), and large-scale establishments for (15%).

The workforce is predominantly male at (85%), compared to only (15%) female. The majority (88%) are Jordanian nationals, while (12%) are non-Jordanians. Looking at educational qualifications, most male workers have a secondary school education (30%), followed by a bachelor's degree (28%) and less than secondary school (21%). For females, most have a bachelor's degree (47%), followed by a secondary school diploma (22%) and a vocational diploma (13%).

The study indicates that occupations such as waiters (9%), head waiters (5%), and housekeeping (5%) are among the most occupied professions in the tourism sector. Additionally, chefs (5%), receptionists (4%), travel reservation agents (4%), and travel guides (3%) are also prevalent occupations.

When it comes to business owners' assessment of demand for their products, (39%) of establishments reported a decrease in production in 2022 and expect a continued decline in demand from (2023 to 2025). On the other hand, (36%) of establishments reported an increase in demand in 2022, and with approximately (20%) stating that demand remained unchanged during that period.

The tourism sector focuses on employing males, with females present in a few occupations but at a lower percentage. The demand for labor is highest in the central region. The total demand for workers in the sector for the years (2023-2025) is approximately (9,621), with a demand of (6,252) for males and (3,369) for females. The professions in demand include housekeeping, waiter, travel agent, ticketing officer, head waiter, dishwasher, receptionist, and cook (chefs). There's also a demand for baristas skilled in preparing coffee according to international standards.

Regarding the employment of people with disabilities in this sector, only (304) out of (48,140) workers are reported to have disabilities. However, (527) establishments expressed that they would provide (749) job opportunities in various professions, including travel reservation, ticketing officer, dishwasher, house manager, hotel cleaner, receptionist, and barista.

In terms of recruitment methods, the study revealed that direct recruitment through personal connections is the most commonly used method. The study results also showed that (31%) of establishments face difficulties in appointing workers. The main challenges include a lack of workers with positive work values and attitudes, as well as a lack of basic job skills.

When business owners were asked about the challenges and obstacles facing the tourism sector, more than (20%) of all establishments responded that high taxes negatively affect the sector's performance, while (13%) pointed to weak marketing capabilities.

Regarding training, around (23%) of responding establishments in the sector said they prefer to train their employees at training centers affiliated with the private sector and prefer to hire workers who have received training at these centers. Additionally, (11%) of establishments prefer to train their workers at the Galileo Center (Royal Jordanian ownership), followed by Amadeus and the Vocational Training Corporation (each at 10%).

While the number of training programs for this sector is approximately (15) training program, with around (9,819) graduates during the years (2020-2022). The majority of them graduated from programs such as waiters (31%), chefs (30%), travel agency and ticket clerks (9%), office and hotel cleaners (5%), and travel agents (4%). The study confirmed a balance in the sector, with a very slight surplus of supply estimated at around (200), indicating that the market can absorb almost (98%) of the supply, which is a very positive ratio and indicates a balanced sector that is growing and capable of creating job opportunities.

Based on the above, recommendations have been prepared for the preparation of a human resources plan for this sector, in coordination with relevant government entities and in collaboration with the private sector, as well as the formation of committees tasked with developing a strategic plan for training and employment in the sector, those recommendations addressed to the Jordan Technical and Vocational Skills Development Corporation (JVSD)

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقّمة

تولى المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية منذ عام 2001 وعن طريق مشروع المنار تطوير النظم، والأدوات الفنية والتنفيذية لبناء نظام معلومات الموارد البشرية في الأردن، حيث قام بتكليف مجموعة من المؤشرات الدولية المفتاحية المتعلقة بنظم معلومات الموارد البشرية، وتقديمها إلى البيئة الأردنية، وإنتاج اللبانات البنائية الضرورية لتحديد التحديات، والفرص لنظام معلومات الموارد البشرية.

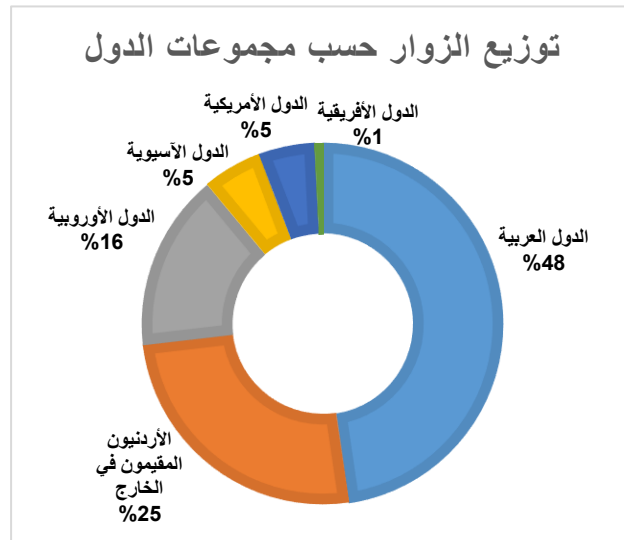
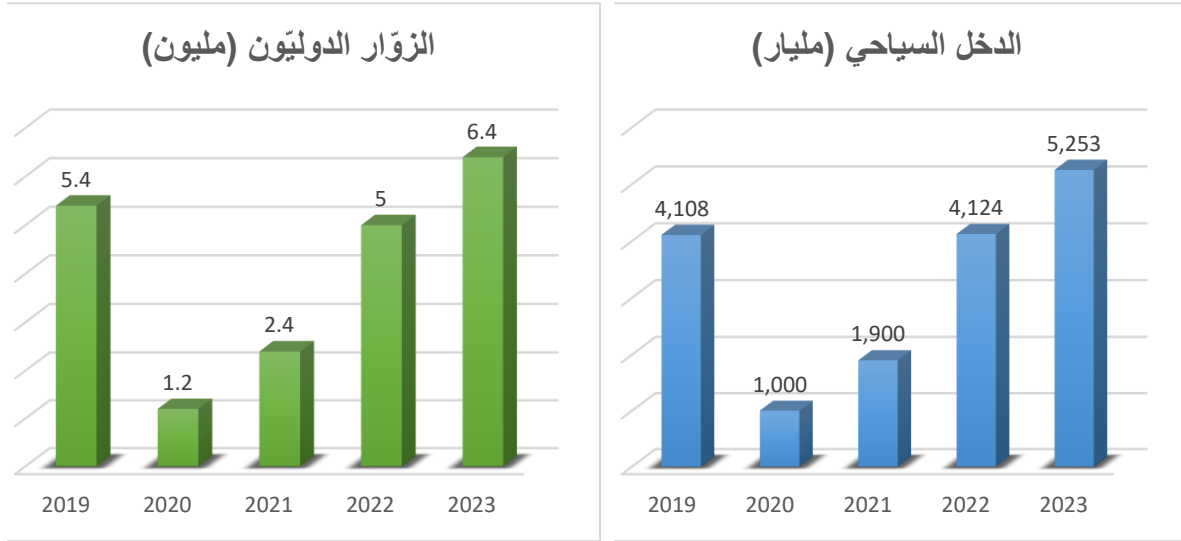
وبالرغم من التقدم والإصلاحات المهمة التي طرأت على نظام معلومات الموارد البشرية إلى الآن، إلا أن موضوع المسوح القطاعية التي تركز على جمع معلومات عن قطاعات محدّدة للتعرف على الاحتياجات الكمية من الأيدي العاملة، وتحديد المهارات النوعية التي يحتاجها العاملون في هذا القطاع ما زالت ضعيفة، ما قد ينعكس على عدم تطوير خطط تنمية موارد بشرية فاعلة للقطاعات المهمة في سوق العمل، وغياب بيانات دقيقة عن تلك القطاعات قد تضعف من فاعلية عملية الإرشاد المهني، التي قد تقود إلى حدوث اختلالات في كفاءة التشغيل في سوق العمل.

ومن هنا، تبنّى المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية، وبدعم من هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية، وبالتنسيق مع مجالس المهارات القطاعية لإجراء دراسات دورية للقطاعات ذات الأولوية في الاقتصاد الأردني. كما تتولى دائرة الإحصاءات العامة جمع البيانات الخاصة بكل قطاع على المستوى الوطني وفق أحدث أطار معاينة لديها. أضف إلى ذلك، مشاركة ممثلين عن الجهات المعنية في القطاعين العام والخاص للقطاع المستهدف في عملية المتابعة والإشراف على هذه الدراسات عبر لجان استشارية شكّلت لهذه الغاية.

وتأتي هذه الدراسات منسجمة مع ما ورد في رؤية التحديث الاقتصادي والاستراتيجية الوطنية لتنمية الموارد البشرية بضرورة مواءمة مخرجات التعليم والتدريب لمتطلبات سوق العمل المتجددة، ولا يتم ذلك إلا بوجود دراسات مسحية قطاعية لسوق العمل، وتطوير خطط لتنمية الموارد البشرية في ضوء الفجوة التي تكشفها مثل هذه الدراسات؛ وذلك بغرض المساعدة في التعرف على الاحتياجات القطاعية الكمية، والنوعية من المؤهلات والمهارات، ثم العمل على تطوير هذه الإمكانيات لدى الباحثين عن عمل؛ الأمر الذي سيساهم بلا شك في الاستخدام الأمثل للموارد البشرية سواء عن طريق عملية التخطيط، أم عن طريق تطوير الاستراتيجيات وصنع القرار لبرامج سوق العمل الفعالة، وبشكل خاص في قطاع التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني.

1.2 أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة كونها فريدة من نوعها على مستوى الوطن العربي التي تسعى لتقدير الفجوة في سوق العمل الأردني في قطاع السياحة، وذلك بتحليل واقع سوق العمل الأردني الكميّة، والنوعيّة ولكل قطاع على حدة، واستنباط مدى تجانس العرض متمثلاً بمخرجات مزوّدي التدريب، والتعليم المهني، والتقني الكميّة والنوعيّة مع الطلب، والمتمثل في حاجات سوق العمل عن طريق المسح الميداني.



المصدر: إعداد الباحث استناداً لبيانات منشورة على موقع وزارة السياحة والآثار.

ومن ناحية أخرى، تتبع أهمية هذه الدراسة في أنها ستضع الخطوط العريضة لخطط تنمية الموارد البشريّة في القطاع المستهدف، وستعين الجهات المسؤولة عن جانب العرض في الاستفادة من نتائج الدراسة في تطوير برامجها الأكاديمية، والتدريبية التي من شأنها أن تسهم في جسر الفجوة، وتحقيق التوازن، الأمر الذي سيقفل من مقدار الاختلالات في منظومة تنمية الموارد البشريّة واستثمارها. وهذا بدوره سيعطي مؤشراً إيجابياً على مرونة عملية التعليم والتدريب، وسرعة الاستجابة لمواكبة متطلبات سوق العمل، وزيادة تنافسية مخرجاتها.

1.3 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن إيجازها في الآتي:

1. تحديد مسميات المهّن/ الأعمال المطلوبة ضمن القطاع.
2. تقييم الطلب الحالي والمستقبلي على إنتاج القطاع.
3. تحديد الاحتياجات الكميّة المستقبليّة من العمالة لكل مهنة، من المهّن الموجودة في القطاع.
4. تحديد الاحتياجات التدريبيّة الحاليّة والمستقبليّة لكل مهنة، من المهّن المطلوبة في القطاع.
5. تحديد احتياجات المنشآت العاملة ضمن القطاع من برامج تدريب رفع كفاية العاملين.
6. تعرّف اتجاهات أصحاب العمل نحو الاستفادة، والتعاون مع مزوّدي التدريب في القطاعين العام، والخاص في إعداد القوى العاملة، وتدريبها ضمن القطاع.
7. تعرّف اتجاهات أصحاب العمل، واستعدادهم نحو تشغيل الإناث ضمن منشآتهم.
8. تعرّف اتجاهات أصحاب العمل، واستعدادهم نحو تشغيل ذوي الإعاقة ضمن منشآتهم.
9. التحقق من جاهزية الجهات المزوّدة للتدريب في القطاعين العام، والخاص، واستعدادها لإعداد العمالة المطلوبة، وتدريبها.
10. تحديد مدى اتساع الفجوة بين العرض، والطلب في سوق العمل، والتنسيق مع الجهات المعنية لجسر هذه الفجوة.
11. تطوير خطة وبرامج لتنمية الموارد البشريّة في القطاع؛ لخلق رأس مال بشري كفؤ، وفعال، كونه من العناصر الأكثر توافراً في الأردن.

1.4 أسئلة الدراسة

تحاول هذه الدراسة تحقيق الأهداف السابقة الذكر، عن طريق الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما خصائص العاملين الحاليين في قطاع السياحة من حيث المهنة، والجنس، والمستوى التعليمي؟
2. ما خصائص البرامج المقدمة لمهّن قطاع السياحة من حيث: المدة، والمستوى التعليمي للمتدربين، ومواقع التدريب، وعدد الخريجين؟
3. ما احتياجات سوق العمل الكميّة، والنوعيّة في قطاع السياحة للأعوام (2023-2025)؟
4. ما احتياجات المنشآت في قطاع السياحة من المهارات في كل مهنة من مهّن القطاع؟
5. ما المهارات التي يقدمها مزوّدو التدريب في كل برنامج من برامج التدريب التي تخدم قطاع السياحة؟
6. ما الفرص الحاليّة، والمستقبليّة لتوظيف المرأة في قطاع السياحة؟
7. ما الفرص الحاليّة، والمستقبليّة لتدريب المرأة، وتمكينها في قطاع السياحة؟
8. ما الفرص الحاليّة، والمستقبليّة لتوظيف ذوي الإعاقة في قطاع السياحة؟
9. ما الفرص الحاليّة، والمستقبليّة لتدريب ذوي الإعاقة لدخول سوق العمل في قطاع السياحة؟
10. ما الصعوبات التي تواجهها المنشآت في التعيين في قطاع السياحة؟
11. ما أهم المزايا التي تقدمها المنشآت للعاملين فيها، في قطاع السياحة؟

1.5 منهجية الدراسة

تغطّي الدراسة جانب الطلب للشركات العاملة ضمن قطاع السياحة عبر مسح احتياجاتها الحالية، والمستقبلية للأعوام (2023-2025) من القوى العاملة والتدريب، وجانب العرض الذي توفره جهات تزويد التدريب من الخريجين، وبرامج التدريب عبر مسح لإمكانات هذه الجهات الحالية، وتوجّهاتها المستقبلية للتدريب ضمن القطاع المستهدف.

1.5.1 مجتمع الدراسة وعيّنتها

1.5.1.1 مسح احتياجات الشركات (جانب الطلب)

تم تصميم عيّنة المسح للحصول على تقديرات موثوقة للمتغيرات الرئيسية للمسح على مستوى المحافظات، والأقاليم الثلاثة. وصمّمت عيّنة هذا المسح ونفدته دائرة الإحصاءات العامة، والذي تم تصنيفه حسب التصنيف الصناعي الدولي الرابع ISIC4 للأمم المتحدة. ويندرج تحت هذا القطاع مجموعة من الأنشطة الاقتصادية الفرعية على النحو الآتي:

- ✓ أنشطة وكالات السفر.
- ✓ أنشطه خدمة المطاعم، والطعام المتنقل.
- ✓ أنشطه تقديم المشروبات.
- ✓ أنشطة الإقامة قصيرة المدى.
- ✓ مواقع المخيمات، ومواقف مركبات الاستجمام، والكرافانات.
- ✓ تجارة المفرد (التجزئة) الأخرى في المتاجر المتخصصة.
- ✓ النقل البرى للركاب في المدن، والضواحي.
- ✓ أنشطة شؤون الدولة العامة الشاملة.

ملاحظة: في بعض هذه الأنشطة تم شمول ما اندرج تحت تصنيف سياحي فقط، مثل: النقل السياحي، والمطاعم السياحية، والمتاجر السياحية، وغيرها.

ولغايات هذا المسح تم الأخذ بأهمية المهّن التي يقوم بها هذا القطاع عن طريق تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات؛ لضمان التجانس والتمثيل للمجتمع بشكل جيد، حسب المحافظات والمهّن وفئة العاملين في المنشأة. والجدول (1) يبين توزيع عيّنة الدراسة ومجتمعها في قطاع السياحة، حسب المحافظة من بيانات وزارة السياحة والآثار.

جدول 1: توزيع عينة الدراسة ومجتمعها في قطاع صيانة المركبات ذات المحركات وإصلاحها، حسب المحافظة

عدد المنشآت	العينة	المحافظة
2,125	1,775	عمّان
75	72	البلقاء
75	63	الزرقاء
130	128	مأدبا
153	149	إربد
12	10	المفرق
58	58	جرش
20	16	عجلون
23	20	الكرك
13	11	الطفيلة
122	110	معان
136	131	العقبة
2,942	2,543	المجموع

كانت نسبة الاستجابة من أصحاب العمل 86%

1.5.1.2 مسح مزودي التدريب (جانب العرض)

تكوّن مجتمع الدراسة لهذا المسح من مزودي التدريب، والتعليم المهني، والتقني الرئيسيين في المملكة، متمثلاً بالآتي:

- ✓ جامعة البلقاء التطبيقية/ كليات المجتمع في القطاعين العام، والخاص.
- ✓ وزارة التربية والتعليم/ إدارة التعليم المهني.
- ✓ مؤسسة التدريب المهني.
- ✓ الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة.
- ✓ مراكز التدريب/ وكالة الغوث.
- ✓ مركز تدريب المهندسين.
- ✓ بعض مزودي التدريب في القطاع الخاص.

1.5.2 أدوات الدراسة

تم تصميم استبانتيين لتحقيق أهداف الدراسة؛ الاستبانة الأولى تغطي جانب الطلب (أصحاب العمل)، وتوفر بشكل رئيس بيانات عن إعداد العاملين واحتياجاتهم التدريبية، واحتياجات المؤسسة الكمية من العمالة في المهن المختلفة، والمهارات الفنية والعامّة (الداعمة للتشغيل) المطلوبة لممارسة المهن المختلفة. وبيانات عن تشغيل ذوي الإعاقة وطبيعة المهن الممكن أن يشغلوها، وكذلك بيانات عن تشغيل المرأة وفي أي المهن، والصعوبات التي يواجهها أصحاب العمل في تعيين العمالة، والظرائق المتبعة في التعيين والمزايا المقدمة للعاملين.

أما الاستبانة الثانية، فتغطي جانب العرض (مزودي التدريب)، حيث توفر بشكل رئيس بيانات حول البرامج التدريبية المتاحة لدى مزودي التدريب ضمن مهن القطاع المستهدف، وإعداد الملتحقين، والخريجين وخصائصهم، ودورات

رفع الكفاية للعمال الممارسين، وعن فرص التدريب المتوافرة لذوي الإعاقة وللمرأة، بالإضافة إلى توجيهات مزودي التدريب نحو التوسعات المستقبلية سواء في البرامج التدريبية، أم في الفئات المستهدفة بالتدريب.

ولقد تم تطوير الاستبانتيين بصورتها الأولية من قبل الباحثين في المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية، وتم عرضهما لاحقاً على خبراء من دائرة الإحصاءات العامة، وعلى أعضاء اللجنة الاستشارية، وتم الأخذ بالتعديلات المقترحة، وبخاصة تلك التعديلات/ الملاحظات التي حظيت بالإجماع من قبل هؤلاء الخبراء. وتم إجراء التعديلات المناسبة في ضوء ملاحظاتهم.

1.6 جمع البيانات وتجهيزها

1.6.1 مسح الشركات (جانب الطلب)

تم تنفيذ جمع بيانات مسح المنشآت وفق الإجراءات الآتية:

- إعداد دليل لتعبئة الاستبانة للباحث الميداني (جامع البيانات) يتضمن التوضيحات اللازمة لكل أسئلة الاستبانة.
- إعداد دليل بشروط إدخال بيانات المسح، وتعليماتها الواردة عن طريق الاستبانات.
- اختيار فريق بحث ميداني وتدريبه لجمع البيانات من الذكور، والإناث تتابعهم مجموعة من المشرفين، تم تدريبهم على إجراء المسح، وتعبئة الاستبانة في مركز التدريب الإحصائي.
- تعبئة استبانات المسح عن طريق المقابلات الشخصية للباحثين الميدانيين (جامعي البيانات) مع المعنيين في المؤسسات/ ورش العمل المشمولة بالمسح.
- تدقيق الاستبانات المعبأة وترميزها من قبل الفريق المكلف بذلك من موظفي دائرة الإحصاءات العامة.
- إدخال البيانات إلى الحاسوب، وإعداد جداول البيانات الخام.

1.6.2 مسح مزودي التدريب (جانب العرض)

تم تنفيذ جمع بيانات مسح مزودي التدريب وفق الإجراءات الآتية:

- تكليف فريق عمل ضم ممثلين جهات التعليم والتدريب المهني، والتقني الرئيسة في الأردن لجمع بيانات المسح اللازمة.
- تعبئة استبانات المسح عن طريق المقابلات الشخصية لأعضاء الفريق (جامعي البيانات) مع الموظفين المعنيين لدى جهات التدريب المشمولة بالمسح.
- تدقيق الاستبانات المعبأة، وترميزها من قبل الفريق المكلف بذلك من موظفي المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية.
- إدخال البيانات إلى الحاسوب، وإعداد جداول البيانات الخام.

1.7 محدّدات الدّراسة

- تم جمع بيانات القطاع خلال الفترة من شهر أيلول، ولغاية نهاية شهر كانون الأول.
- المنشآت المشمولة في المسح هي فقط المنشآت المصنفة، والمرخصة سياحيًا والتي تعمل تحت مظلة القطاع الرسمي والخاص المنظم.

1.8 تبويب البيانات ونشرها

تم تحديد التقاطعات، والجداول التكرارية، والرسومات البيانية اللازمة لعرض الدّراسة بعد إقرارها من أعضاء اللجنة الاستشارية، وقام اختصاصيو البرمجة بمعالجة جداول البيانات الخام لاستخراجها، وعرضها بالطريقة المناسبة، وتم تضمينها بهذا التقرير الذي اشتمل أيضا على ملخص لأهم نتائج الدّراسة، والتوصيات المنبثقة عنها.

الفصل الثاني

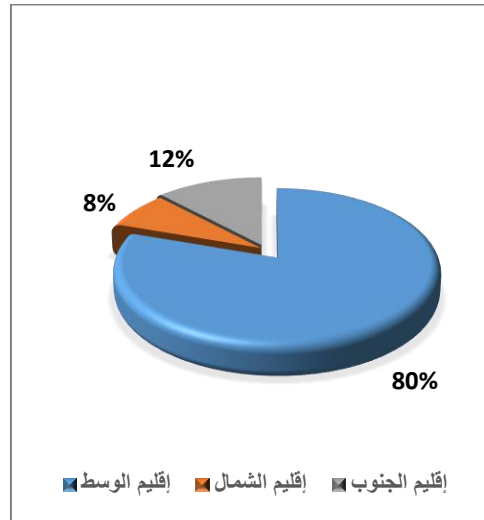
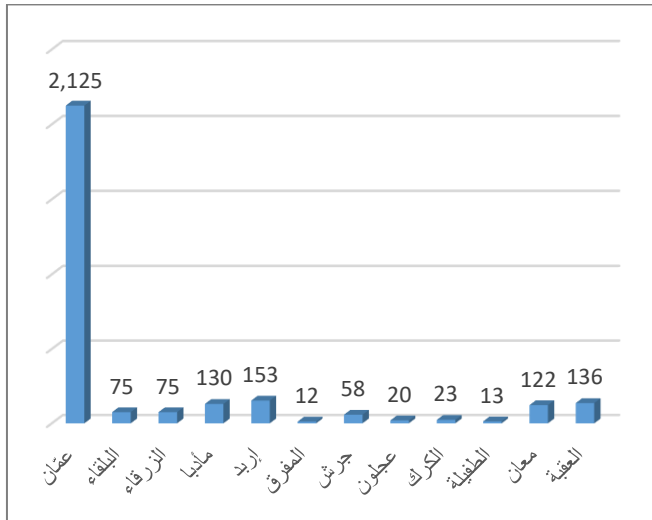
تحليل جانب الطلب في قطاع السياحة

2.1 منشآت قطاع السياحة *

بلغ عدد المنشآت في قطاع السياحة (2942) منشأة لغاية العام 2023؛ وذلك استنادا للمسح الذي أجرته دائرة الاحصاءات العامة، توزعت بواقع (81.75%) في إقليم الوسط، ونحو(9.99%) في إقليم الجنوب، وما نسبته (8.26%) في إقليم الشمال.

جدول 2: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الإقليم/ المحافظة

عدد المنشآت	الإقليم/ المحافظة
2,405	إقليم الوسط
2,125	عمّان
75	البلقاء
75	الزرقاء
130	مأدبا
243	إقليم الشمال
153	إربد
12	المفرق
58	جرش
20	عجلون
294	إقليم الجنوب
23	الكرك
13	الطفيلة
122	معان
136	العقبة
2,942	المجموع



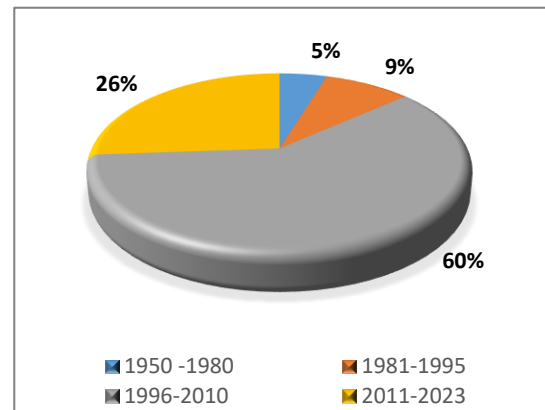
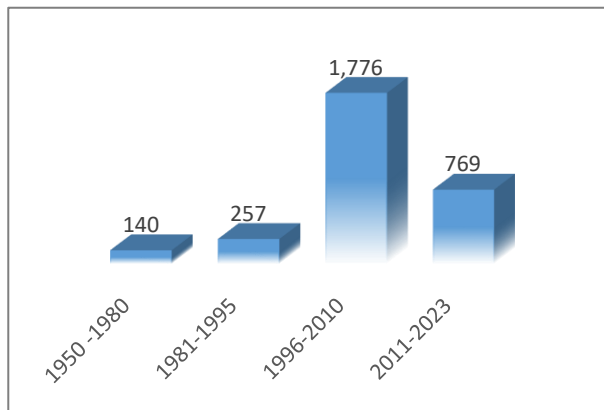
شكل 1: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الإقليم/ المحافظة

* يوجد هنالك اختلاف طفيف في مجاميع الجداول وذلك بسبب عملية التثقيب (الترجيح) والتقريب

أظهرت الدراسة أن عدد المنشآت في هذا القطاع قد تفاوت من حيث نشأتها ما بين العام 1950، ونهاية النصف الأول من العام الماضي 2023، لكن وبشكل عام فإن غالبية المنشآت التي شملها المسح بدأت نشاطها منذ العام 2000، حيث تشير البيانات إلى أن حوالي (80.82%) من المنشآت العاملة في هذا القطاع بدأت بتقديم الخدمة منذ العام 2000.

جدول 3: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب سنة بدء تقديم الخدمة

السنوات	عدد المنشآت
1950 -1980	140
1981-1995	257
1996-2010	1,776
2011-2023	769
المجموع	2,942

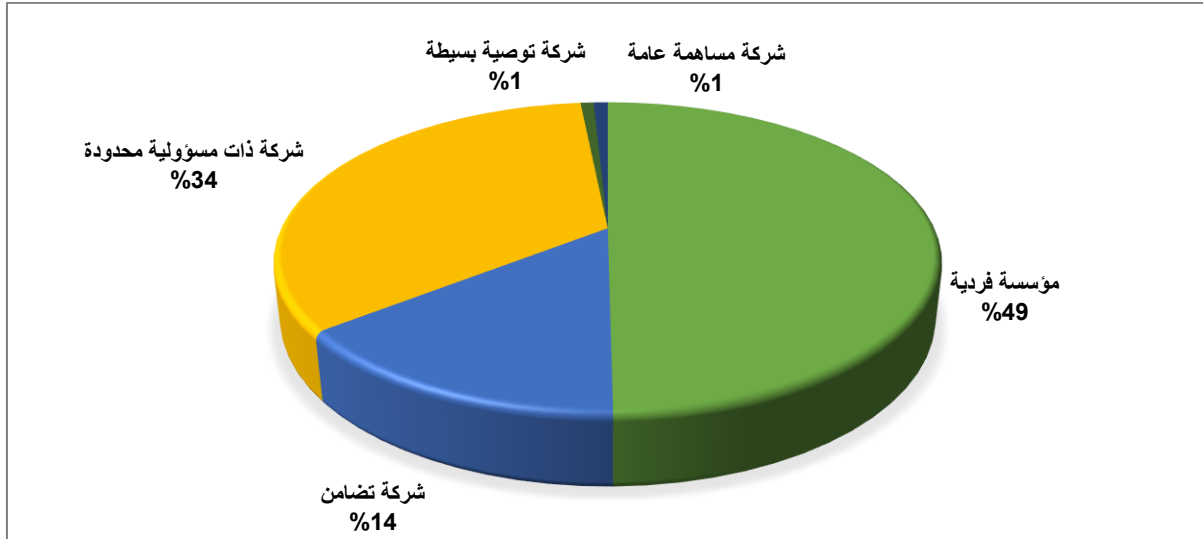


شكل 2: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب سنة بدء تقديم الخدمة

يشير الجدول أدناه إلى أن الجزء الأكبر من المنشآت العاملة في قطاع السياحة هي منشآت فردية، حيث إن قرابة (49%) هي منشآت فردية وفقا لكيانها القانوني، في حين تشكل المنشآت ذات المسؤولية المحدودة ما نسبته (34%)، ونحو (15%) منشآت تضامنية.

جدول 4: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الكيان القانوني

الكيان القانوني للمنشأة	عدد المنشآت
مؤسسة فردية	1,449
شركة تضامن	427
شركة ذات مسؤولية محدودة	988
شركة توصية بسيطة	22
شركة توصية بالأسهم	1
شركة مساهمة عامة	24
جمعية تعاونية	7
جمعية خيرية	5
أجنبية	8
حكومي	6
أخرى	3
المجموع	2,942

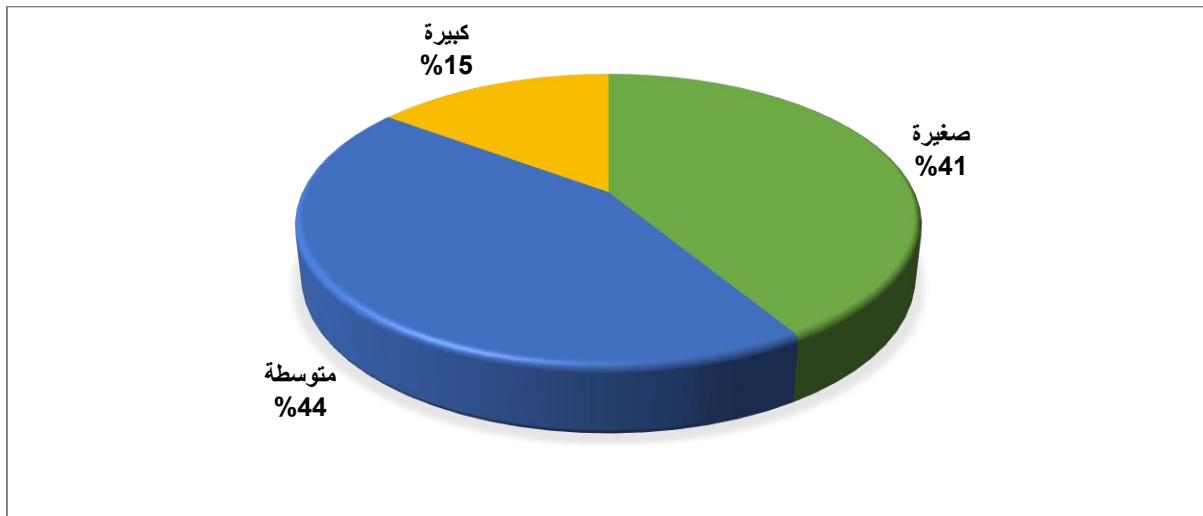


شكل 3: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الكيان القانوني

واستناداً لنتائج المسح، يمكن تصنيف المنشآت في قطاع السياحة ضمن ثلاث مجموعات رئيسية، وهي: المنشآت الصغيرة الحجم التي تنتشر بنسبة كبيرة بنسبة (41%)، والمنشآت المتوسطة الحجم بنسبة (44%)، والمنشآت الكبيرة الحجم بنسبة (15%).

جدول 5: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب حجم المنشأة

عدد المنشآت	عدد العاملين	المنشأة حجم
1,215	3,127	صغيرة
1,290	11,812	متوسطة
437	33,202	كبيرة
2,942	48,140	المجموع

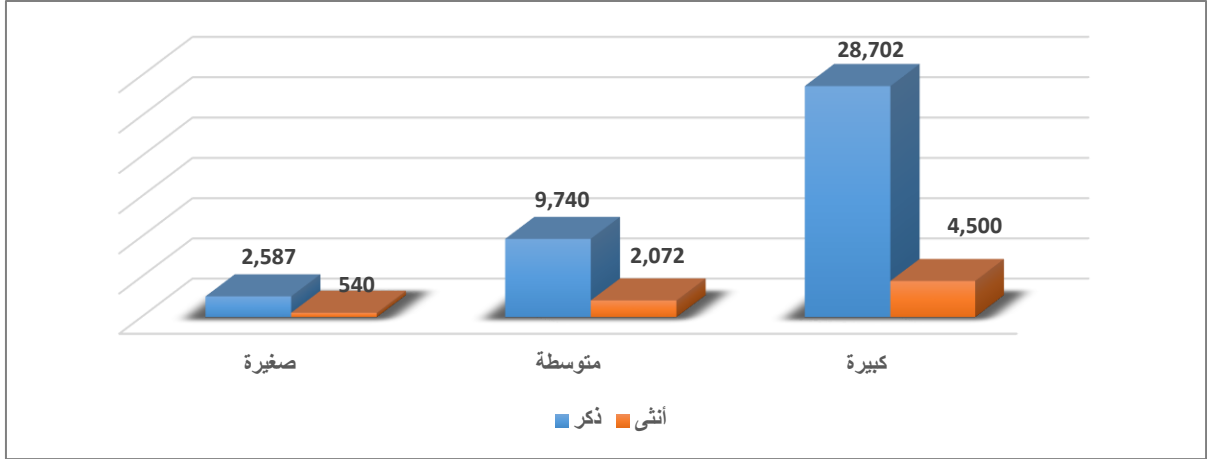


شكل 4: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب حجم المنشأة

يبين الجدول (6) توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب حجم المنشأة، والجنس، ويلاحظ أن عدد العاملين الذكور أكبر في المنشآت الكبيرة الحجم، وكذلك المتوسطة، والصغيرة.

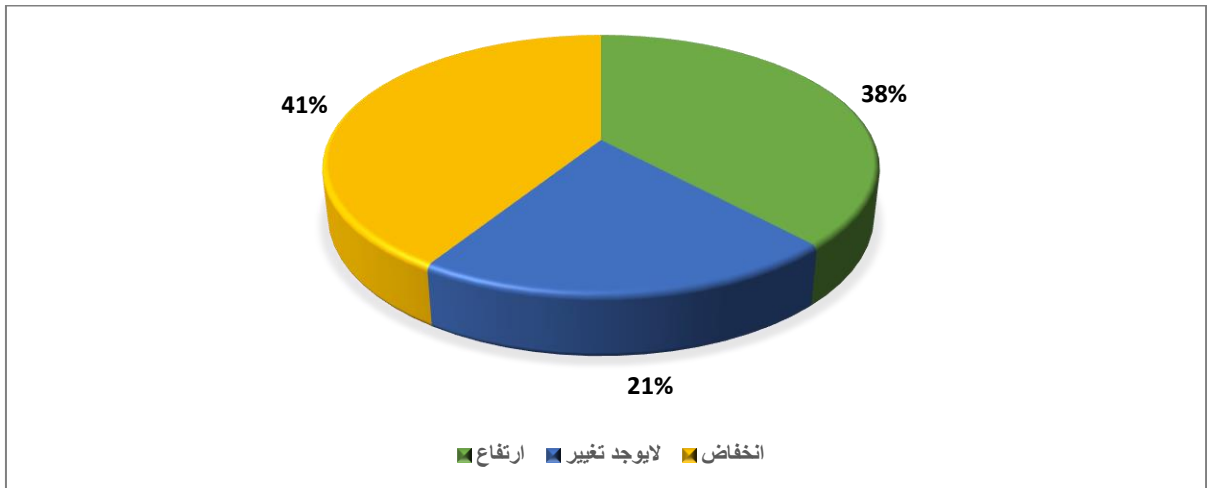
جدول 6: توزيع العاملين في قطاع السياحة حسب حجم المنشأة، والجنس

المجموع	الجنس		حجم المنشأة
	أنثى	ذكر	
3,127	540	2,587	صغيرة
11,812	2,072	9,740	متوسطة
33,202	4,500	28,702	كبيرة
48,140	7,112	41.029	المجموع



شكل 5: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب حجم المنشأة، والجنس

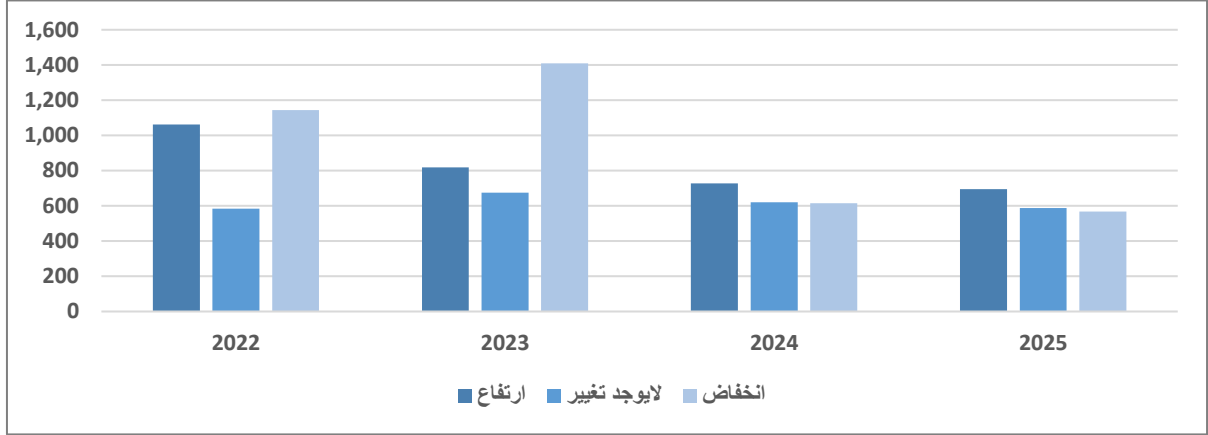
وحول تقييم أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم، فقد أعلنت (39%) من المنشآت بأن الطلب على منتجاتهم قد انخفض في هذا القطاع للعام 2022، وكذلك توقعوا استمرار انخفاض الطلب على منتجاتهم خلال الأعوام (2023-2025)، ولكن بنسبة أقل. بينما أعلنت (36%) من المنشآت ارتفاع الطلب على إنتاجها خلال العام المذكور، علماً بأن (20%) من المنشآت ذكرت أن الطلب لم يتغير على إنتاجها خلال تلك الفترة.



شكل 6: توزيع المنشآت والعاملين في قطاع السياحة حسب تقييم أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم، وحسب حجم المنشأة لعام 2022

جدول 7: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب توقع أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم للأعوام (2025-2022)

2025	2024	2023	2022	تقييم الطلب
695	728	819	1,062	ارتفاع
587	620	675	584	لا يوجد تغيير
567	615	1,409	1,144	انخفاض
1,093	979	39	152	غير معرّف



شكل 7: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب توقع أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم

وتجدر الإشارة إلى ضرورة الأخذ بعين الأهمية انعكاس الظروف الحالية السياسية، والاقتصادية العالمية وفي دول الجوار على تنبؤات أصحاب العمل المستقبلية سلبياً.

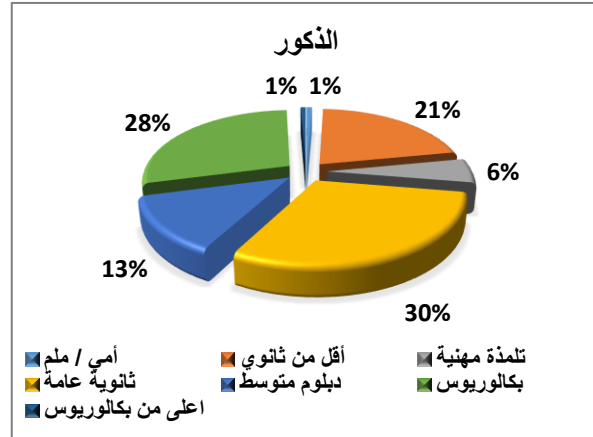
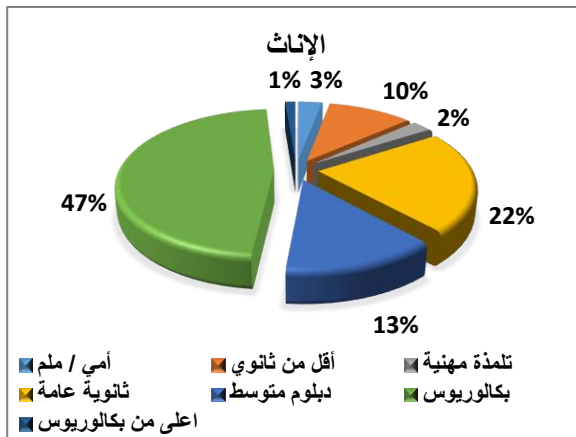
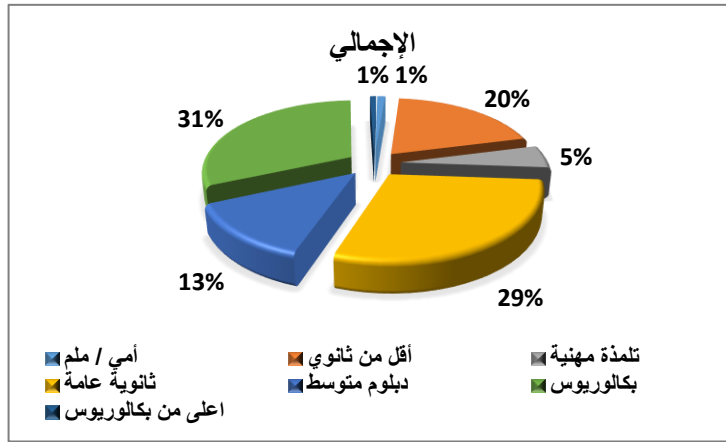
2.2 الخصائص الكمية والنوعية للعاملين في قطاع السياحة

كشفت نتائج تحليل البيانات عن أن عدد العاملين في قطاع السياحة قد بلغ (48140) عاملاً، وعاملة لعام 2023، توزعوا بغالبية للذكور بواقع (85%)، مقابل (15%) فقط إناث. وتجدر الإشارة إلى أن نسبة الشباب العاملين في القطاع (15-24 سنة) لم تتجاوز (17%)، بينما نسبة العاملين ذوي 25 سنة وأكثر كانت (83%).

وبالتعرف إلى مؤهلات العاملين التعليمية بشكل عام، نجد أن غالبية الذكور العاملين مؤهلهم التعليمي الثانوية العامة وبنسبة (30%)، ونحو (28%) بكالوريوس، ونحو (21%) أقل من ثانوي، في حين أن غالبية الإناث مؤهلن التعليمي بكالوريوس، وبنسبة (47%)، ونحو (22%) ثانوية عامة.

جدول 8: توزيع العاملين في قطاع السياحة حسب المؤهل التعليمي، والجنس

المجموع	أنثى	ذكر	المؤهل التعليمي
501	213	288	أمي / ملام
9,459	746	8,713	أقل من ثانوي
2,494	176	2,317	تلمذة مهنية
14,010	1,587	12,424	ثانوية عامة
6,294	947	5,347	دبلوم متوسط
15,016	3,353	11,663	بكالوريوس
367	90	277	أعلى من بكالوريوس
48,140	7,112	41,028	المجموع



شكل 8: توزيع العاملين في قطاع السياحة والهرم العمالي حسب المؤهل التعليمي، والجنس

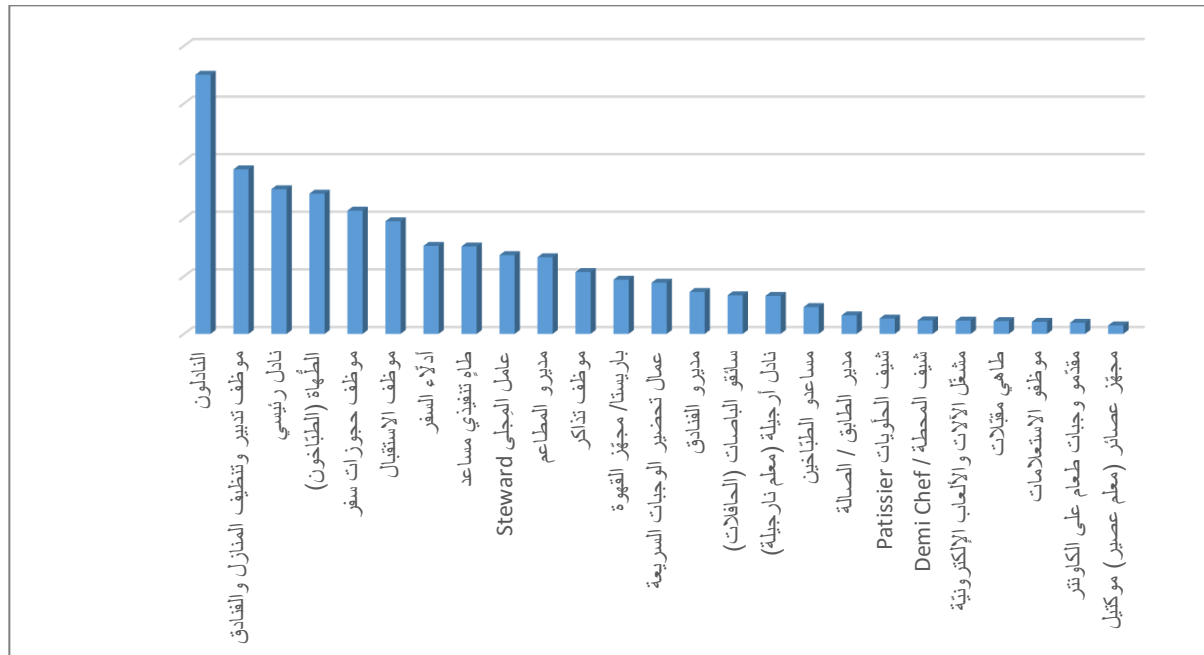
وقد أظهرت الدراسة أن مهنة: (النادلون) (9%)، ومهنة التدبير المنزلي (6%)، ومهنة نادل رئيسي (5%)، والطهاة (الطباخون) (5%)، و (موظفو الاستقبال) (4%)، و (موظفو حجوزات السفر) (4%)، ومهنة أدلاء السفر (3%) هي المهّن الأكثر إشغالا في قطاع السياحة.

وفي إقليم الوسط كذلك كانت مهنة نادل/ سرجي، و نادل رئيسي، والطهاة (الطباخون)، ومدبّر وتدبير منزلي، و (كاتبو) حجوزات السفر هي المهّن الأكثر إشغالا. بينما في إقليم الشمال، فإن مهّن: (النادلون، و نادل رئيسي، والمنظفون، والمساعدون) في الفنادق، والمكاتب، والمؤسسات الأخرى، والطهاة (الطباخون) وموظف حجوزات سفر هي المهّن الأكثر انتشارا بين العاملين في القطاع. أما في إقليم الجنوب، فإن مهّن: (النادلون، ومدبرو) تدبير منزلي، و عمال تحضير الوجبات السريعة، وموظف الاستقبال، و (مديرو) المطاعم، و (مدبرو ومشرفو) التنظيف في المكاتب، والفنادق والمؤسسات الأخرى، كانت الأكثر إشغالا.

جدول 9: توزيع العاملين في قطاع السياحة حسب المهنة، والجنس، والإقليم

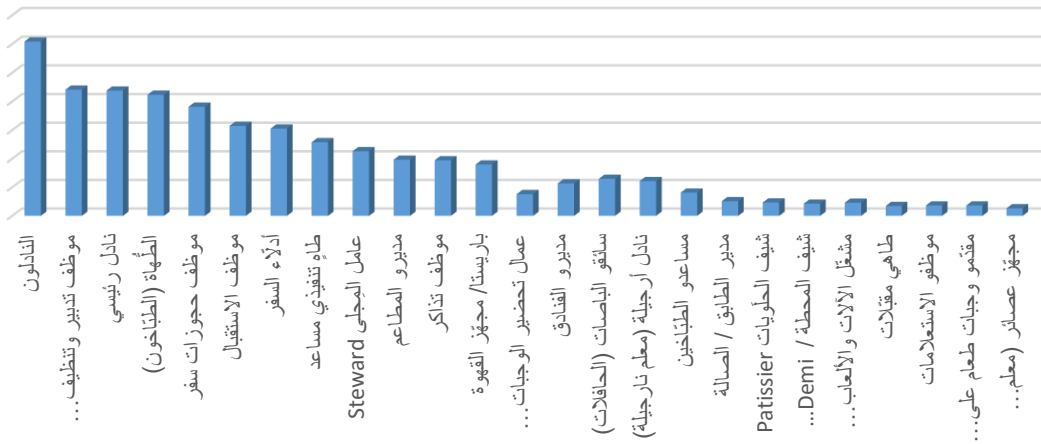
المجموع	إقليم الجنوب		إقليم الشمال		إقليم الوسط		المهنة
	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	
4,500	160	1,055	12	229	330	2,714	النادلون
2,855	48	400	59	143	224	1,982	موظف تدبير وتنظيف المنازل والفنادق
2,510	46	157	2	115	163	2,027	نادل رئيسي
2,433	8	232	4	72	82	2,036	الطهاة (الطباخون)
2,138	28	98	38	65	808	1,101	موظف حجوزات سفر
1,954	89	235	14	40	353	1,222	موظف الاستقبال

المجموع	إقليم الجنوب		إقليم الشمال		إقليم الوسط		الجهة
	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	
1,527	0	0	0	0	95	1,433	أدلاء السفر
1,516	7	165	2	53	56	1,233	طاهٍ تنفيذي مساعد / مساعد رئيس الطهاة
1,367	4	146	5	81	45	1,086	عامل المِجلى Steward
1,330	31	245	4	67	47	936	مديرو المطاعم
1,074	25	27	30	19	372	601	موظف تذاكر
941		13	2	27	150	749	باريستا/ مجهّز القهوة بمعايير عالمية
888	138	361		9	25	355	عمال تحضير الوجبات السريعة
727	6	126	1	27	62	506	مديرو الفنادق
670		3		18	6	642	سائقو الباصات (الحافلات)
660	2	20		28	1	608	نادل أرجيلة (معلم نارجيلة)
465	4	29		25	57	350	مساعدو الطباخين
323		41		26	7	249	مدير الطابق / الصالة
266	1	19	1	11	34	200	شيف الحلويات Patissier
234		18	1	2	21	192	شيف المحطة / Demi Chef
230					62	168	مشغل الآلات والألعاب الإلكترونية
222		17		31	4	169	طاهي مقبلات
210	7	10	6	4	87	95	موظفو الاستعلامات
192		11			1	180	مقدمو وجبات طعام على الكاونتر
148		9		6		132	مجهّز عصائر (معلم عصير) موكتيل
18,758	347	2,175	78	545	2,811	12,807	مهّن أخرى
48,140	951	5,613	259	1,643	5,903	33,772	المجموع

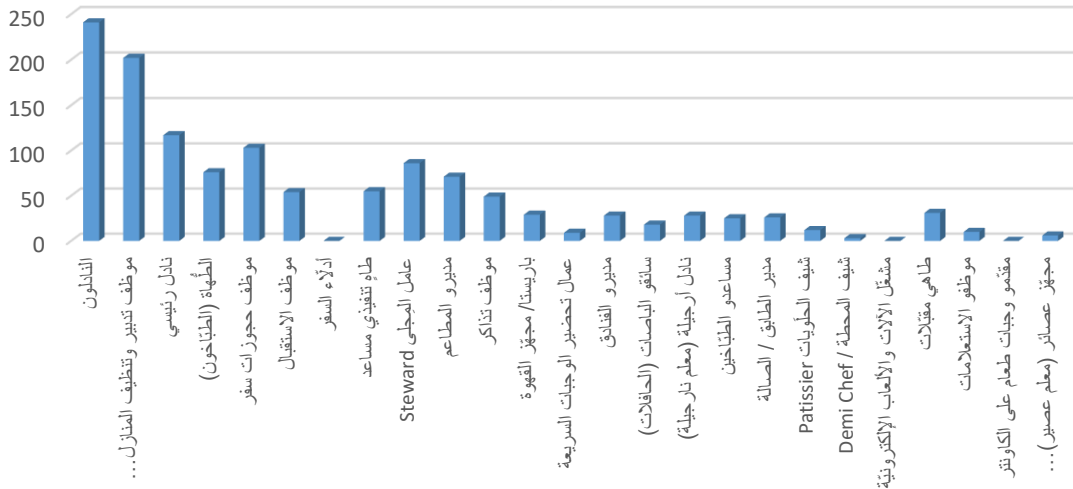


شكل 9: توزيع العاملين في قطاع السياحة حسب المهّن الأكثر اشغالا

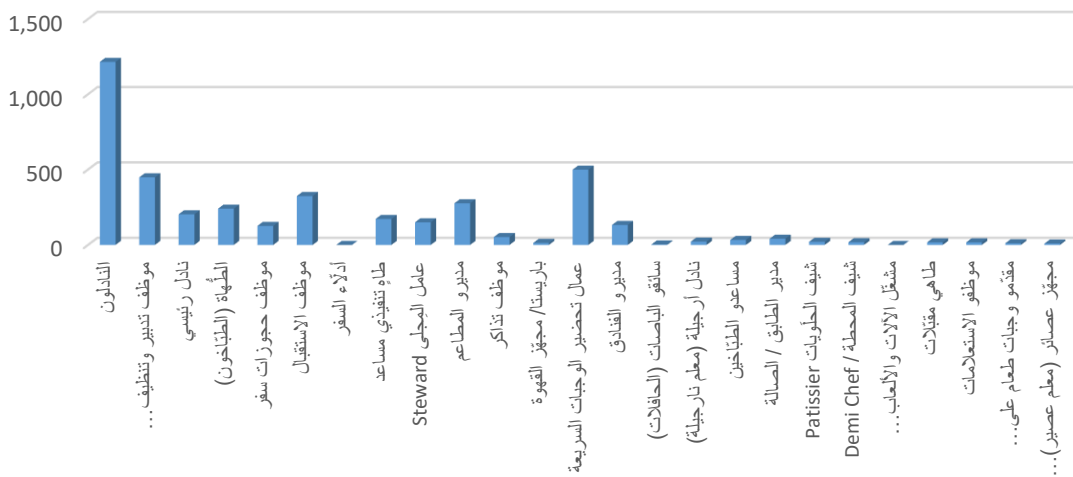
إقليم الوسط



إقليم الشمال



إقليم الجنوب

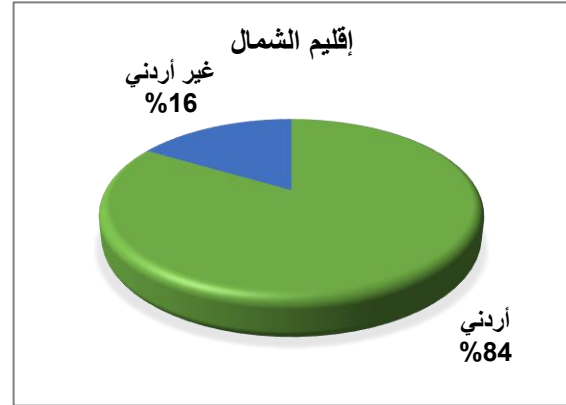
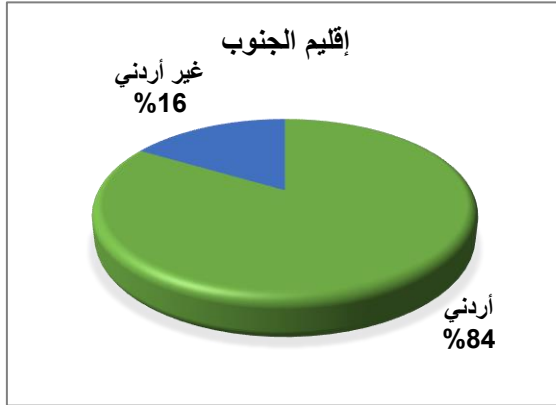
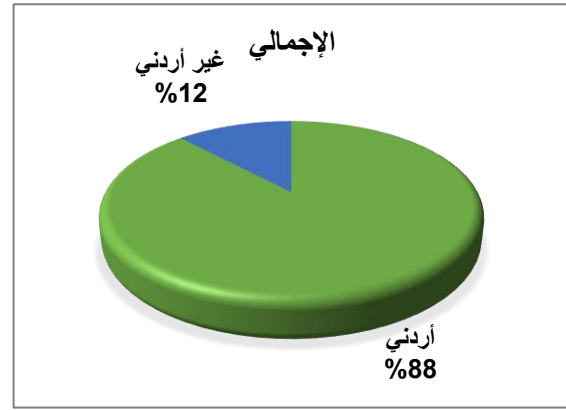
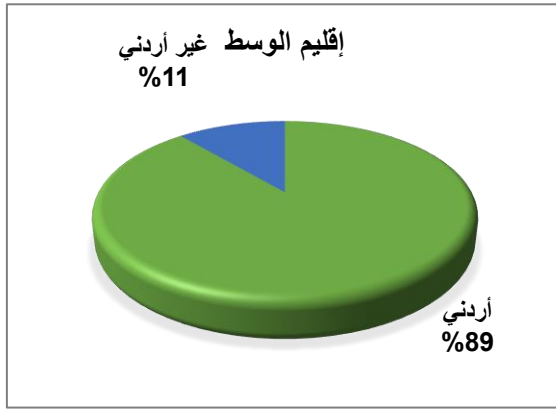


شكل 10: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب المهنة الأكثر إشغالا والإقليم

وبالحديث وبشكل عام عن جنسيات العاملين في قطاع السياحة، فإن ما نسبته (88%) من العاملين في هذا القطاع هم أردنيو الجنسية، مقابل (12%) من غير الأردنيين. وتأتي النسبة (84%) في إقليمي الشمال والجنوب، لكن النسبة أعلى أكثر في إقليم الوسط من حيث العمالة الأردنية حيث بلغت (89%).

جدول 10: توزيع العاملين في قطاع السياحة حسب الجنسية

المجموع	مجموع الإثاث	أنتى			مجموع الذكور	ذكر			الجنسية
		إقليم الجنوب	إقليم الشمال	إقليم الوسط		إقليم الجنوب	إقليم الشمال	إقليم الوسط	
42351	6202	745	240	5,217	36149	4,791	1,349	30,009	أردني
5789	910	205	19	686	4879	821	294	3,764	غير أردني
48140	7112	951	259	5,903	41028	5,613	1,643	33,772	المجموع



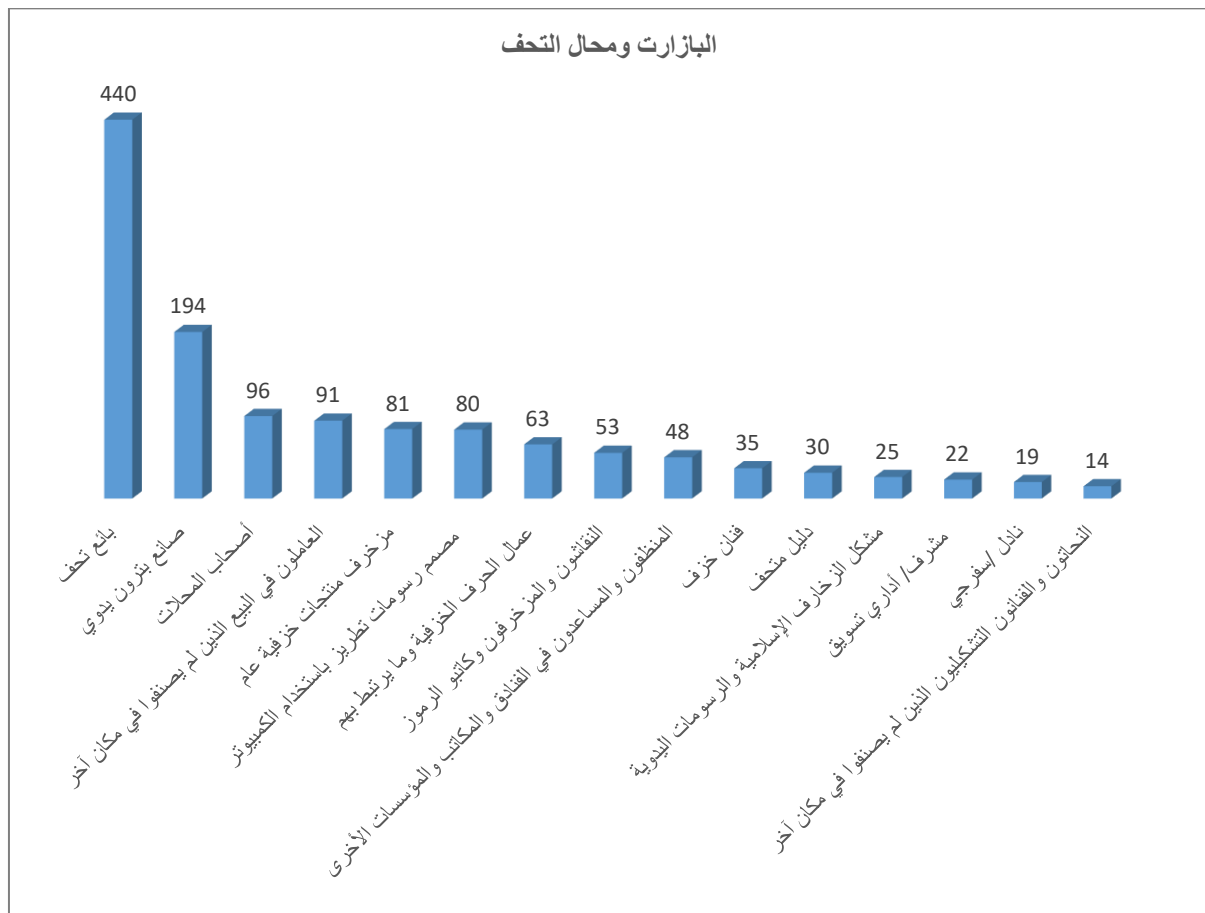
شكل 11: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب جنسية العاملين والإقليم

وبتوزيع العاملين في القطاع حسب النشاط الاقتصادي يتضح أن أكثر من الثلث يعملون في المطاعم، والكوفي شوب بنسبة (39%)، ويعمل بنسبة متقاربة (36%) في الفنادق، بينما يعمل (16%) من العاملين في وكالات السفر وأدلاء سياحيين، يليه العاملون في البازارات، ومحال التحف الشرقية، والعاملون في النقل السياحي بنسبة (3%) لكل منهما، وكانت نسبة العاملين في متحف الأردن، ودائرة الآثار العامة (2%)، بينما بلغت نسبة العاملين في نشاط المخيمات (1%). ويُعدّ العمل في هذا القطاع مستقرًا إلى حدّ كبير، حيث بلغت نسبة العاملين في وظائف ذات طبيعة دائمة (95%) مقارنة مع نسبة (5%) للوظائف الموسمية ذات الطبيعة المؤقتة.

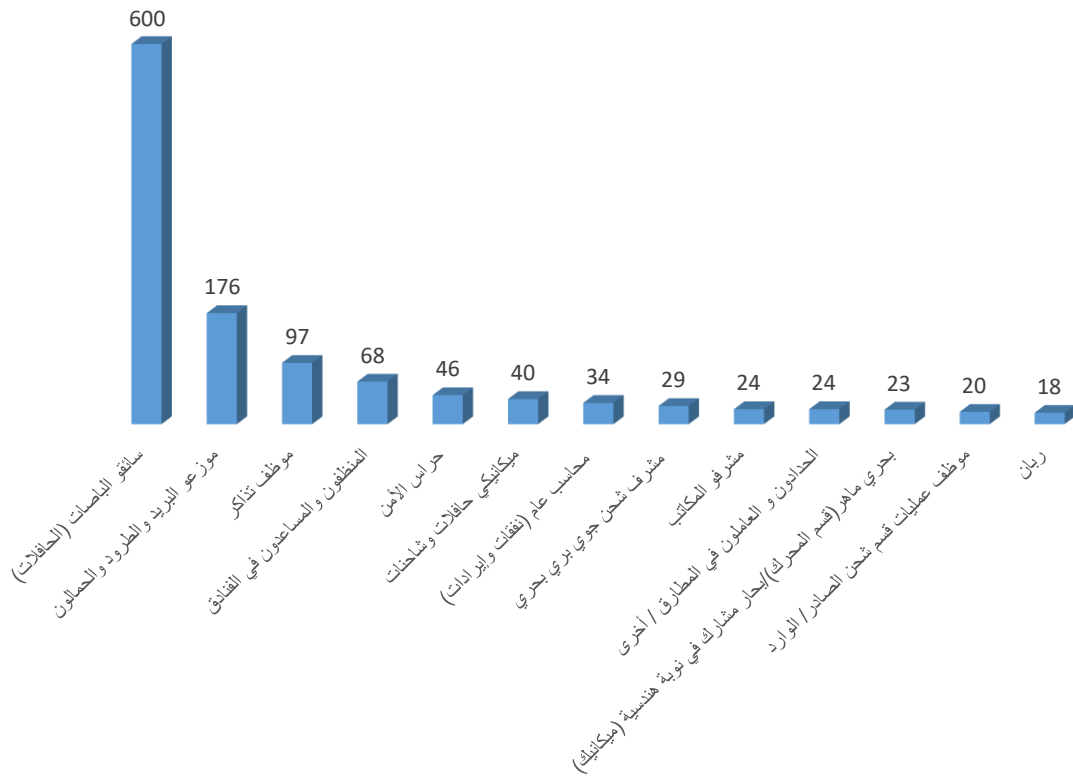
جدول 11: عدد العاملين في الأنشطة الفرعية لقطاع السياحة

النشاط الاقتصادي	عدد العاملين
المطاعم والكوفي شوب	18,584
الفنادق	17,370
وكالات السفر وأدلاء سياحيين	7,712
البازارات ومحال التحف الشرقية	1,629
النقل السياحي	1,517
متحف الأردن ودائرة الآثار العامة	770
المخيمات	558
المجموع	48,140

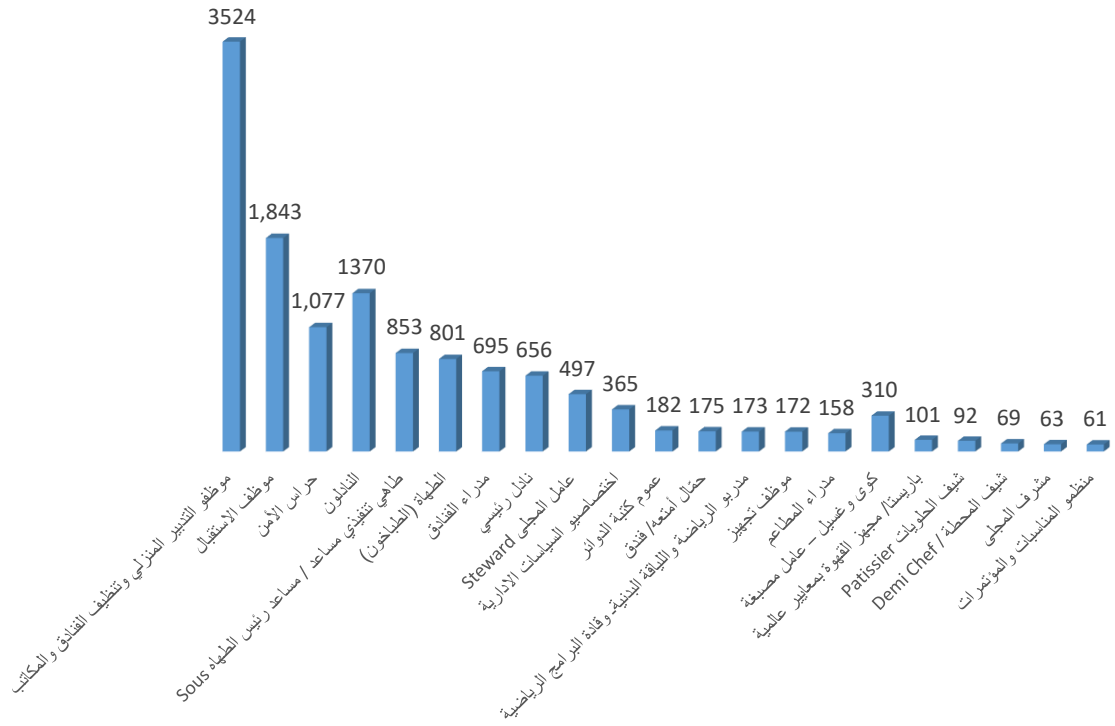
وفيما يأتي رسومات تلخص أبرز المِهَن التي يتركز بها العاملون في كل نشاط فرعي يندرج ضمن قطاع السياحة.



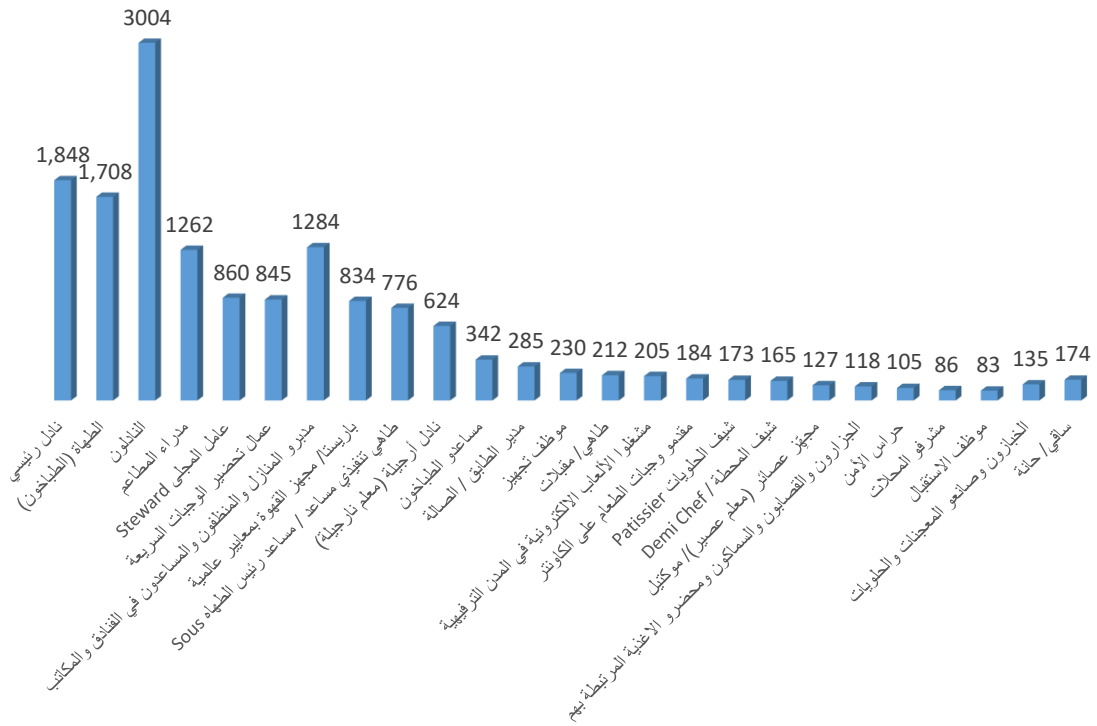
النقل السياحي



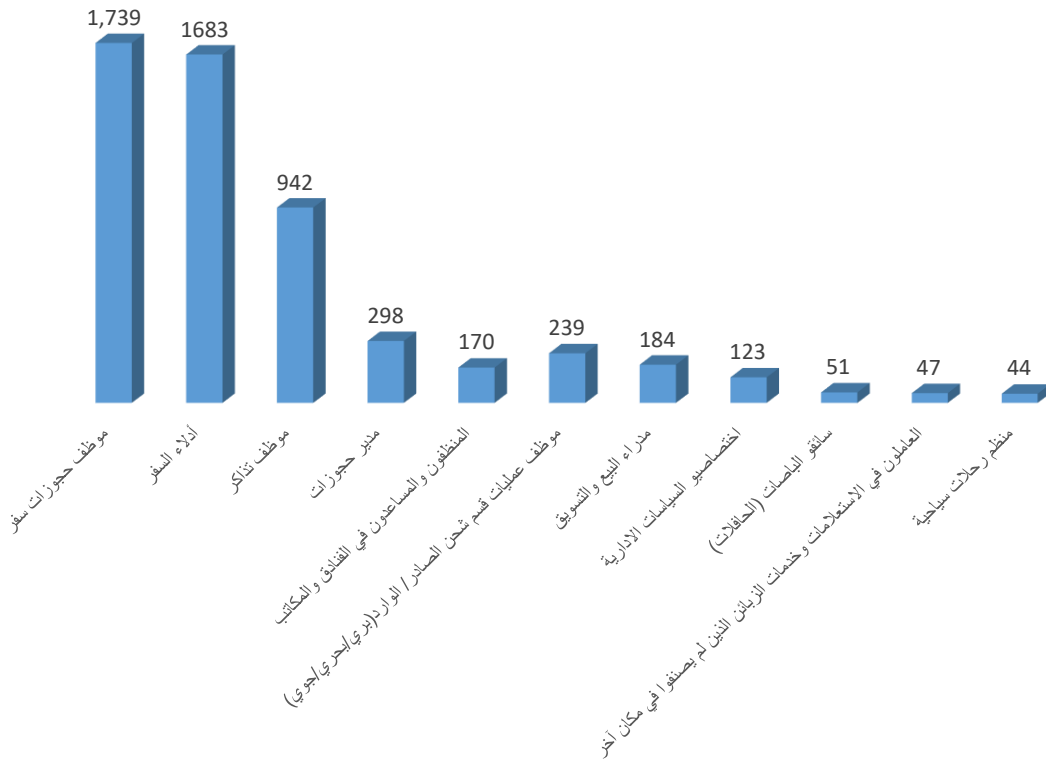
الفنادق والمخيمات

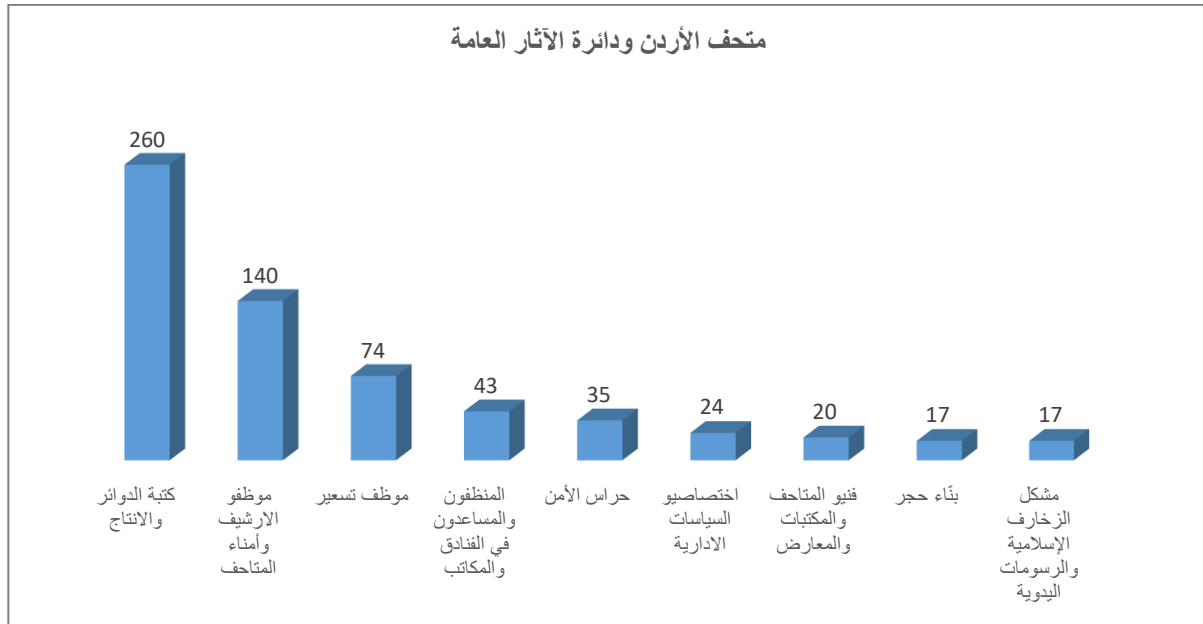


المطاعم والكوفي شوب



وكالات السفر والأدلاء السياحيون





شكل 12: العاملون في المهّن الأكثر إشغالا ضمن الأنشطة الفرعية لقطاع السياحة

2.3 الاحتياجات التدريبية الحالية والمستقبلية للمؤسسات في قطاع السياحة

كشفت نتائج تحليل البيانات التي تم جمعها عن توافر مرافق، أو أقسام تدريبية في (15%) من المنشآت العاملة في قطاع السياحة، وأفاد (حوالي 23%) من المنشآت العاملة في القطاع بأنها تفضل تدريب عامليها لدى مراكز التدريب التابعة للقطاع الخاص، وتفضل تعيين عاملين تلقوا تدريباً لدى هذه المراكز. ويرغب (11%) من المنشآت في تدريب عامليها لدى مركز جاليليو التابع للملكية الأردنية، ثم شركة أماديوس، ومؤسسة التدريب المهني بنسبة (10%) لكل منهم .

جدول 12: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب جهة التدريب المفضلة

عدد المنشآت	جهة التدريب
117	مراكز تدريب/ القطاع الخاص
58	الملكية الأردنية - جاليليو
50	مؤسسة التدريب المهني
52	شركة أماديوس
30	جمعية الفنادق الأردنية
20	كلية لومينوس الجامعية التقنية
17	الأكاديمية الملكية لفنون الطهي
12	كلية عمون الجامعية التطبيقية
14	جمعية المطاعم السياحية
13	هيئة تنشيط السياحة
2	غرفة صناعة عمان
6	غرفة تجارة عمان
6	الجامعة الأردنية
3	أكاديمية البتراء للسياحة و السفر

عدد المنشآت	جهة التدريب
3	الجامعة الأردنية فرع العقبة
3	المثالية للخدمات الفندقية
2	جامعة آل البيت
1	جامعة فيلادلفيا
1	مركز استشارات جامعة الزيتونة
1	معهد فن الفسيفساء والترميم للتدريب
1	خارج البلاد
102	أخرى

ويلاحظ من النتائج أن هناك ارتفاعاً في طلب أصحاب العمل للأعوام (2023-2025)، على تدريب العاملين في برامج التدريب المبينة في الجدول أدناه.

جدول 13: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب برامج التدريب الأكثر طلباً

المجموع	المراد تدريبهم 2025	المراد تدريبهم 2024	المراد تدريبهم 2023	برامج التدريب
900	159	283	296	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن
390	84	133	126	معرفة بآليات التنظيف لمختلف المعدات والتجهيزات
304	67	88	100	الإلمام بالبرامج الإلكترونية الخاصة بالحجوزات والفواتير
290	55	97	113	إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية
340	46	118	140	المعرفة التامة بصحة الغذاء وسلامته، وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية، وضمان تقيد الكادر بها
257	46	87	101	تأكيد حجوزات السفر والإقامة باستخدام الحاسوب
271	47	114	80	المعرفة بمصطلحات المهنة باللغة الإنجليزية
232	31	104	75	المعرفة بمواد التنظيف الكيماوية وآليات استخدامها
186	43	44	56	التعامل مع المعدات
186	35	69	43	القدرة على التذوق والإعداد، والتمييز بين المشروبات
181	45	59	61	التسويق السياحي
166	36	65	35	المعرفة في الإسعافات الأولية
146	11	46	64	التأكد من نوع الطعام وجودته وكمية الوجبة (الطبق)
139	60	60	1	يقود ويرشد الأفراد والمجموعات في الجولات السياحية
129	14	50	42	إدارة عمليات المطبخ
126	25	34	56	حل مشكلات خط الرحلة ومشكلات أخرى
110	19	40	44	طرق تنظيف وتلميع الأواني والأواني الزجاجية والفضيات وتسلسل غسل أدوات المطبخ ومعداته
104	15	26	39	المعرفة بقائمة الطعام المقدمة، والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها
94	16	45	22	إعداد قوائم الطعام وتصميمها باللغة الإنجليزية
67	16	26	18	ابتكار أنواع مختلفة من مشروبات القهوة، والمشروبات غير الكحولية
64	18	20	19	تقدير طلبات الطعام وكلفتها (حساب التكاليف والإدارة المالية)
46	7	21	12	المعرفة بأنواع مشروبات القهوة والمشروبات غير الكحولية
38	3	6	26	تحضير وطهي الوجبات المختلفة بالمطعم
36		16	16	تنسيق الأنشطة الترفيهية

المجموع	المراد تدريبهم 2025	المراد تدريبهم 2024	المراد تدريبهم 2023	برامج التدريب
32	7	16	7	إعداد الخلطات المختلفة
25			25	المعرفة بتاريخ القطع الفنية والأثرية
25		25		إعداد نبذة تعريفية تاريخية عن القطع المعروضة
23	3	3	14	مهارات البيع و التفاوض
23	9	6	5	الابتكار بأنواع مختلفة من المشروبات
22	3	8	9	المعرفة بطرق تصنيف الملابس وتغليفها
19	3	5	9	مهارة صناعة المحتوى التسويقي
17	3	5	6	المعرفة بأقسام المطعم المختلفة ومهام كل قسم
17	2	2	12	التنسيق مع الإدارات الأخرى لتلبية متطلبات الضيف
15	3	3	7	الإلمام بمواقع التواصل الاجتماعي، و منصات الحجوزات
14			11	إجراءات تشغيل غسالات الصحون، والمجففات
12	1	3	7	تفسير التعليمات التشغيلية الواردة من مشرفي التدبير الفندقي وأتباعها
11	3	3	4	إعداد حزمة برنامج سياحي وتصميمها
11	2	4	4	تخطيط أولويات عمليات العمل لزيادة الكفاءة، وترتيبها وتسلسلها
11	3	3	4	القيادة الفعالة، وتقنيات إدارة الفريق
10		5	2	تعزيز السياسات والإجراءات
10	1	6	2	الإلمام بالتكنولوجيا، والتقنيات الحديثة التي يتم العمل عليها في المطعم
9		5	3	التمييز بين أنواع العجائن المختلفة
9	2	6	1	معرفة وإلمام بالفسيفساء
9		2	5	المعرفة بأنواع المشروبات الباردة كافة، وعمل الكوكتيلات والتعامل مع أنواع الفواكه
8			7	تزويد الزبائن بمعلومات السفر، و تفاصيل أخرى مثل النظم والتعليمات، والإعفاءات الجمركية، ومخاطر الصحة
7		4	2	إعداد العجين وخفقه
6	2	2	2	دورات متقدمة في السكرتاريا
5		4	1	معرفة بطرق التزيين المختلفة، والابتكار بالوصفات
5	1	1	2	التعامل مع النقد و البيع و التفاوض
5			4	معرفة تسلسل تنظيف أدوات المطبخ، و معدّاته، وأجهزته، وتعقيمها

وكشفت نتائج الدراسة، عن طريق سؤال المنشآت، وكان عددها (472) عن البرامج التدريبية، والجهات المقدمة لها، وكانت أبرز الجهات المقدمة للتدريب مراكز تدريب/ قطاع الخاص، الملكية الأردنية – جاليليو، شركة أماديوس، مؤسسة التدريب المهني، و جهات أخرى، وعدد من البرامج التدريبية أبرزها المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن، وإعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية، والمعرفة بآليات التنظيف المتبعه لمختلف المعدّات والتجهيزات، والمعرفة التامة بصحة الغذاء وسلامته، وآليات التداول به، والصحة والسلامة الشخصية وضمان تقييد الكادر بها، والمعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية، والتسويق السياحي، والمعرفة بمواد التنظيف الكيماوية وطرق استخدامها، والتأكد من نوع الطعام وجودته، وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)، وإدارة عمليات المطبخ.

جدول 14: توزيع العاملين حسب جهة التدريب المفضلة والبرنامج التدريبي

عدد المنشآت	البرنامج التدريبي	جهة التدريب	
12	إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية	مراكز تدريب/ قطاع الخاص	
12	إعداد الخلطات المختلفة		
16	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية		
10	المعرفة التامة بصحة الغذاء وسلامته، وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية وضمان تقيد الكادر بها		
10	الابتكار بأنواع مختلفة من مشروبات القهوة، و المشروبات غير الكحولية		
8	المعرفة بأنواع مشروبات القهوة و المشروبات غير الكحولية كافة		
7	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن		
4	إعداد قوائم الطعام المختلفة باللغة الإنجليزية وتصميمها		
10	التأكد من نوع الطعام وجودته، وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)		
8	المعرفة في الإسعافات الأولية		أخرى
7	المعرفة التامة بصحة الغذاء وسلامته، وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية، وضمان تقيد الكادر بها		
5	المعرفة بمواد التنظيف الكيماوية، وغيرها وآليات استخدامها		
5	تأكيد حجوزات السفر، والإقامة، والتوثيق باستخدام الحاسوب		
4	الإلمام بالبرامج الإلكترونية المختلفة والخاصة بالحجوزات والفواتير، وغير ذلك		
3	حل مشكلات خط الرحلة ومشكلات أخرى		
27	إعداد التذاكر باستخدام البرامج الحاسوبية، وإصدارها	الملكية الأردنية – جاليليو	
14	تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب		
9	التسويق السياحي		
6	حل مشكلات خط الرحلة ومشكلات أخرى		
2	مهارة صناعة المحتوى التسويقي		
24	إعداد وإصدار التذاكر باستخدام البرامج الحاسوبية	شركة أماديوس	
10	تأكيد حجوزات السفر والإقامة، والتوثيق باستخدام الحاسوب		
8	التسويق السياحي		
3	حل مشكلات خط الرحلة، ومشكلات أخرى		
3	الإلمام بالبرامج الإلكترونية المختلفة، والخاصة بالحجوزات والفواتير وغير ذلك		
1	تزويد الزبائن بمعلومات السفر و تفاصيل أخرى مثل: النظم، والتعليمات، والإعفاءات الجمركية، ومخاطر الصحة.		
1	تنسيق النشاطات مع الأدلاء المحليين.		
4	المعرفة بأنواع واستخدامات مواد ومعدات التنظيف.	مؤسسة التدريب المهني	
4	الابتكار بأنواع مختلفة من مشروبات القهوة، و المشروبات غير الكحولية.		
4	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.		
3	إدارة عمليات المطبخ.		
3	المعرفة في الإسعافات الأولية.		
3	إعداد الخلطات المختلفة.		
2	المعرفة التامة بصحة الغذاء وسلامته، وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية، وضمان تقيد الكادر بها.		
11	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.	جمعية الفنادق الأردنية	
4	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.		
3	معرفة بآليات التنظيف المتبعه لمختلف المعدات والتجهيزات.		
3	الإلمام بالبرامج الإلكترونية المختلفة والخاصة بالحجوزات. والفواتير وغير ذلك.		
1	تفسير واتباع التعليمات التشغيلية الواردة من مشرفي التدبير الفندقي.		
1	إدارة عمليات المطبخ.		

عدد المنشآت	البرنامج التدريبي	جهة التدريب
2	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.	كلية لومينوس الجامعية التقنية
4	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة.	
2	إدارة عمليات المطبخ.	
2	المعرفة بأنواع مواد التنظيف واستخداماتها، ومعداتها.	
2	المعرفة بكافة انواع المشروبات الباردة، وعمل الكوكتيلات، والتعامل مع أنواع الفواكه.	
2	إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية.	الجامعة الأردنية
2	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.	
2	يقود الأفراد والمجموعات في الجولات السياحية، ويرشدهم.	كلية عمون الجامعية التطبيقية
2	إدارة عمليات المطبخ.	
2	المعرفة بقائمة الطعام المقدمة، والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها.	
1	معرفة بآليات التنظيف المتبعة لمختلف المعدات والتجهيزات.	
1	إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية.	أكاديمية البتراء للسياحة و السفر
1	تأكيد حجوزات السفر والإقامة، والتوثيق باستخدام الحاسوب.	
1	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.	
1	حل مشكلات خط الرحلة ومشكلات أخرى.	خارج البلاد
1	معرفة بالفسيفساء والإلمام بها.	معهد فن الفسيفساء والترميم للتدريب
1	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.	جامعة فيلادلفيا

2.4 احتياجات مؤسسات قطاع السياحة الكمية من العاملين وخصائصهم

بلغ عدد الفرص في قطاع السياحة (9621) فرصة للأعوام (2023-2025)؛ استنادا للمسح الذي أجرته دائرة الإحصاءات العامة، توزعت بواقع (83%) في إقليم الوسط، ونحو (9%) في إقليم الجنوب، وما نسبته (8%) في إقليم الشمال.

جدول 15: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الإقليم/ المحافظة

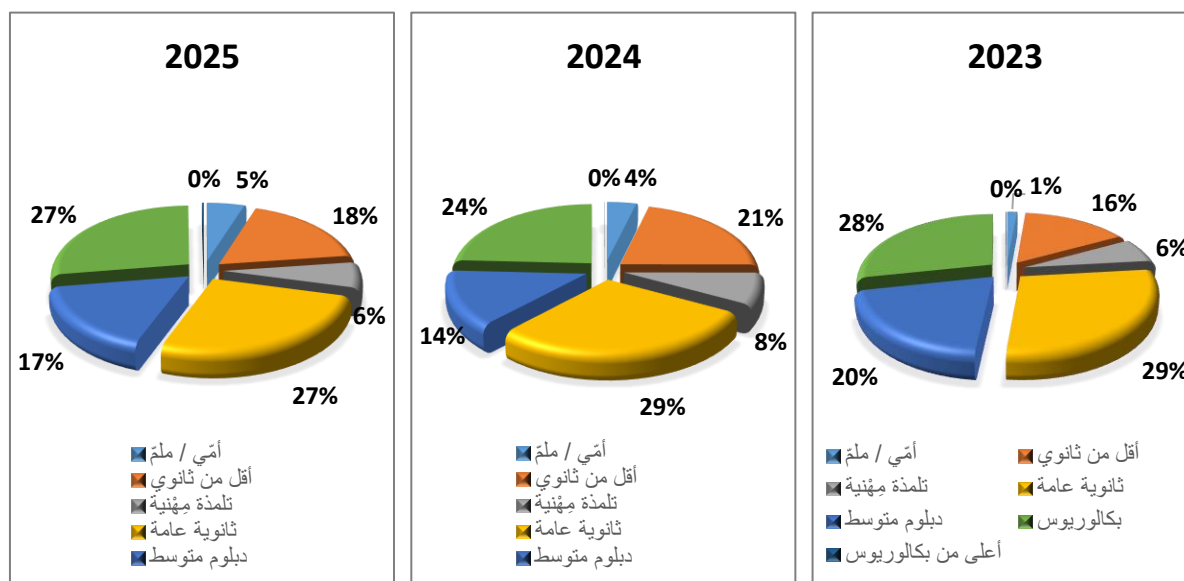
مجموع الفرص	الإقليم/ المحافظة
8,001	إقليم الوسط
7,258	عمان
377	البلقاء
186	الزرقاء
179	مأدبا
727	إقليم الشمال
605	إربد
43	المفرق
37	جرش
43	عجلون
893	إقليم الجنوب
17	الكرك
9	الطفيلة
199	معان
667	العقبة
9,621	المجموع

يركز قطاع السياحة بشكل رئيس على توظيف الذكور بشكل عام مع وجود الإناث في مجموعة من المهن لكن بنسبة قليلة، ويتركز الطلب على العمالة أكثر في إقليم الوسط. وبشكل عام بلغ حجم الطلب على مهن هذا القطاع للأعوام (2023-2025) حوالي (9,621) عاملا مطلوبيا، وبحجم طلب على الذكور بلغ (6252) مقابل (3369) من الإناث. ويلاحظ بشكل عام أن حجم الطلب قد ارتفع في العام 2024 بشكل كبير؛ مقارنة مع الطلب في العام 2023 (تقريبا الضعف)، ثم تراجع في العام 2025 بنحو (46%)؛ مقارنة مع العام 2024.

وبالاطلاع على الجدول (16) يتضح لنا مستوى المؤهلات العلمية المطلوبة للأعوام (2023-2025)، حيث تبين أن مؤهل الثانوي هو الأكثر طلبا، يليه أقل من ثانوي. ويبدو هذا منطقيا خاصة أن غالبية المنشآت هي صغيرة الحجم، أضف إلى ذلك أن العمالة الماهرة التي تتطلب مؤهلات تعليمية أعلى تنحصر في المهن الإدارية والمالية.

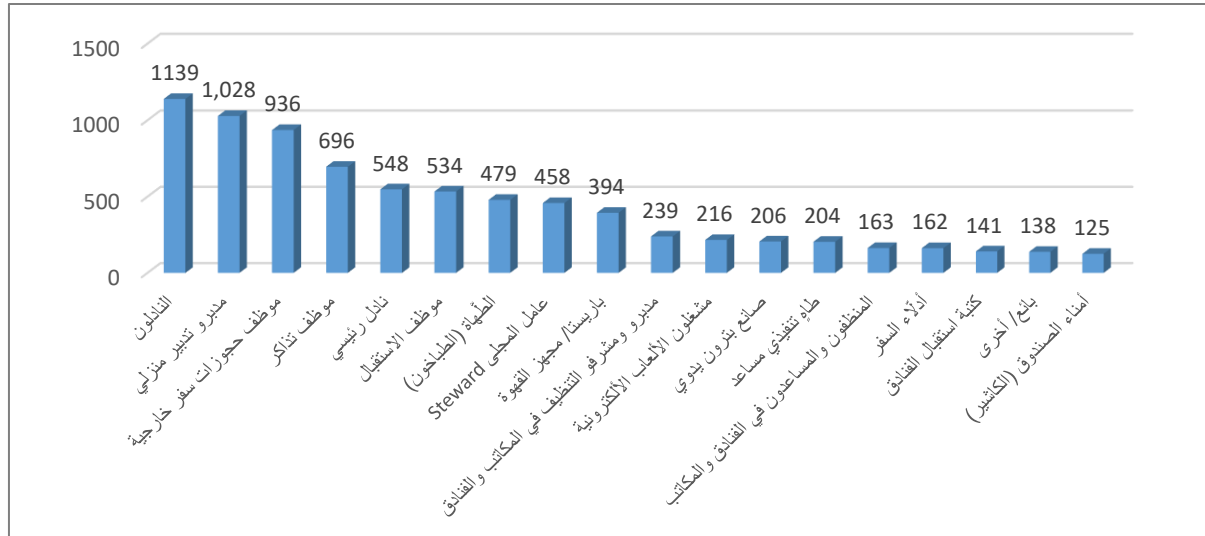
جدول 16: توزيع الطلب على العمالة في قطاع السياحة حسب المؤهل التعليمي والجنس للأعوام (2023-2025)

عدد الفرص لعام 2025			عدد الفرص لعام 2024			عدد الفرص لعام 2023			المؤهل التعليمي
المجموع	أنثى	ذكر	المجموع	أنثى	ذكر	المجموع	أنثى	ذكر	
127	112	15	183	138	45	33	12	21	أمي / ملتم
456	107	349	1008	235	773	357	88	269	أقل من ثانوي
161	26	135	371	68	303	145	20	125	تلمذة مهنية
680	176	504	1393	440	953	656	192	464	ثانوية عامة
428	169	259	652	230	422	460	199	261	دبلوم متوسط
697	318	379	1151	513	638	653	319	334	بكالوريوس
6	5	1	2	1	1	2	1	1	أعلى من بكالوريوس
2555	912	1,642	4760	1,625	3,135	2306	831	1,474	المجموع



شكل 13: توزيع الطلب على العمالة في قطاع السياحة حسب المؤهل التعليمي للأعوام (2023-2025)

وبشكل عام، فإن هناك طلباً للأعوام (2023-2025) على مهن تدبير منزلي، و نادل/سفرجي، وكاتب حجوزات السفر، وموظف تذاكر، و نادل رئيسي، وعامل المجلى، وموظف الاستقبال، والطباخين (الطهارة) والنادلين. ويوضح الجدول (17) تفصيل حجم الطلب في كل إقليم من المهن المختلفة، حيث تتضح قوة حجم الطلب على القوى العاملة في هذا القطاع للفترة (2023-2025).



شكل 14: توزيع مجموع الطلب على العمالة في قطاع السياحة حسب المهنة لمجموع الأعوام (2023-2025)

جدول 17: توزيع الطلب على العمالة في قطاع السياحة حسب المهنة والإقليم للأعوام (2023-2025)

المجموع	عدد الفرص لعام 2025		عدد الفرص لعام 2024		عدد الفرص لعام 2023		المهنة
	أثني	ذكر	أثني	ذكر	أثني	ذكر	
1,028	129	161	209	290	105	135	مدبرو تدبير منزلي
936	119	114	212	213	139	139	كاتب حجوزات سفر /موظف
696	105	82	170	141	108	89	موظف تذاكر
548	31	110	73	206	38	92	نادل رئيسي
534	59	81	93	155	54	91	موظف الإحتقبال
479	17	93	39	210	17	103	الطهارة (الطباخون)
458	21	106	34	191	16	92	عامل المجلى Steward
394	38	70	60	118	41	67	باريستا/ مجهر القهوة بمعايير
1139	62	217	136	422	57	245	النادلون
239	26	50	43	81	15	24	مدبرو ومشرفو التنظيف في المكاتب والفنادق
216	26	20	59	51	30	30	مشغولون آخرون لم يصنفوا في مكان آخر
206	92		115				صانع بطرون يدوي
204	17	55	20	70	12	29	مساعد رئيس الطهارة Sous
163	1	34	9	82	5	31	المنظفون والمساعدون في
162	12	69	12	69			أدلاء السفر
141	24	26	27	32	12	20	كتبه استقبال الفنادق
138	15	23	31	50	9	9	بائع/ أخرى
125	13	21	23	38	13	17	أمناء الصندوق (الكاشير)

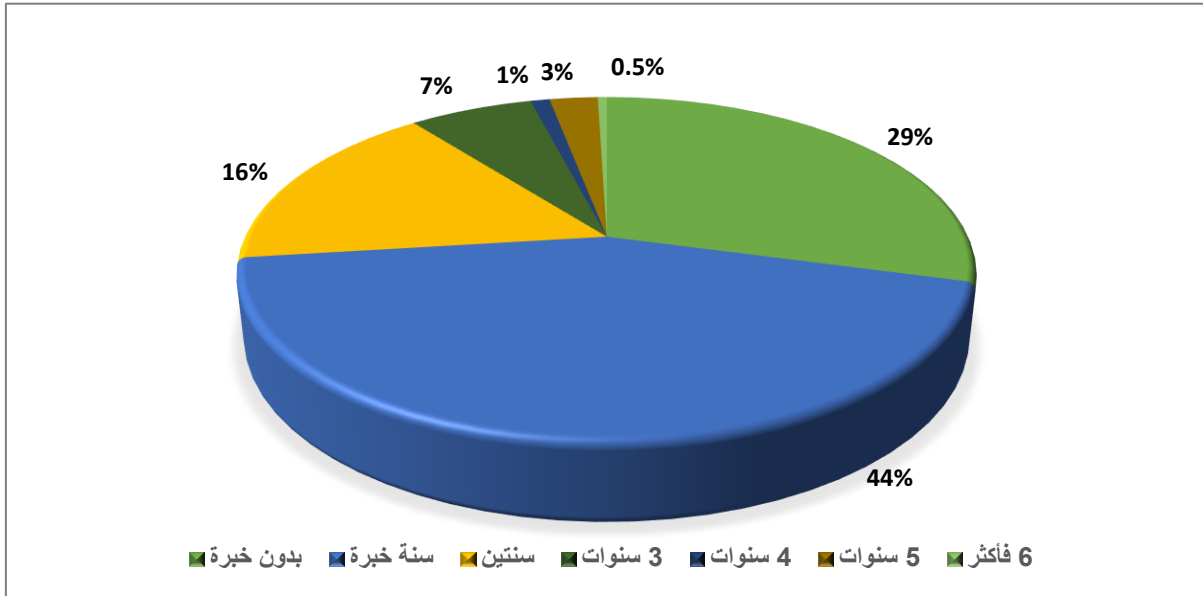
المجموع	عدد الفرص لعام 2025		عدد الفرص لعام 2024		عدد الفرص لعام 2023		المهنة
	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	
111	2	31	3	51	17	6	حراس الأمن
98		26	1	52	1	17	نادل أرجيلة (معلم نارجيلة)
96	3	3	21	21	27	22	منظم رحلات سياحية
87	13	8	20	29	8	9	محاسب عام (نفقات وإيرادات)
54		5	19	17		14	عمال تحضير الوجبات السريعة
43	4	2	4	17	8	8	عامل تنظيفات فندق
42	3	4	10	14	6	4	مندوبو المبيعات التجارية
41		20		21			مقدمو وجبات الطعام على
41	4	3	9	11	7	6	مسوق إلكتروني
40		1		28	2	8	موظف تجهيز
40	6	6	10	6	7	6	مشرف/ إداري تسويق
36	1	7	3	9	3	12	مدير حجوزات
35	5	2	5	20		2	مساعدو الطباخين
33	2	6	7	10	2	7	اختصاصيو الإعلان والتسويق
31	2	4	6	14	2	2	شيف الحلويات Patissier
30	3	4	4	7	4	6	موظف تسعير
29	1	5	2	12	1	7	شيف المحطة / Chef Demi
27	6	8	6	8			موظف خدمة زبائن
26		2	7	10	1	6	كتبة مدخلي البيانات
26	1	1	5	14	1	3	موظف عمليات قسم شحن
25	4	4	4	7	4	4	مشغلو المقاسم الهاتفية
25	1	5	1	10	0	7	مجهز عصائر (معلم)

وأما من حيث الخبرة المطلوب توافرها في العمالة المطلوبة، فلم يطلب أصحاب العمل سنوات خبرة كبيرة، بل على العكس حيث أعلن (29%) من أصحاب العمل أنهم يطلبون عمالة من دون اشتراط توافر الخبرة، وطلب نحو (44%) من أصحاب العمل أن يكون الحد الأدنى للخبرة المطلوبة سنة بوصفها فترة كافية للقيام بمتطلبات العمل في هذا القطاع من وجهة نظر أصحاب العمل كما يبين الجدول (18).

جدول 18: توزيع العمالة المطلوبة في قطاع السياحة حسب سنوات الخبرة المطلوبة والجنس للأعوام (2025-2023)

المجموع	عدد الفرص لعام 2025	عدد الفرص لعام 2024	عدد الفرص لعام 2023	الخبرة
2,808	777	1,349	682	0
4,219	1,118	2,130	971	1
1,578	390	765	423	2
628	153	308	167	3
96	26	55	16	4
245	78	125	42	5
22	9	12	1	6
5	2	2	0	7
1	0	1	0	8
1	0		1	9
15	1	12	2	10
1	0	1	0	11
9,621	2,554	4,761	2,306	المجموع

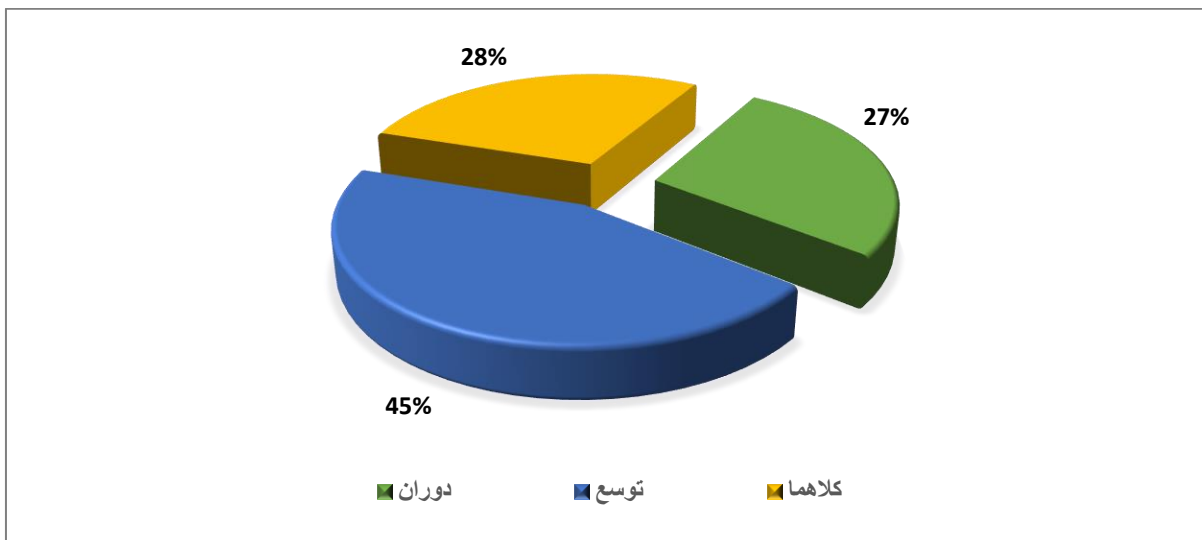
شكل 15: توزيع العمالة المطلوبة في قطاع السياحة حسب سنوات الخبرة المطلوبة للأعوام (2023-2025)



ويبين الجدول (19) بروز الحاجة للعمال الجدد على أساس أعمال التوسع أكثر من كونه مجرد دوران، الأمر الذي يشير إلى أن ارتفاع حجم الطلب على العاملين في الأعوام (2023-2025) هو نتيجة نمو حقيقي وخلق فرص عمل جديدة، حيث كان الطلب على أساس التوسع بنسبة (44%)، بينما كان الطلب على أساس الدوران بنسبة (27%).

جدول 19: توزيع العمالة المطلوبة في قطاع السياحة حسب أسباب توفرها (دوران/توسع) للأعوام (2023-2025)

عدد الفرص لعام 2025	عدد الفرص لعام 2024	عدد الفرص لعام 2023	
776	1,264	590	دوران
1,008	2,091	1,173	توسع
770	1,405	544	كلاهما
2,554	4,761	2,306	المجموع



شكل 16: توزيع العمالة المطلوبة في قطاع السياحة حسب أسباب توفرها (دوران/توسع) للأعوام (2023-2025)

2.5 المهارات العامة المطلوب توافرها لدى العاملين في قطاع السياحة

بعد تحليل البيانات التي اشتملت عليها ثمانى جداول، تبين درجة أهمية كل مهارة من المهارات العامة الداعمة للتشغيل في كل مهنة من مهن قطاع السياحة، تم استخلاص الجدول (20)، الذي يبين المهارات العامة الضرورية لكل مهنة من المهن، الأمر الذي يتطلب من مزودي التدريب إدماج تلك المهارات في برامجها التدريبية.

جدول 20: المهارات العامة الضرورية الداعمة للتشغيل للمهن المطلوبة

المهنة	المهارات العامة الداعمة للتشغيل والضرورية
كاتب حجوزات سفر	مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارات عديدة، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية، مهارة تحمل ضغط العمل، مهارة الأخلاق والالتزام.
موظف الاستقبال	مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الأخلاق والالتزام، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية.
نادل /سفرجي	مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارات عديدة، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية، مهارة الأخلاق والالتزام.
الطهاة (الطباخون)	مهارة الأخلاق والالتزام، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارات عديدة، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية، مهارات عديدة، مهارة استخدام الحاسوب.
مدبرو تديير منزلي	مهارة الأخلاق والالتزام، مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الإبداع والابتكار، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارات عديدة، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت.
مدبرو التنظيف والمشرفون في المكاتب والفنادق	مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الإبداع والابتكار، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارات عديدة، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت.
عامل المجلى Steward	مهارة الأخلاق والالتزام، مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارات عديدة، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية.
عمال تحضير الوجبات السريعة	مهارة الأخلاق والالتزام، مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الإبداع والابتكار، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارات عديدة، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية.
شيف الحلويات Patisier	مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارات عديدة، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية.
باريستا	مهارة الأخلاق والالتزام، مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الإبداع والابتكار، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارات عديدة، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية.
بائع / أخرى	مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة الإبداع والابتكار، مهارات عديدة، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية.

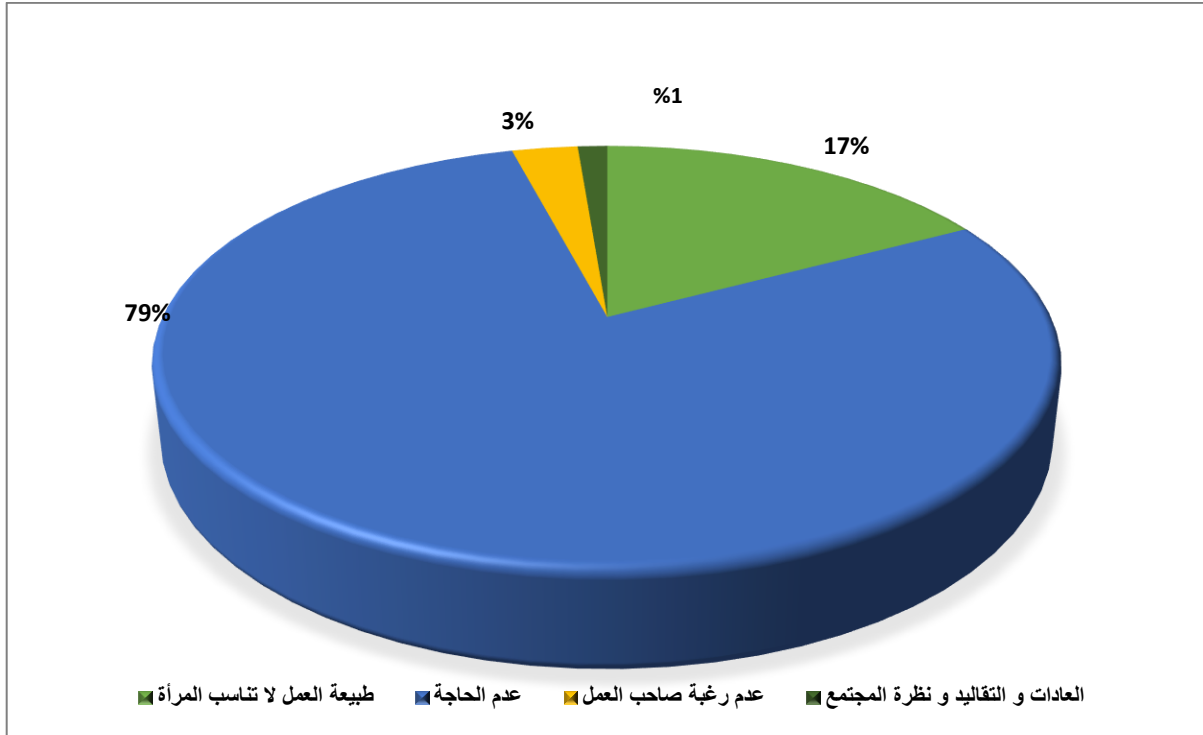
المهارات العامة الداعمة للتشغيل والضرورية	المهنة
مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارات عددية، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية.	مجهّز عصائر (معلم عصير)
مهارة استخدام الحاسوب، مهارة الإبداع والابتكار، مهارة الاتصال والعمل مع الفريق، مهارة التحليل وحل المشكلات، مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارات عددية، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية.	مساعد رئيس طهاة

2.6 تشغيل المرأة في قطاع السياحة

تشير نتائج تحليل البيانات التي تم جمعها إلى أن بعض المنشآت العاملة في قطاع السياحة لا ترغب في تعيين إناث في هذا القطاع، ويعود ذلك إلى عدم الحاجة في هذا القطاع لعمل المرأة، وأن طبيعة العمل لا تناسب المرأة في هذا القطاع. لكن بشكل عام يبقى هناك تشغيل للإناث في مهن هذا القطاع بنسبة لا تقل عن 15%. من ناحية أخرى تجدر الإشارة إلى أن ما نسبته (29%) من المنشآت لم تجب على هذا السؤال كما يشير الجدول أدناه تحت مسمى (غير معرف).

جدول 21: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب سبب عدم تعيين الإناث

عدد المنشآت	أسباب عدم تعيين الإناث
1,617	عدم الحاجة
353	طبيعة العمل لا تناسب المرأة
58	عدم رغبة صاحب العمل
26	العادات و التقاليد ونظرة المجتمع
15	الكلفة المادية العالية
7	الدين لا يسمح
6	العمل مع الإناث غير مريح
3	عدم وجود كفايات
2	المنشأة في حالة إغلاق
854	غير معرف
2,942	المجموع



شكل 17: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب سبب عدم تعيين الإناث

يشير الجدول (22) إلى دراسة المنشآت حسب الحالة الاجتماعية التي تفضلها لتعيين الإناث، نلاحظ أن العدد الأكبر من المنشآت غير معرف تفضلها للحالة الاجتماعية للإناث بنسبة (71%)، والمنشآت التي لا تأخذ الحالة الاجتماعية بعين الأهمية عند التوظيف بنسبة (24%).

جدول 22: توزيع المنشآت حسب الحالة الاجتماعية التي تفضلها لتعيين الإناث

عدد المنشآت	الحالة الاجتماعية
17	متزوجة
144	عزباء
692	لا فرق
2,089	غير معرف*
2,942	المجموع

*المنشآت غير المستجيبة لهذا السؤال.

يبين الجدول (23) أبرز المهّن التي تشغلها الإناث في القطاع السياحي، وكانت أبرز هذه المهّن: كاتب حجوزات السفر، تلتها مهنة مدبّر التدبير المنزلي، موظف تذاكر، موظف استقبال كما هو موضح بالجدول أدناه.

جدول 23: توزيع العاملين من الإناث حسب المهنة الأكثر إشغالا

عدد العاملين الإناث	المهنة
776	كاتب حجوزات سفر
430	مدبّر تدبير منزلي
426	موظف تذاكر
411	موظف الاستقبال
276	نادل /سفرجي
267	محاسب عام (نفقات وإيرادات)
211	نادل رئيسي
194	صانع بطرون يدوي
187	النادلون
163	عمال تحضير الوجبات السريعة
174	موظف تدير وتنظيف المنازل والفنادق والمكاتب
152	باريستا/ مجهز القهوة بمعايير عالمية
143	أمناء الصندوق (الكاشير)

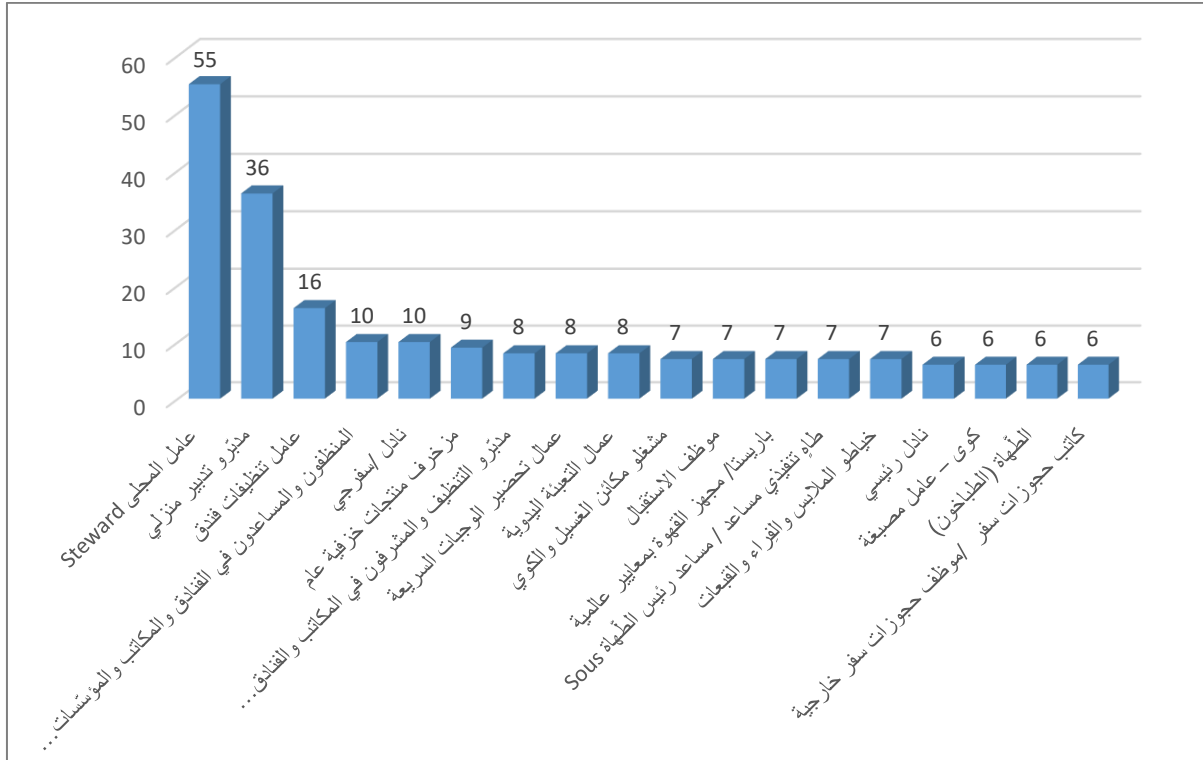
2.7 تشغيل ذوي الإعاقة في قطاع السياحة

يبين الجدول (24) أن عدد العاملين من ذوي الإعاقة قد بلغ (304) عمال، من أصل (48,140) عاملا في القطاع، يشكلون ما نسبته (0.63%) فقط، وهم يعملون في مهّن متنوعة في القطاع نفسه، لكن أكثر المهّن التي يتركزون فيها هي مهنة عامل المجلى، ومهنة التدبير المنزلي، وعامل تنظيف الفنادق، ومهنة نادل/ سفرجي، ومهنة مزخرف منتجات خزفية، وعمال تحضير الوجبات السريعة، وعمال التعبئة اليدوية. كما وأشارت البيانات المتاحة بأن أغلب هؤلاء العاملين هم من ذوي الإعاقة السمعية وبنسبة (44%).

جدول 24: توزيع العاملين من ذوي الإعاقة في قطاع السياحة حسب المهنة

عدد المنشآت	الموظفون ذوو الإعاقة	المهنة
43	55	عامل المجلى Steward
29	36	مدبّر تدبير منزلي
5	16	عامل تنظيفات فندق
10	10	المنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى
9	10	نادل /سفرجي
6	9	مزخرف منتجات خزفية عام
8	8	مدبّر التنظيف والمشرفون في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى
5	8	عمال تحضير الوجبات السريعة
6	8	عمال التعبئة اليدوية
6	7	مشغلو مكائن الغسيل والكوي
7	7	موظف الاستقبال
5	7	باريستا/ مجهز القهوة بمعايير عالمية
5	7	طاهٍ تنفيذي مساعد / مساعد رئيس الطهاة Sous

عدد المنشآت	الموظفون ذوو الإعاقة	المهنة
7	7	خياطو الملابس والفراء والقبعات
6	6	نادل رئيسي
6	6	كوي - عامل مصبغة
6	6	الطهاة (الطباخون)
6	6	كاتب حجوزات سفر /موظف حجوزات سفر خارجية
6	6	حراس الأمن
4	5	مشغل ماكينة غسيل
4	5	موظف تجهيز
5	5	مديرو المطاعم
3	4	مساعدو الطباخين
7	7	النادلون
4	4	عموم كتبة الدوائر
3	3	محاسب عام (نفقات وإيرادات)
3	3	عامل غسيل
1	3	مشرف المجلى
3	3	شيف الحلويات Patisier
2	2	مديرو خدمات الأعمال والإدارة الذين لم يصنفوا في مكان آخر
2	2	منظمو المناسبات والمؤتمرات
2	2	حمال أمتعته/ فندق
2	2	مشغل مكبس كوي
2	2	مقدمو وجبات الطعام على الكاونتر
2	2	عمال المخازن
2	2	مشغلو آلات الصباغة والتبييض، وتنظيف القماش
2	2	موظفو الأرشيف وأمناء المتاحف
1	1	مشغلو المقاسم الهاتفية
1	1	موظف تذاكر
1	1	شيف المحطة / Demi Chef
1	1	مديرو الفنادق
1	1	كهربائي تمديدات/ عام
1	1	مبرمج (Programmer)
1	1	ميكانيكي أنظمة تكييف
1	1	مصمم غرافيكي (Designer Graphics)
1	1	سائق
1	1	مسوق إلكتروني
1	1	مدربو الرياضة واللياقة البدنية، وقادة البرامج الرياضية
1	1	ميكانيكي (أخرى)
1	1	مدير العمليات/مطاعم
1	1	فنان خزف
1	1	مدير الطابق / الصالة
1	1	اختصاصيو السياسات الإدارية
1	1	عمال الحرف الخزفية وما يرتبط بهم
1	1	بائع/ أخرى
254	304	المجموع



شكل 18: توزيع العمالة من ذوي الإعاقة في قطاع السياحة حسب المهنة

تبين نتائج الدراسة بشكل عام عن إعلان (527) منشأة أنها ستقدم (749) فرصة عمل في مهن مختلفة أهمها كاتب حجوزات سفر، وموظفو تذاكر، و عامل مجلى، ومدبرو المنازل، والمنظفون في الفنادق والمكاتب، وموظفو استقبال، وباريستا/ مجهزة قهوة. وقد تركز الطلب بشكل كبير في إقليم الوسط.

جدول 25: توزيع فرص العمل لذوي الإعاقة في قطاع السياحة حسب المهنة والإقليم

المهنة	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المجموع
كاتب حجوزات سفر	123	3	9	136
عامل المجلى Steward	68	3	6	77
مدبرو تدير منزلي	62	2	8	72
موظف تذاكر	61	9	6	77
موظف الاستقبال	47	1	4	52
باريستا/ مجهزة القهوة بمعايير عالمية	42			42
المنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى	31	3	3	37
بائع/ أخرى	16		3	19
نادل /سفرجي	14	2		16
كتبة مدخلي البيانات	13	1		14
محاسب عام (نفقات وإيرادات)	13	1	1	15
أمناء الصندوق (الكاشير)	13	2		15
الطهاة (الطباخون)	11	1	1	13
طاه تنفيذي مساعد / مساعد رئيس الطهاة Sous	10			10

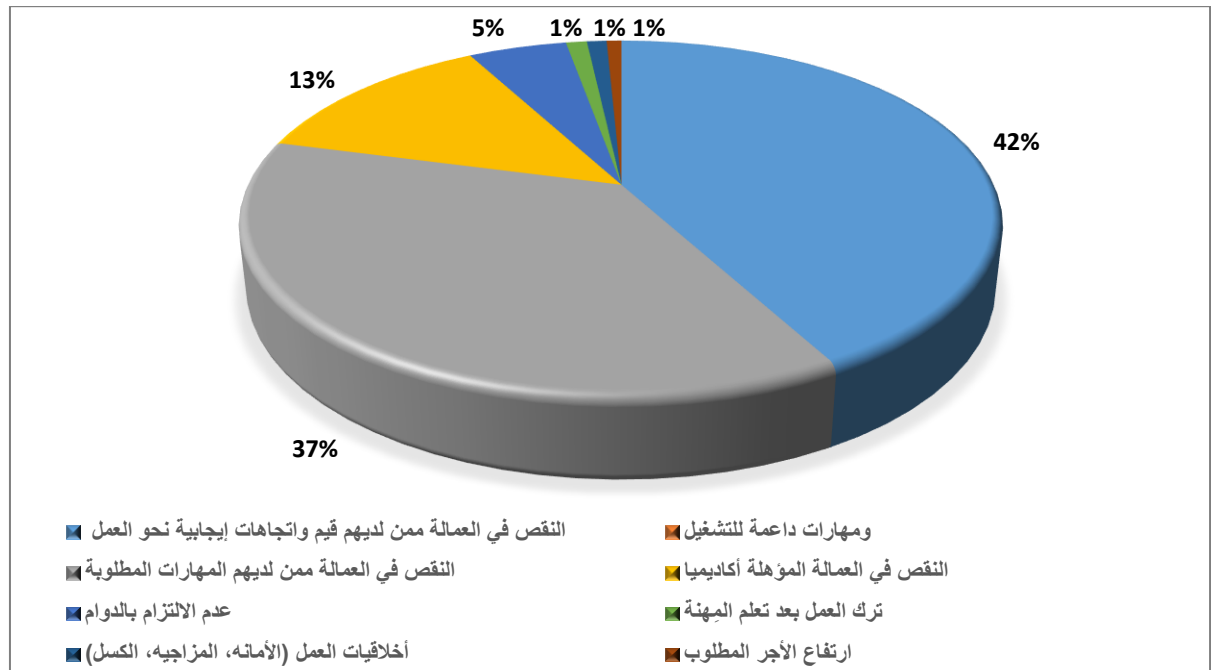
المهنة	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المجموع
كتبة استقبال الفنادق	10			10
مدبرو التنظيف والمشرفون في المكاتب والفنادق	10	1		11
نادل رئيسي	9		2	11
النقاشون والمزخرفون وكتبو الرموز	6			6
مشغلو المقاسم الهاتفية	6			6
النادلون	6		1	7
مشغل ماكينة غسيل	5		1	6
كوى - عامل مصبغة	4		1	5
مساعدو الطباخين	4			4
مسوق إلكتروني	3	1		4
مدير حجوزات	3			3
منظم رحلات سياحية	3			3
مندوبو المبيعات التجارية	3	1		4
حراس الأمن	3			3
أمين صندوق	2			2
عامل تنظيفات فندق	2		2	4
البائعون في الأسواق والأكشاك	2			2
اختصاصيو الإعلان والتسويق	2			2
موظف عمليات قسم شحن الصادر/ الوارد(بري/بحري/جوي)	2			2
كاتب حسابات/ ماسك دفاتر عام	2			2
مزخرف منتجات خزفية عام	2			2
كتبة استعلامات عام	2			2
فنيو مراقبة (سيطرة) العمليات الذين لم يصنفوا في مكان آخر	2		3	5
مشرف/ إداري تسويق	2			2
مقدمو وجبات الطعام على الكاونتر	2			2
الساعي / مساعد السفرجي	2			2
موظف تجهيز	1	1		2
موزعو البريد والطرود والحمالون	1			1
عمال تحضير الوجبات السريعة	1			1
مساعدو الباعة في المحلات	1			1
صراف نقود/ كاشير	1			1
مشغلو مكائن الغسيل والكوي	1			1
حمال أمتعه/ فندق	1			1
فني كهربائي/ صيانة آلات كهربائية	1			1
محاسب مالي	1			1
منظمو المناسبات والمؤتمرات	1			1
مشغل ماكينة تجفيف ألبسة	1			1
مدير مالي	1			1

2.8 صعوبات تعيين العاملين في قطاع السياحة وطرق التعيين

كشفت نتائج الدراسة عن أن ما نسبته (44%) من المنشآت لا تواجه أي صعوبات في التعيين، بينما (31%) من المنشآت (معظمها منشآت فردية) تواجه صعوبات في التعيين، وتُعزى هذه الصعوبات إلى النقص في العمالة ممن لديهم قيم واتجاهات ايجابية نحو العمل بشكل رئيس، إضافة للنقص في العمالة ممن لديهم المهارات المطلوبة وكذلك النقص في العمالة المؤهلة أكاديميا (انظر الجدول 26).

جدول 26: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب صعوبات التعيين

صعوبات التعيين	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المجموع
النقص في العمالة ممن لديهم قيم واتجاهات إيجابية نحو العمل ومهارات داعمة للتشغيل	564	38	66	668
النقص في العمالة ممن لديهم المهارات المطلوبة	495	50	44	589
النقص في العمالة المؤهلة أكاديميا	180	13	14	207
عدم الالتزام بالادوام	56	6	19	80
ترك العمل بعد تعلم المهنة	10	3	4	17
أخلاقيات العمل (الأمانة، المزاجية، الكسل)	15	1	0	16
ارتفاع الأجر المطلوب	9	3	0	12
ثقافة العيب	6	1	0	7
عدم تحمل ضغط العمل / طبيعة العمل	2	0	0	2
نقص في الكفايات المتخصصة في التخصصات الدقيقة	0	1	0	1
أخرى	12	4	0	16
المجموع	1,351	120	147	1,618



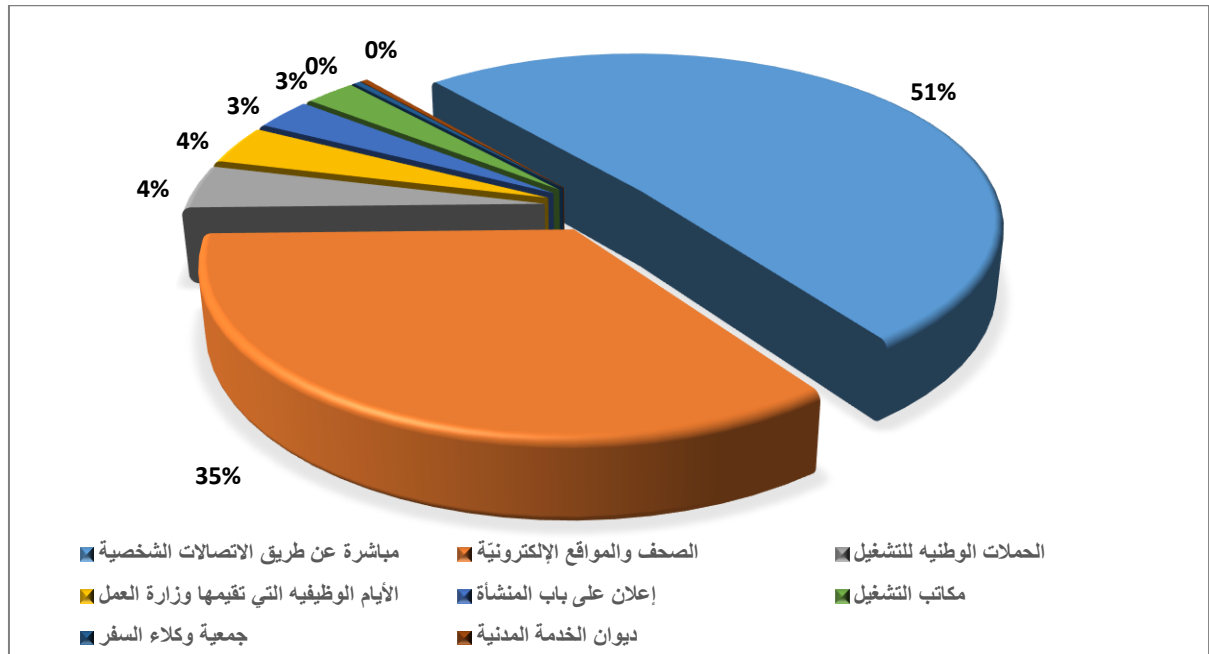
شكل 19: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب أبرز صعوبات التعيين

وفيما يتصل بالطرق المستخدمة في التعيين، فقد أظهرت الدراسة وحسب الجدول (27) بأن التعيين المباشر عن طريق الاتصالات الشخصية هو الأكثر استخداما وبنسبة (51%)، يليه التعيين عن طريق إعلانات الصحف والمواقع الإلكترونية

بنسبة (34%) ثم التعيين عن طريق الحملات الوطنية التشغيلية والأيام الوظيفية التي تقيمها وزارة العمل وبنسبة (4%) لكل منهما.

جدول 27: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب طرائق التعيين والإقليم

طرائق التعيين	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المجموع
مباشرة عن طريق الاتصالات الشخصية	1,491	156	170	1,817
الصحف والمواقع الإلكترونية	1,080	56	93	1,229
الحملات الوطنية للتشغيل	126	6	15	147
الأيام الوظيفية التي تقيمها وزارة العمل	106	12	14	132
إعلان على باب المنشأة	83	3	21	107
مكاتب التشغيل	65	20	9	94
جمعية وكلاء السفر	10	1	2	13
ديوان الخدمة المدنية	11	1	1	13
مراكز التدريب المهني	4		1	5
أخرى	9		1	10

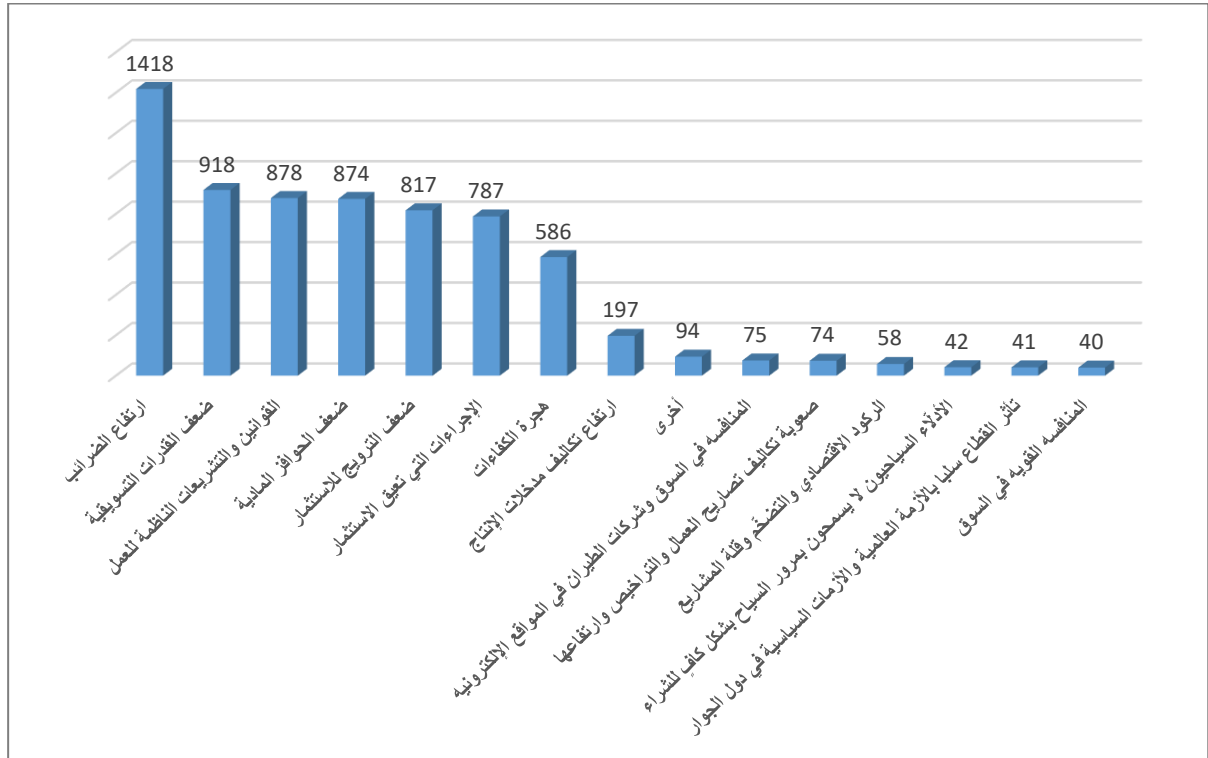


شكل 20: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب طرائق التعيين والإقليم

كما وسئل أصحاب العمل عن الصعوبات والتحديات التي تواجه قطاع السياحة، وأجاب (20%) منهم بأن ارتفاع الضرائب تؤثر على أداء القطاع، بينما (13%) أشاروا إلى ضعف القدرات التسويقية، ونحو (13%) القوانين والتشريعات الناظمة للعمل، وكذلك (13%) أن ضعف الحوافز المادية وضعف الترويج للاستثمار.

جدول 28: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الصعوبات التي تواجه القطاع والإقليم

المجموع	إقليم الجنوب	إقليم الشمال	إقليم الوسط	الصعوبات التي تواجه القطاع
1418	148	96	1174	ارتفاع الضرائب
918	85	92	740	ضعف القدرات التسويقية
878	116	80	681	القوانين والتشريعات النازمة للعمل
874	59	91	724	ضعف الحوافز المادية
817	89	94	634	ضعف الترويج للاستثمار
787	90	95	601	الإجراءات التي تعيق الاستثمار
586	45	48	493	هجرة الكفاءات
197	42	15	140	ارتفاع تكاليف مدخلات الإنتاج
94	9	21	64	أخرى
75	4	7	64	المنافسة في السوق وشركات الطيران في المواقع الإلكترونية
74	18	19	37	صعوبة تكاليف تصاريح العمال والتراخيص وارتفاعها
58	19	12	26	الركود الاقتصادي والتضخم وقلة المشاريع
42		22	20	الأدلاء السياحيون لا يسمحون بمرور السياح بشكل كافٍ للشراء
41	5	1	35	تأثر القطاع سلباً بالأزمة العالمية والأزمات السياسية في دول الجوار
40	3	7	30	المنافسة القوية في السوق
30	13	2	15	نقص العمالة المحليه المؤهله مقابل ازدياد العماله الوافده
21	2	3	16	ضعف الخدمات العامة، والمرافق العامة، ونظافتها، واصطفاف السيارات



شكل 21: توزيع المنشآت في قطاع السياحة حسب الصعوبات التي تواجه القطاع والإقليم

يشير الجدول 29 إلى تأثير جائحة كورونا على المنشآت، حيث أشارت (2675) منشأة بأنها تأثرت بشكل سلبي بالجائحة، بينما أعلنت (8%) من المنشآت أنها لم تتأثر.

جدول 29: توزيع المنشآت حسب مدى تأثير جائحة كورونا على القطاع

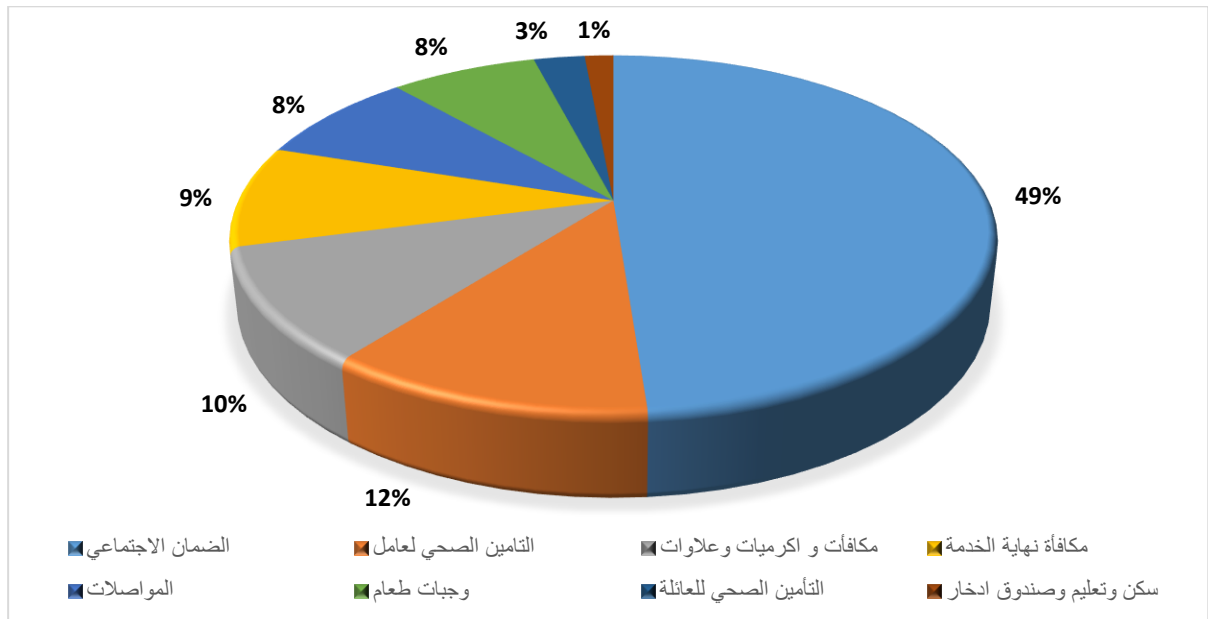
تأثير الجائحة	عدد المنشآت
تأثير إيجابي	22
تأثير حيادي (لا أثر)	245
تأثير سلبي	2,675
المجموع	2,942

وبعد الجائحة، وفي ظل الاحتياج المتزايد لمرونة أكثر في العمل، فقد أعلنت (62%) من المنشآت عن تطبيق نظام العمل المرن كما هو مبيّن أدناه.

جدول 30: توزيع المنشآت حسب تطبيق نظام العمل المرن

المرونة في العمل	عدد المنشآت
نعم	1,820
لا	1,121
غير معرف	1
المجموع	2,942

وتجدر الإشارة في المقابل إلى الامتيازات التي يقدمها القطاع للعاملين فيه، كما هو موضح في الرسم أدناه.



شكل 22: توزيع المنشآت السياحية حسب المزايا الإضافية التي تقدمها عدا الراتب

2.9 فرص العمل والبرامج التدريبية حسب الأنشطة الاقتصادية الفرعية لقطاع السياحة

يندرج تحت قطاع السياحة مجموعة من القطاعات الفرعية التي تعبر عن أبرز الأنشطة الاقتصادية في هذا القطاع، وهي: قطاع النقل السياحي، وقطاع البيع في محلات التحف والبازارات، وقطاع وكلاء السفر والأدلة السياحيين، وقطاع المطاعم والكوفي شوب، وقطاع الفنادق والمخيمات السياحية، وقطاع دائرة الآثار ومتحف الأردن. وقد تم استعراض أبرز المهن المطلوبة في كل قطاع، أو نشاط فرعي، كما هو مبيّن في الجدول أدناه.

جدول 31: توزيع فرص العمل حسب القطاع الاقتصادي والمهنة للأعوام (2023-2025)

فرص العمل	المهنة المطلوبة	القطاع الاقتصادي
5	موظف حجوزات سفر	قطاع النقل السياحي
3	النادلون	
3	موظف تذاكر	
3	كتبة استعلامات عام	
3	سائقو الباصات (الحافلات)	
2	موظف عمليات قسم شحن الصادر/ الوارد(بري/بحري/جوي)	
2	كتبة النقل والمواصلات	
1	منظفو المركبات	
22	المجموع	
206	صانع بترون يدوي	
130	بائع التحف	
17	النقاشون، والمزخرفون، وكاتبو الرموز	
13	العاملون في البيع الذين لم يصنفوا في مكان آخر	
12	المنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب، والمؤسسات الأخرى	
12	مشرف/ إداري تسويق	
7	المرجمون، والمفسرون، واللغويون الآخرون	
7	نادل /سفرجي	
7	اختصاصيو الإعلان والتسويق	
7	مندوبو المبيعات التجارية	
4	مزخرف منتجات خزفية عام	
32	مهنة أخرى	
454	المجموع	
926	كاتب حجوزات سفر/ موظف حجوزات سفر خارجية	قطاع وكلاء السفر والأدلاء السياحيون
669	موظف تذاكر	
162	أدلاء السفر	
96	منظم رحلات سياحية	
39	مسوق الكتروني	
35	مدير حجوزات	
34	مندوبو المبيعات التجارية	
30	موظف تسعير	
27	اختصاصيو الإعلان والتسويق	
24	مشرف/ إداري تسويق	
24	موظف عمليات قسم شحن الصادر/ الوارد (بري/بحري/جوي)	
23	كتبة مدخلي البيانات	
20	دليل سياحي	
20	مندوب سياحي	
19	مندوب مبيعات نقل	
15	وكيل سفر	
2388	المجموع	
740	النادلون	قطاع المطاعم والكوفي شوب
386	باريستا/ مجهز القهوة بمعايير عالمية	
382	نادل رئيسي	
328	الطهاة (الطباخون)	
235	عامل المجلي Steward	
198	مشغلون آخرون لم يصنفوا في مكان آخر(مثل مشغلي الألعاب الإلكترونية)	

فرص العمل	المهنة المطلوبة	القطاع الاقتصادي	
108	المنظفون والمساعدون في الفنادق، والمكاتب، والمؤسسات الأخرى		
106	أمناء الصندوق (الكاشير)		
96	تدبير منزلي		
93	نادل أرجيلة (معلم نارجيلة)		
91	مساعد رئيس الطهاة		
53	عمال تحضير الوجبات السريعة		
41	مقدمو وجبات الطعام على الكاونتر		
411	أخرى		
3268	المجموع		
938	تدبير منزلي		قطاع الفنادق والمخيمات السياحية
499	موظف الاستقبال		
414	النادلون		
223	عامل المجلى Steward		
251	مدبرو التنظيف والمشرفون في المكاتب والفنادق والمؤسسات		
166	نادل رئيسي		
147	الطهاة (الطباخون)		
135	كتبة استقبال الفنادق		
113	مساعد رئيس الطهاة		
77	حراس الأمن		
19	مساعدو الطباخين		
16	كوى/ عامل مصبغة		
402	أخرى		
3400	المجموع		
20	عموم كتبة الدوائر.	قطاع دائرة الآثار ومتحف الأردن	
10	مشكل الزخارف الإسلامية والرسومات اليدوية.		
30	المجموع		

تشير الجداول (32-36) إلى البرامج التدريبية الأكثر طلباً في كل مهنة، وحسب القطاعات الفرعية والأنشطة الاقتصادية التي تندرج ضمن قطاع السياحة للأعوام الثلاثة (2023-2025).

جدول 32: توزيع فرص العمل في قطاع المطاعم والكوفي شوب حسب المهنة وأهم مهارة مطلوبة (2023-2025)

أهم مهارة	المهنة
المعرفة بمهارات الإتيكيت، وخدمة الزبائن،	سفرجي
المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.	
المعرفة بقائمة الطعام المقدمة والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها.	
تحضير الوجبات المختلفة بالمطعم وطهيها.	
المعرفة بصحة الغذاء وسلامته، والتداول به والصحة والسلامة الشخصية، وضمان تقييد الكادر بها.	
المعرفة بأقسام المطعم المختلفة ومهام كل قسم.	باريستا/ مجهز القهوة بمعايير عالمية
الابتكار بأنواع مختلفة من مشروبات القهوة، والمشروبات غير الكحولية.	
المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.	
المعرفة بأنواع مشروبات القهوة، والمشروبات غير الكحولية كافة.	
التعامل مع المعدات.	
القدرة على التدقيق والإعداد والتمييز بين المشروبات،	
التعامل مع النقد والبيع والتفاوض.	

المهنة	أهم مهارة
نادل رئيسي	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.
	المعرفة بأقسام المطعم المختلفة، ومهام كل قسم.
	المعرفة بقائمة الطعام المقدمة، والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها.
	المعرفة بصحة الغذاء وسلامته، والتداول به والصحة والسلامة الشخصية وضمان تقييد الكادر بها.
الطهاة (الطباخون)	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة.
	إدارة عمليات المطبخ.
	المعرفة بصحة الغذاء وسلامته، والتداول به والصحة والسلامة الشخصية، وضمان تقييد الكادر بها.
	إعداد قوائم الطعام المختلفة، وتصميمها باللغة الإنجليزية.
	التأكد من نوع الطعام وجودته، وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق).
النادلون	تقدير طلبات الطعام وكلفتها (حساب التكاليف والإدارة المالية).
	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
	المعرفة بصحة الغذاء وسلامته، والتداول به والصحة والسلامة الشخصية، وضمان تقييد الكادر بها.
	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.
	المعرفة بقائمة الطعام المقدمة، والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها.
عامل المجلى Steward	المعرفة بأنواع مواد التنظيف ومعداتها واستخداماتها.
	طرق تنظيف الأواني والأواني الزجاجية والفضيات وتلميعها، وتسلسل غسل أدوات المطبخ ومعداته وأجهزته.
	نظافة الأغذية والجودة والسلامة وفقاً لسياسة مكان العمل والجهات الرقابية.
	إجراءات تنظيف أدوات المطبخ وأجهزته ومعداته بتسلسل، وتقييمها.
	المعرفة بمواد التنظيف الكيماوية، وغيرها وآليات استخدامها.
المنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب	معرفة بآليات التنظيف المتبعة لمختلف المعدات والتجهيزات.
	المعرفة بمواد التنظيف الكيماوية، وغيرها وآليات استخدامها.
	إدارة عمليات المطبخ.
	تقدير طلبات الطعام وكلفتها (حساب التكاليف والإدارة المالية).
	إعداد قوائم الطعام المختلفة وتصميمها باللغة الإنجليزية.
مساعد رئيس الطهاة	معرفة بآليات التنظيف المتبعة لمختلف المعدات والتجهيزات.
	المعرفة بمواد التنظيف الكيماوية، وغيرها وآليات استخدامها.
	إعداد الخلطات المختلفة.
	التعامل مع المعدات.
	تحضير الوجبات المختلفة بالمطعم وظهيا.
مدبرو تدير منزلي	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
	المعرفة بصحة الغذاء وسلامته، والتداول به والصحة والسلامة الشخصية، وضمان تقييد الكادر بها.
	التأكد من نوع الطعام وجودته، وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)
	إدارة عمليات المطبخ.
	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
نادل أرجيلة (معلم نارجيلة)	المعرفة بصحة الغذاء وسلامته، والتداول به والصحة والسلامة الشخصية، وضمان تقييد الكادر بها.
	التأكد من نوع الطعام وجودته، وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)
	إدارة عمليات المطبخ.
	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.
عمال تحضير الوجبات السريعة مجهز عصائر (معلم عصير) / موكتيل	تحضير الوجبات المختلفة بالمطعم وظهيا.
	المعرفة بصحة الغذاء وسلامته، والتداول به والصحة والسلامة الشخصية، وضمان تقييد الكادر بها.
	التأكد من نوع الطعام وجودته، وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)
	إدارة عمليات المطبخ.
	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
شيف المحطة / Demi Chef	المعرفة بصحة الغذاء وسلامته، والتداول به والصحة والسلامة الشخصية، وضمان تقييد الكادر بها.
	التأكد من نوع الطعام وجودته، وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)
	إدارة عمليات المطبخ.
	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.
موظف الاستقبال	تحضير الوجبات المختلفة بالمطعم وظهيا.
	المعرفة بصحة الغذاء وسلامته، والتداول به والصحة والسلامة الشخصية، وضمان تقييد الكادر بها.
	التأكد من نوع الطعام وجودته، وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)
	إدارة عمليات المطبخ.
	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
مساعدو الطباخين	المعرفة بصحة الغذاء وسلامته، والتداول به والصحة والسلامة الشخصية، وضمان تقييد الكادر بها.
	التأكد من نوع الطعام وجودته، وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)
	إدارة عمليات المطبخ.
	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.
شيف الحلويات Patisier	المعرفة بصحة الغذاء وسلامته، والتداول به والصحة والسلامة الشخصية، وضمان تقييد الكادر بها.
	التأكد من نوع الطعام وجودته، وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)
	إدارة عمليات المطبخ.
	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.
مقدمو وجبات الطعام على الكاونتر	المعرفة بصحة الغذاء وسلامته، والتداول به والصحة والسلامة الشخصية، وضمان تقييد الكادر بها.
	التأكد من نوع الطعام وجودته، وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)
	إدارة عمليات المطبخ.
	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.
مشغلو الألعاب الإلكترونية في المدن الترفيهية	المعرفة بصحة الغذاء وسلامته، والتداول به والصحة والسلامة الشخصية، وضمان تقييد الكادر بها.
	التأكد من نوع الطعام وجودته، وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق)
	إدارة عمليات المطبخ.
	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.

جدول 33: توزيع فرص العمل في قطاع النقل السياحي حسب المهنة وأهم مهارة (2023-2025)

المهنة	أهم مهارة
موظف تذاكر	إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية.
كتبة النقل والمواصلات	حل مشكلات خط الرحلة ومشكلات أخرى.
كتبة استعلامات عام	إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية.
موظف حجوزات سفر	إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية.
	التسويق السياحي.

جدول 34: توزيع فرص العمل في قطاع الفنادق والمخيمات السياحية حسب المهنة وأهم مهارة (2023-2025)

المهنة	أهم مهارة
مدبرو تدير منزلي	معرفة بآليات التنظيف المتبَّعه لمختلف المعدات والتجهيزات.
	المعرفة بمواد التنظيف الكيماوية، وغيرها وآليات استخدامها.
	تفسير التعليمات التشغيلية الواردة من مشرفي التدير الفندق، واتباعها.
موظف الاستقبال	الإلمام بالبرامج الإلكترونية المختلفة والخاصة بالحجوزات، والفواتير وغير ذلك.
	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.
	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
نادل /سفرجي	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
	المعرفة بقائمة الطعام المقدمة، والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها.
	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.
عامل المجلى Steward	المعرفة بأنواع مواد التنظيف واستخداماتها ومعداتنا.
	المعرفة بأنواع مناطق التخزين/ المستودعات في المطبخ.
	نظافة الأغذية والجودة والسلامة وفقاً لسياسة مكان العمل، والجهات الرقابية.
الطهاة (الطباخون)	إدارة عمليات المطبخ.
	التأكد من نوع الطعام وجودته، وتحديد كمية طعام الوجبة (الطبق).
نادل رئيسي	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
مدبرو التنظيف والمشرفون في المكاتب والفنادق	معرفة بآليات التنظيف المتبَّعه لمختلف المعدات والتجهيزات.
	المعرفة بمواد التنظيف الكيماوية وغيرها وآليات استخدامها.
كتبة استقبال الفنادق	الإلمام بالبرامج الإلكترونية المختلفة والخاصة بالحجوزات والفواتير وغير ذلك.
	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.
	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
مساعد رئيس الطهاة	تقدير طلبات الطعام وكلفتها (حساب التكاليف والإدارة المالية).
	المعرفة التامة بصحة الغذاء وسلامته، وآليات التداول به، والصحة والسلامة الشخصية، وضمان تقيّد الكادر بها.

جدول 35: توزيع فرص العمل في قطاع البيع في محلات التحف والبازارات حسب المهنة وأهم مهارة (2025-2023)

المهنة	أهم مهارة
بائع تحف	المعرفة بتاريخ القطع الفنية والأثرية.
	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.
	مهارة البيع والتفاوض.
مخرف منتجات خزفية وزخارف إسلامية ورسومات يدوية	معرفة وإلمام بالفسيفساء.
	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.
	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
مشرف / إداري تسويق	مهارات البيع و التفاوض.

جدول 36: توزيع فرص العمل في قطاع وكلاء السفر والأدلاء السياحيين حسب المهنة وأهم مهارة (2025-2023)

المهنة	أهم مهارة
موظف حجوزات سفر	التسويق السياحي.
	إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية.
	تأكيد حجوزات السفر والإقامة، والتوثيق باستخدام الحاسوب.
موظف تذاكر	حل مشكلات خط الرحلة ومشكلات أخرى.
	المعرفة بالمصطلحات الإنجليزية الخاصة بالمهنة.
	إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية.
منظم رحلات سياحية	تأكيد حجوزات السفر والإقامة، والتوثيق باستخدام الحاسوب.
	حل مشكلات خط الرحلة ومشكلات أخرى.
	تنسيق الأنشطة الترفيهية.
مدير حجوزات	تأكيد حجوزات السفر والإقامة، والتوثيق باستخدام الحاسوب.
	حل مشكلات خط الرحلة ومشكلات أخرى.
	إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية.
مشرف / إداري تسويق	التسويق السياحي.
	مهارات البيع و التفاوض.
	مهارة صناعة المحتوى التسويقي.
مسوق إلكتروني	إعداد وتصميم برنامج سياحي.
	تأكيد حجوزات السفر والإقامة، والتوثيق باستخدام الحاسوب.
	حل مشكلات خط الرحلة ومشكلات أخرى.
موظف تسعير	تأكيد حجوزات السفر والإقامة، والتوثيق باستخدام الحاسوب،
	التسويق السياحي.
	إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية.
مندوب المبيعات التجارية	مهارات البيع و التفاوض.
	الإلمام التام بمواقع التواصل الاجتماعي، و منصات الحجوزات.
	مهارة صناعة المحتوى التسويقي.
مندوب مبيعات نقل	إعداد حزمة برنامج سياحي وتصميمها.
	تزويد الزبائن بمعلومات السفر و تفاصيل أخرى مثل: النظم، والتعليمات، والإعفاءات الجمركية.
	التسويق السياحي.
دليل سياحي	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
	دورات متقدمة في السكرتاريا.
	حل مشكلات خط الرحلة ومشكلات أخرى.
مندوب سياحي	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.
	إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية.
	إعداد حزمة برنامج سياحي وتصميمها.
كتبة مدخلي البيانات	تزويد الزبائن بمعلومات السفر و تفاصيل أخرى مثل: النظم، والتعليمات، والإعفاءات الجمركية.
	التسويق السياحي.
	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
وكيل سفر	دورات متقدمة في السكرتاريا.
	حل مشكلات خط الرحلة ومشكلات أخرى.
	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.
	إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية.

أهم مهارة	المهنة
الإلمام بالبرامج الإلكترونية المختلفة والخاصة بالحجوزات والفواتير وغير ذلك. إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.	موظف الاستقبال
الإلمام بالبرامج الإلكترونية المختلفة والخاصة بالحجوزات والفواتير وغير ذلك. تزويد الزبائن بمعلومات السفر والنظم، والتعليمات، والإعفاءات الجمركية ومخاطر الصحة.	مشغلو المقاسم الهاتفية
يقود الأفراد والمجموعات في الجولات السياحية، ويرشدهم.	أدلاء السفر

الفصل الثالث

تحليل جانب العرض في قطاع السياحة

3.1 أهم الجهات المزودة للتدريب في قطاع السياحة

تتخصص أبرز الجهات المزودة للتعليم والتدريب في الأردن في كليات المجتمع التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية، إضافة لمجموعة من الجامعات الحكومية والخاصة، ومؤسسة التدريب المهني، إضافة لجهات أخرى كما هو مبين في الجدول أدناه الذي يبين توزيع هذه الجهات حسب سنة بدء تقديم الخدمة.

جدول 37: الجهات المزودة للتعليم والتدريب حسب سنة بدء تقديم خدمات التدريب/ التعليم المهني

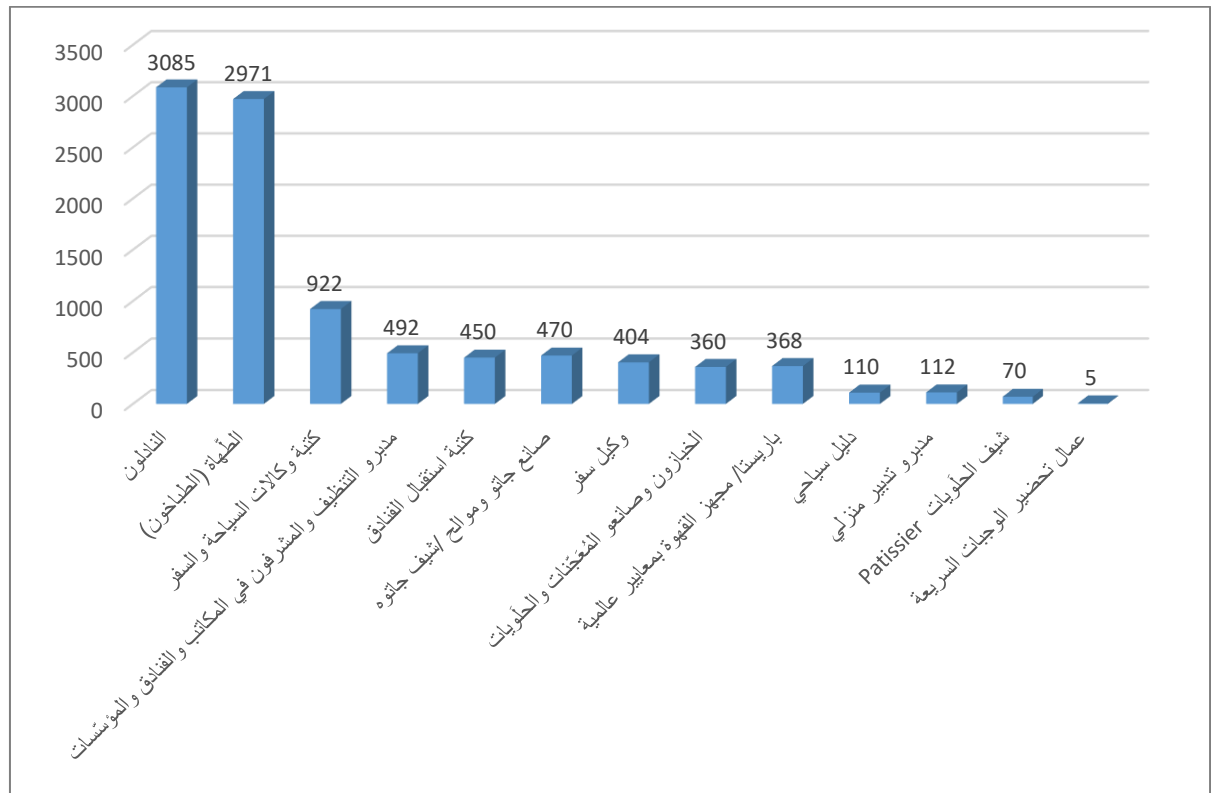
سنة بدء تقديم الخدمة	مزودو التدريب
1997	كليات المجتمع/ جامعة البلقاء التطبيقية
1999	التعليم المهني/ وزارة التربية والتعليم
1977	مؤسسة التدريب المهني
1999	جامعة الحسين بن طلال
1994	جامعة إربد الأهلية
1991	الجامعة الهاشمية
1989	جامعة فيلادلفيا
1981	جامعة مؤتة
1962	الجامعة الأردنية
1997	جامعة البلقاء التطبيقية
1976	جامعة اليرموك
2005	جامعة الشرق الأوسط
1893	الأكاديمية الملكية لفنون الطهي
1980	كلية عمون الجامعية التطبيقية
1980	كلية لومينوس الجامعية التقنيّة
2021	أكاديمية خطوات الإبداع الأردنية
-	أكاديمية بن معروف للتدريب
-	أكاديمية مكدونالدز للتدريب
2018	مركز الأميرة بسمة / العقبة

3.2 البرامج التعليميّة والتدريبية المطبّقة في قطاع السياحة

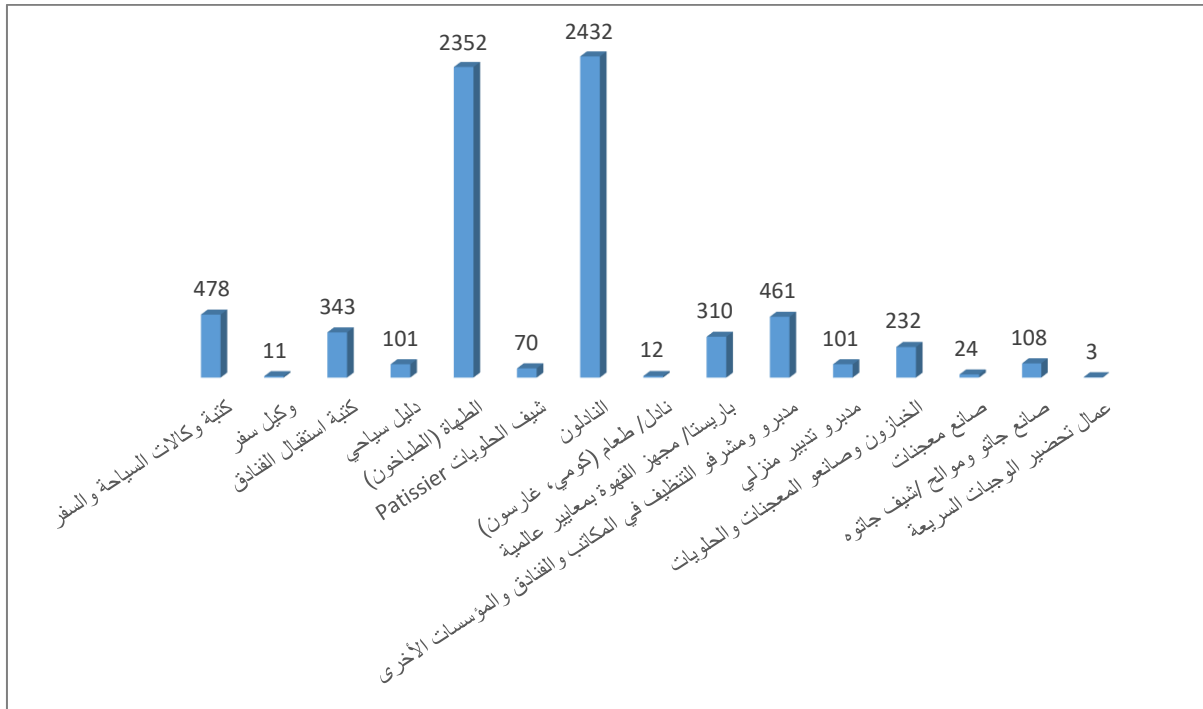
بلغ عدد البرامج التعليميّة والتدريبية الخاصة بهذا القطاع نحو (15) برنامجا، وبلغ عدد خريجيها قرابة (9,819) خريجا خلال الأعوام (2020-2022). حيث بلغت نسبة الذين تخرجوا من برنامج: (النادلون) (31%)، ثم برنامج: الطهاة (الطباخون) (30%)، ثم برنامج كتبة وكالات السياحة والسفر (9%)، ثم برنامج: (مدبرو التنظيف والمشرفون) في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى (5%)، يليه برنامج وكيل سفر (4%).

جدول 38: البرامج التعليمية والتدريبية المطبقة في قطاع السياحة للأعوام (2020-2022)

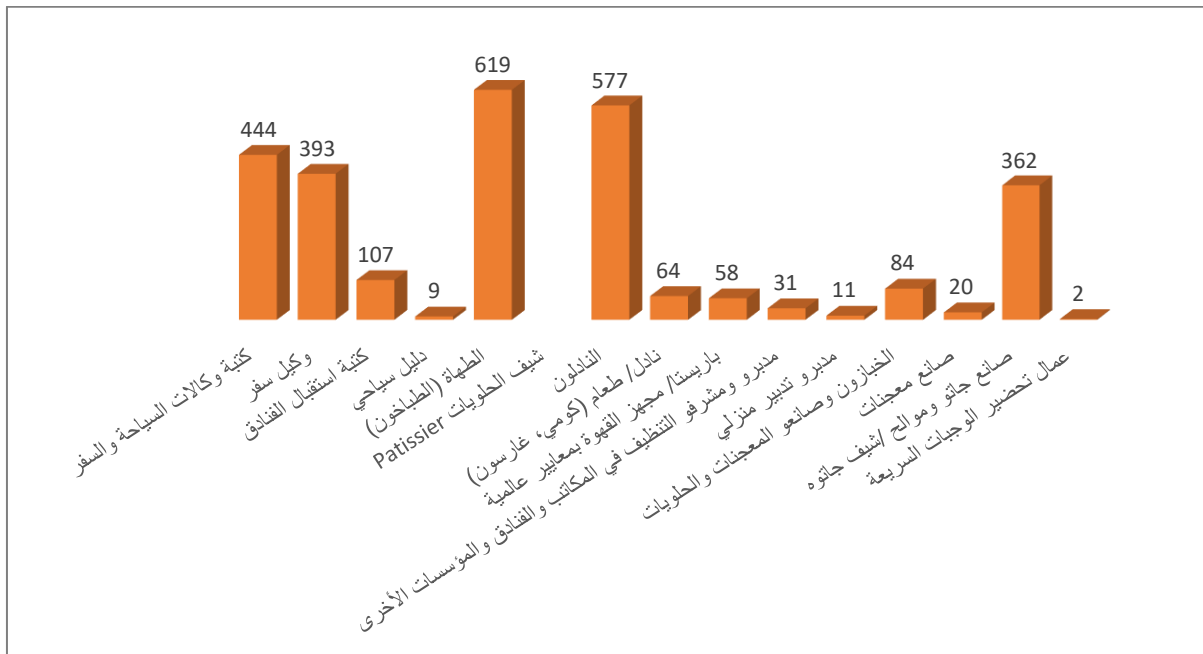
المجموع	2022	2021	2020	البرنامج التدريبي
922	271	295	356	كتابة وكالات السياحة والسفر
404	115	204	85	وكيل سفر
450	186	139	125	كتابة استقبال الفنادق
110	40	70	0	دليل سياحي
2971	847	792	1332	الطهاة (الطباخون)
70	0	3	67	شيف الحلويات Patisserie
3085	692	918	1475	النادلون
368	267	34	67	باريستا/ مجهز القهوة بمعايير عالمية
492	10	109	373	مدبرو التنظيف والمشرفون في المكاتب والفنادق والمؤسسات
112	10	41	61	مدبرو تدبير منزلي
360	299	61	0	الخبازون وصانعو المخبزات والحلويات
470	322	131	17	صانع جاتو وموالمح /شيف جاتوه
5	0	5	0	عمال تحضير الوجبات السريعة
9819	3059	2802	3958	المجموع



شكل 23: توزيع خريجي الجهات المزودة للتدريب حسب البرنامج التعليمي في القطاع للأعوام (2020-2022)

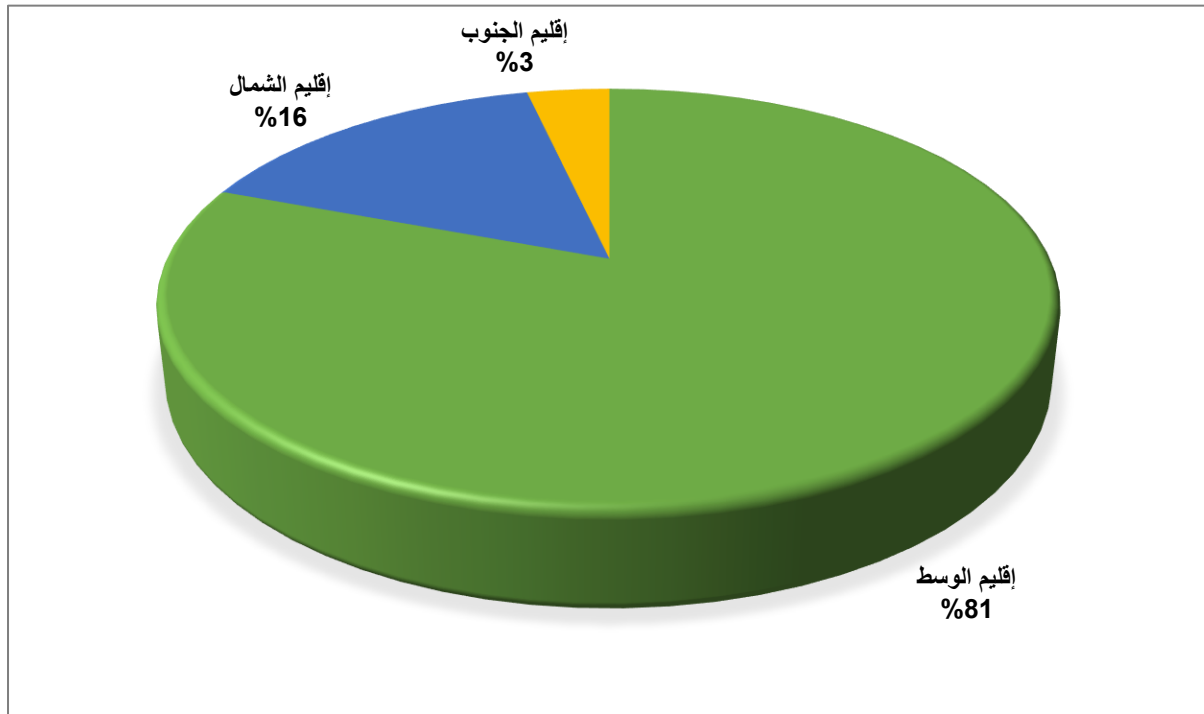


شكل 26: خريجو الجهات المزودة للتعليم والتدريب الذكور حسب أبرز البرامج المطبقة للأعوام (2020-2022)



شكل 27: خريجات الجهات المزودة للتعليم والتدريب حسب أبرز البرامج المطبقة للأعوام (2020-2022)

توزع خريجي الجهات المزودة للتعليم والتدريب في قطاع السياحة إقليميًا بنحو (81%) في إقليم الوسط، و (16%)، (3%) في إقليمي الشمال والجنوب على التوالي. من ناحية أخرى توزع خريجو الجهات المزودة للتدريب في هذا القطاع جندريًا بواقع (72%) ذكور، ونحو (28%) إناث.



شكل 28: خريجو الجهات المزودة للتعليم والتدريب حسب الإقليم للأعوام (2020-2022)

جدول 39: توزيع خريجي دورات رفع الكفاية حسب الجهة المزودة للتدريب والجنس للأعوام (2020-2022)

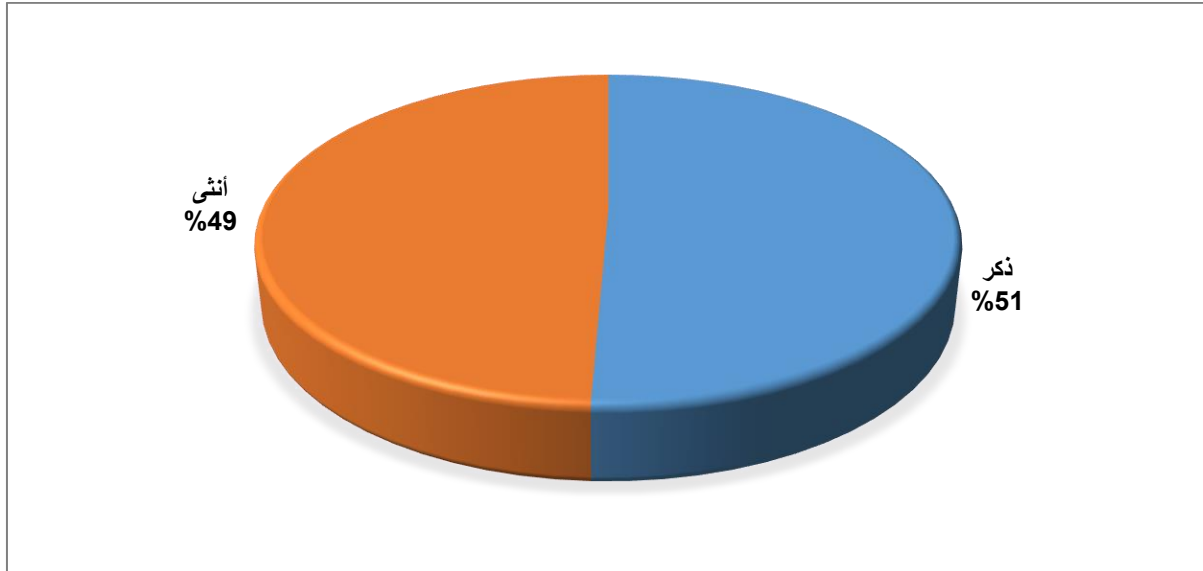
المجموع	أنثى	ذكر	الجهات المزودة للتدريب
280	249	31	مؤسسة التدريب المهني
116	50	66	الأكاديمية الملكية لفنون الطهي
214	108	106	كلية عمون الجامعية التطبيقية
30	9	21	مركز استشارات جامعة الحسين بن طلال
47	25	22	مركز استشارات الجامعة الهاشمية
140	45	95	شركة أمادبوس
300	70	230	الملكية الأردنية - جاليليو
1127	556	571	المجموع

أما فيما يتصل بالبرامج المقدمة في كل إقليم على حدة، فقد تخرج (910) متدربين في إقليم الوسط. في المقابل، بلغ عدد خريجي مزودي التدريب للأعوام (2020-2022) في إقليم الشمال قرابة (177) خريجاً، وفي إقليم الجنوب (40) خريجاً.

جدول 40: توزيع خريجي البرامج التعليمية والتدريبية المطبقة في قطاع صناعة السياحة حسب الإقليم للأعوام (2020-2022)

البرنامج التدريبي	إقليم الوسط			إقليم الشمال			إقليم الجنوب			المجموع الكلي	
	2022	2021	2020	المجموع	2022	2021	2020	المجموع	2022		2021
تجهيز الحشوات والكريمات ومواد التزيين وحشو المنتج وتزيينه.	60	0	0	60	0	0	0	0	0	0	0
تحضير المواد الأولية وخلطها وعجنها حسب كل نوع.	50	30	36	116	0	0	0	0	0	0	0
إدارة عمليات المطبخ.	14	14	0	14	19	19	0	0	0	0	0
المعرفة التامة بصحة الغذاء وسلامته، وآليات التداول به، والصحة والسلامة الشخصية وضمان تقيّد الكادر بها.	22	0	26	48	0	0	0	0	0	0	0
إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية.	106	66	15	187	0	0	0	0	0	0	0
تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب	300	0	0	300	0	0	0	0	0	0	0
يقود الأفراد والمجموعات في الجولات السياحية ويرشدهم.	6	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0
المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.	79	68	0	147	10	10	0	0	0	0	0
المعرفة بقائمة الطعام المقدمة والقدرة على الإجابة عن أيّ استفسار حولها.	13	13	0	13	19	0	0	19	0	0	0
المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.	19	19	0	19	0	0	0	0	0	0	0
استلام المواد الأولية لكل عجينة وتجهيزها، ووضعها في العجانة.	0	0	0	0	129	59	55	15	0	0	0
إعداد حزمة برنامج سياحي وتصميمها	0	0	0	0	0	0	0	0	30	30	30
المجموع	669	164	77	910	88	55	34	177	40	40	0

بلغ عدد خريجي دورات رفع الكفاية الخاصة بهذا القطاع الذكور نحو (571) خريجا خلال الأعوام الثلاثة، وفي المقابل، بلغ عدد خريجات البرامج التدريبية في قطاع السياحة قرابة (556) خريجة خلال الأعوام (2020-2022).



شكل 29: توزيع خريجي دورات رفع الكفاية حسب الجنس للأعوام (2020-2022)

وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي لخريجي البرامج التعليمية والتدريبية في قطاع السياحة، فقد كشفت نتائج الدراسة عن أن خريجي هذا القطاع كان العدد الأكبر منهم من المستوى الثانوي، وعددهم (3757)، والعدد الأقل كان من الذين يحملون شهادة البكالوريوس وعددهم (110).

جدول 41: توزيع الخريجين حسب المؤهل العلمي للمتخفين للأعوام (2020-2022)

مجموع الخريجين	المؤهل العلمي
110	بكالوريوس
3521	أساسي
3757	ثانوي
2431	توجيهي
9819	المجموع

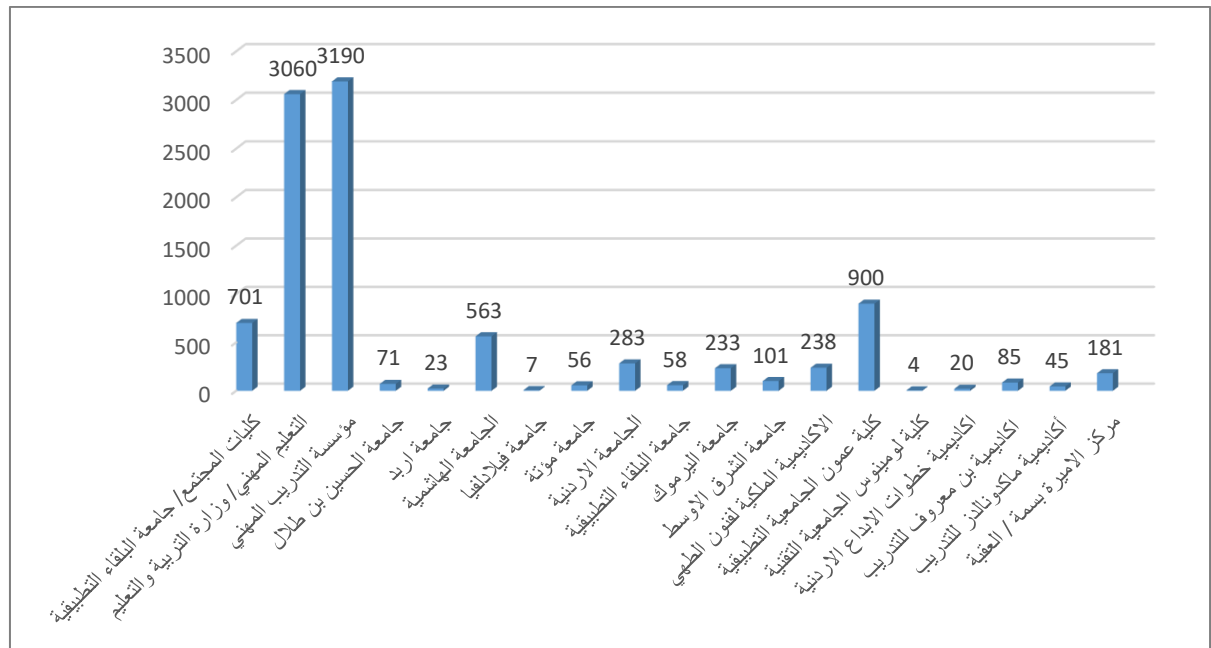
جدول 42: توزيع خريجي الجهات المزودة للتدريب حسب طبيعة الجهة المزودة للتدريب (إعداد عاملين ودورات رفع الكفاية)

المجموع	2022	2021	2020	الجهات المزودة للتدريب حسب طبيعة الجهة
701	127	186	388	تعليم فني كليات مجتمع
3060	905	1140	1015	تعليم مهني / مدارس ثانوية مهنية عامة
3547	1195	590	1762	تدريب مهني / معاهد و مراكز تدريب عامة
1939	861	561	517	مزود تدريب / قطاع خاص
1699	768	544	387	جامعات
10946	3856	3021	4069	المجموع

كما أظهرت الدراسة أن غالبية خريجي الجهات المزودة للتعليم والتدريب للأعوام (2020-2022) قد تلقوا التعليم من مؤسسة التدريب المهني وبنسبة (32.49%)، ثم التعليم المهني/ وزارة التربية والتعليم وبنسبة (31.16%)، ثم خريجي كلية عمون الجامعية التطبيقية وبنسبة (9.17%) لكل منهما، وقرابة (7.14%) من كليات المجتمع التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية.

جدول 43: توزيع خريجي مزودي التعليم والتدريب حسب الجهة المزودة للتدريب للأعوام (2020-2022)

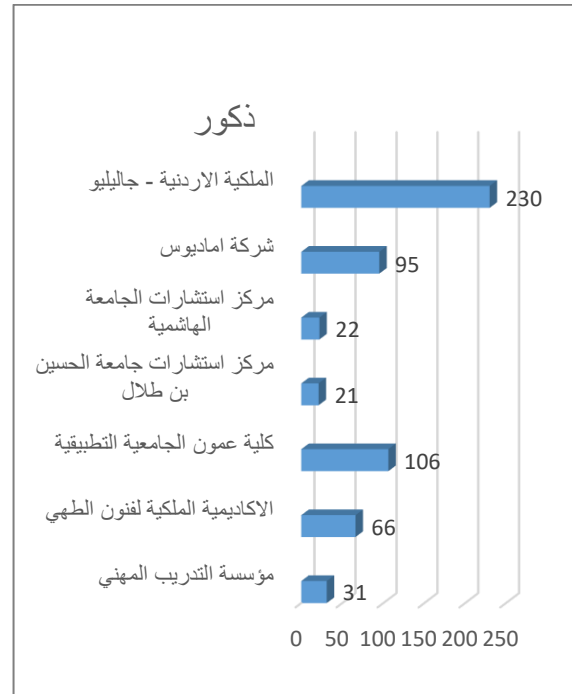
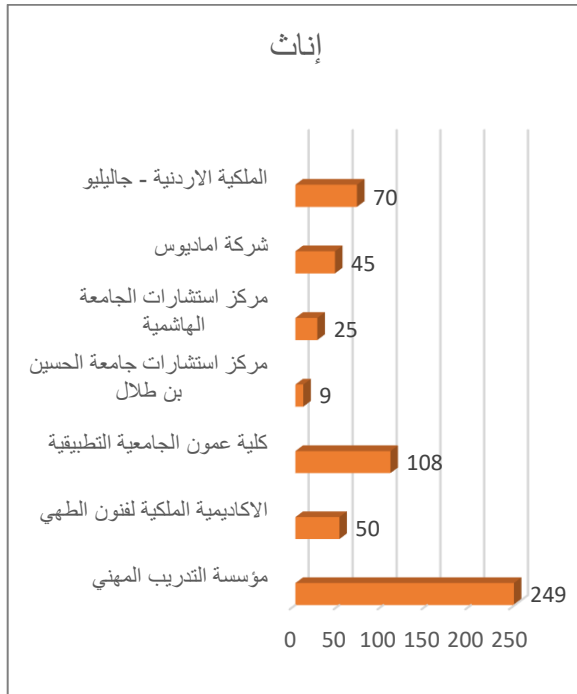
المجموع	2022	2021	2020	الجهات المزودة للتعليم والتدريب
701	127	186	388	كليات المجتمع/ جامعة البلقاء التطبيقية
3060	905	1140	1015	التعليم المهني / وزارة التربية والتعليم
3190	958	519	1713	مؤسسة التدريب المهني
71	20	22	29	جامعة الحسين بن طلال
23	0	13	10	جامعة إربد
563	138	285	140	الجامعة الهاشمية
7	0	5	2	جامعة فيلادلفيا
56	28	20	8	جامعة مؤتة
283	95	84	104	الجامعة الأردنية
58	36	9	13	جامعة البلقاء التطبيقية
233	98	73	62	جامعة اليرموك
101	50	32	19	جامعة الشرق الأوسط
238	96	82	60	الأكاديمية الملكية لفنون الطهي
900	268	331	301	كلية عمون الجامعية التطبيقية
4	3	1	0	كلية لومينوس الجامعية التقنية
20	20	0	0	أكاديمية خطوات الإبداع الأردنية
85	85	0	0	أكاديمية بن معروف للتدريب
45	33	0	12	أكاديمية ماكدونالدز للتدريب
181	99	0	82	مركز الأميرة بسمة / العقبة
9819	3059	2802	3958	المجموع



شكل 30: توزيع خريجي مزودي التعليم والتدريب حسب الجهة المزودة للتدريب للأعوام (2020-2022)

جدول 44: توزيع خريجي دورات رفع الكفاية للأعوام (2020-2022)

المجموع	2022	2021	2020	دورات رفع الكفاية
129	59	55	15	استلام المواد الأولية لكل عجينة، وتجهيز ووضعها في العجانة.
60	60	0	0	تجهيز الحشوات والكريمات ومواد التزيين، وحشو المنتج وتزيينه.
116	50	30	36	تحضير المواد الأولية وخلطها وعجنها حسب كل نوع.
33	33	0	0	إدارة عمليات المطبخ.
48	22	0	26	المعرفة التامة بصحة الغذاء وسلامته، وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية وضمان تقيّد الكادر بها.
187	106	66	15	إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية.
300	300	0	0	تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب.
6	6	0	0	يقود الأفراد والمجموعات في الجولات السياحية ويرشدهم.
167	99	68	0	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
32	13	0	19	المعرفة بقائمة الطعام المقدمة، والقدرة على الإجابة عن أيّ استفسار حولها.
19	19	0	0	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.
30	30	0	0	إعداد حزمة برنامج سياحي وتصميمها.
1127	797	219	111	المجموع



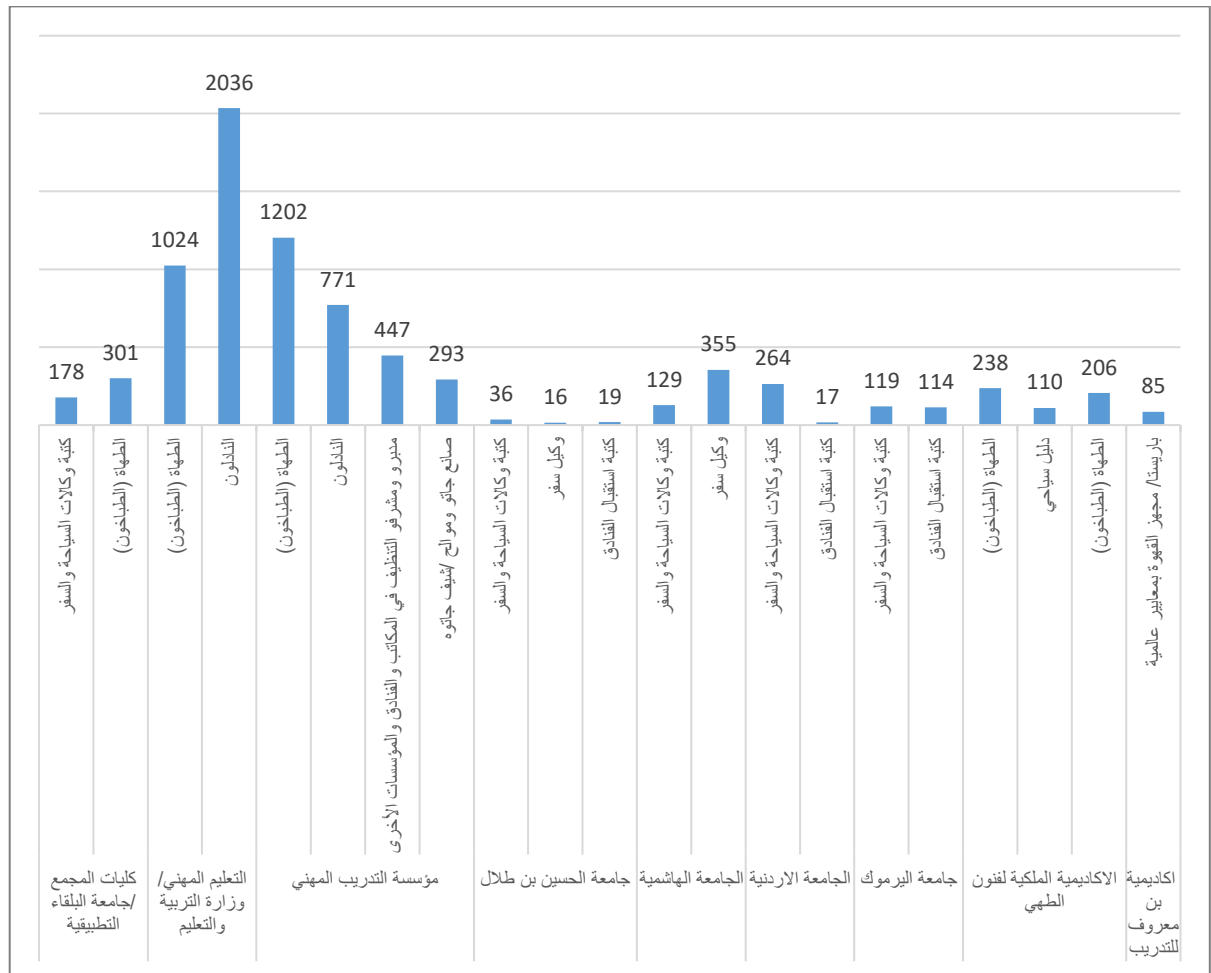
شكل 31: توزيع خريجي دورات رفع الكفاية حسب الجهة المزودة للتدريب والجنس للأعوام (2020-2022)

وبالتعمق أكثر في كل جهة من الجهات المزودة للتعليم والتدريب للاطلاع على البرامج التدريبية التي تقدمها، وعدد خريجي كل برنامج على النحو المبين في الجدول أدناه، الذي يظهر أن أعلى خريجين هي لبرنامج الطهاة، وبرنامج النادلين في التعليم المهني في وزارة التربية والتعليم.

جدول 45: خريجي مزودي التعليم والتدريب حسب الجهة المزودة للتدريب والبرنامج التدريبي للأعوام (2020-2022)

عدد الخريجين	البرنامج التدريبي	الجهات المزودة للتدريب
178	كتابة وكالات السياحة والسفر	كليات المجتمع/ جامعة البلقاء التطبيقية
44	كتابة استقبال الفنادق	
301	الطهاة (الطباخون)	
133	النادلون	
45	مدبرو التنظيف والمشرفون في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى	
1024	الطهاة (الطباخون)	التعليم المهني/ وزارة التربية والتعليم
2036	النادلون	
119	كتابة وكالات السياحة والسفر	جامعة اليرموك
114	كتابة استقبال الفنادق	
1202	الطهاة (الطباخون)	مؤسسة التدريب المهني
70	شيف الحلويات Patisier	
847	النادلون	
65	باريستا/ مجهر القهوة بمعايير عالمية	
447	مدبرو التنظيف والمشرفون في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى	
51	مدبرو تدبير منزلي	
210	الخبازون وصانعو المعجنات والحلويات	
293	صانع جاتو وموالح /شيف جاتوه	
5	عمال تحضير الوجبات السريعة	
36	كتابة وكالات السياحة والسفر	
16	وكيل سفر	
19	كتابة استقبال الفنادق	
23	كتابة وكالات السياحة والسفر	جامعة إربد
129	كتابة وكالات السياحة والسفر	الجامعة الهاشمية
355	وكيل سفر	
79	كتابة استقبال الفنادق	
7	كتابة استقبال الفنادق	جامعة فيلادلفيا
56	كتابة وكالات السياحة والسفر	جامعة مؤتة
264	كتابة وكالات السياحة والسفر	الجامعة الأردنية
2	وكيل سفر	
17	كتابة استقبال الفنادق	
16	كتابة وكالات السياحة والسفر	جامعة البلقاء التطبيقية
31	وكيل سفر	
11	كتابة استقبال الفنادق	
101	كتابة وكالات السياحة والسفر	جامعة الشرق الاوسط
238	الطهاة (الطباخون)	الأكاديمية الملكية لفنون الطهي
4	كتابة استقبال الفنادق	كلية لومينوس الجامعية التقنية
20	باريستا/ مجهر القهوة بمعايير عالمية	أكاديمية خطوات الإبداع الأردنية
85	باريستا/ مجهر القهوة بمعايير عالمية	أكاديمية بن معروف للتدريب
45	باريستا/ مجهر القهوة بمعايير عالمية	أكاديمية ماكدونالدز للتدريب

عدد الخريجين	البرنامج التدريبي	الجهات المزودة للتدريب
93	كتبة استقبال الفنادق	كلية عمون الجامعية التطبيقية
110	دليل سياحي	
206	الطهاة (الطباخون)	
69	النادلون	
34	باريستا/ مجهز القهوة بمعايير عالمية	
61	مدبرو تدير منزلي	
150	الخبازون وصانعو المَعَجَنَات والحلويات	
177	صانع جاتو وموالح /شيف جاتوه	
62	كتبة استقبال الفنادق	مركز الأميرة بسمة / العقبة
119	باريستا/ مجهز القهوة بمعايير عالمية	



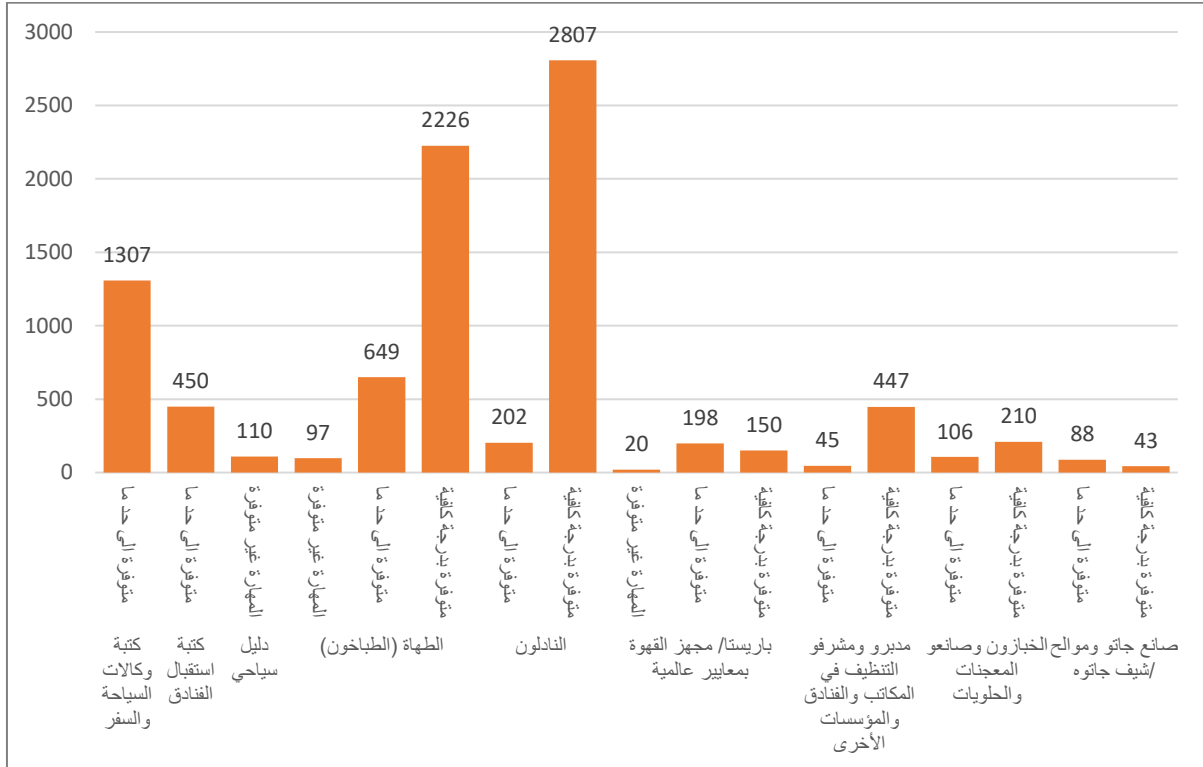
شكل 32: توزيع خريجي مزودي التعليم والتدريب حسب الجهة المزودة للتدريب والبرنامج التدريبي للأعوام (2020-2022)

جدول 46: توزيع خريجي دورات رفع الكفاية حسب الجهة المزودة للتدريب و الجنس للأعوام (2020-2022)

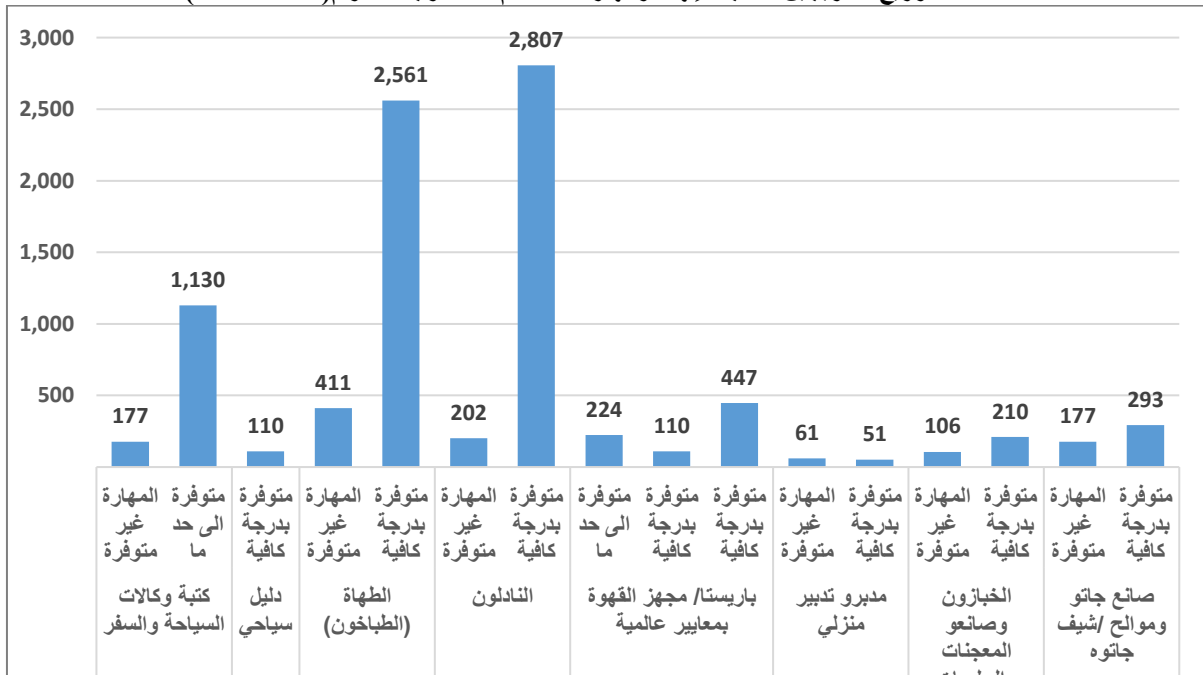
الجهة المزودة للتدريب	2022		2021		2020		الدورات	المجموع		
	المجموع	ذكر	أثني	المجموع	ذكر	أثني				
مؤسسة التدريب المهني	59	0	55	55	0	15	7	8	استلام المواد الأولية لكل عجيبة وتجهيزها، ووضعها في العجانة.	
	60	2	0	0	0	0	0	0	تجهيز الحشوات والكريمات ومواد التزيين وحشو المنتج وتزيينه.	
	33	8	0	0	0	0	0	0	إدارة عمليات المطبخ.	
	20	6	0	0	0	0	0	0	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.	
	0	0	0	0	0	0	19	19	0	المعرفة بقائمة الطعام المقدمة، والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها.
	19	8	0	0	0	0	0	0	0	المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية.
الأكاديمية الملكية لفنون الطهي	50	39	30	18	12	36	21	15	تحضير المواد الأولية وخلطها وعجنها حسب كل نوع.	
كلية عمون الجامعية التطبيقية	22	11	11	0	0	0	26	13	13	المعرفة التامة بصحة الغذاء وسلامته، وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية وضمان تقيّد الكادر بها.
	6	3	3	0	0	0	0	0	0	يقود الأفراد، والمجموعات في الجولات السياحية ويرشدهم.
	79	40	68	35	33	0	0	0	0	المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن.
	13	6	0	0	0	0	0	0	0	المعرفة بقائمة الطعام المقدمة والقدرة على الإجابة عن أي استفسار حولها.
مركز استشارات جامعة الحسين بن طلال	30	21	0	0	0	0	0	0	إعداد حزمة برنامج سياحي وتصميمها.	
مركز استشارات الجامعة الهاشمية	16	8	8	16	7	9	15	10	5	إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية.
شركة أماديوس	90	61	50	16	34	0	0	0	0	إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية.
الملكية الأردنية جاليليو	300	230	0	0	0	0	0	0	0	تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب.
المجموع	797	443	219	131	88	111	71	40		

3.2.1 المهارات العامة المتضمنة في برامج إعداد العاملين

يبين الجدول (42) المهارات العامة الداعمة للتشغيل، والمتوافرة بشكل كافٍ في البرامج التعليمية والتدريبية المطبقة لدى الجهات المزودة للتعليم والتدريب، حيث كما يظهر قليلة هي البرامج المطبقة التي تركز على المهارات العامة الداعمة للتشغيل مع محدودية في المهارات المتوافرة نفسها.



شكل 33: توزيع الخريجين حسب المهنة ومهارة استخدام الحاسوب للأعوام (2020-2022)



شكل 34: توزيع الخريجين حسب المهنة ومهارة الإبداع والابتكار للأعوام (2020-2022)

جدول 47: المهارات العامة الداعمة للتشغيل التي توفرها البرامج التعليمية والتدريبية بشكل كافٍ

المهارات العامة الداعمة للتشغيل والمتوافرة بشكل كافٍ	البرنامج
مهارات استخدام الحاسوب، مهارات الإبداع والابتكار، مهارات الاتصال، مهارات التحليل وحل المشكلات، مهارات التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية، مهارات عددية.	الطهاة (الطباخون)
مهارات استخدام الحاسوب، مهارات الإبداع والابتكار، مهارات الاتصال، مهارات التحليل وحل المشكلات، مهارات التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية، مهارات عددية.	شيف الحلويات Patisserie
مهارات الإبداع والابتكار، مهارات الاتصال، مهارات التحليل وحل المشكلات، مهارات التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت.	دليل سياحي
مهارات الاتصال، مهارات التحليل وحل المشكلات، مهارات التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارات عددية.	كتبة استقبال الفنادق
مهارات استخدام الحاسوب، مهارات الإبداع والابتكار، مهارات الاتصال، مهارات التحليل وحل المشكلات، مهارات التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية، مهارات عددية.	عمال تحضير الوجبات السريعة
مهارات استخدام الحاسوب، مهارات الإبداع والابتكار، مهارات الاتصال، مهارات التحليل وحل المشكلات، مهارات التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية، مهارات عددية.	النادلون
مهارات الاتصال، مهارات التحليل وحل المشكلات، مهارات التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت.	صانع مَعَجَنَات
مهارات استخدام الحاسوب، مهارات الإبداع والابتكار، مهارات الاتصال، مهارات التحليل وحل المشكلات، مهارات التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية، مهارات عددية.	صانع جاتو وموالح / شيف جاتوه
مهارات استخدام الحاسوب، مهارات الإبداع والابتكار، مهارات الاتصال، مهارات التحليل وحل المشكلات، مهارات التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية، مهارات عددية.	مدبرو ومشرفو التنظيف في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى
مهارات استخدام الحاسوب، مهارات الإبداع والابتكار، مهارات الاتصال، مهارات التحليل وحل المشكلات، مهارات التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية، مهارات عددية.	مدبرو تدير منزلي
مهارات الاتصال، مهارات عددية.	كتبة وكالات السياحة والسفر
مهارات استخدام الحاسوب، مهارات الإبداع والابتكار، مهارات الاتصال، مهارات التحليل وحل المشكلات، مهارات التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية، مهارات عددية.	باريستا/ مجهز القهوة بمعايير عالمية
مهارات استخدام الحاسوب، مهارات الإبداع والابتكار، مهارات الاتصال، مهارات التحليل وحل المشكلات، مهارات التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت، مهارة التواصل باللغة الإنجليزية، مهارات عددية.	الخبازون وصانعو المَعَجَنَات والحلويات

الفصل الرابع

تقدير فجوة العرض والطلب في قطاع

السياحة

4.1 الفجوة الكمية بين المعروض والمطلوب من البرامج

يتناول هذا الفصل من الدراسة مقارنة البرامج التدريبية التي يطلبها أصحاب العمل في العاملين المراد استخدامهم في قطاع السياحة للأعوام (2023-2025)، مع البرامج التدريبية التي وفرتها الجهات المزودة للتدريب في الأعوام (2020-2022)؛ وذلك بهدف معرفة مدى التقارب، أو التباعد بين ما هو مطلوب، وما هو معروض.

يعدّ ارتفاع معدلات البطالة بشكل عام، وفي الأردن بشكل خاص من المؤشرات التي تدل على حقيقة وجود خلل في قوى سوق العمل، والأمر البدهي للوهلة الأولى هو وجود فجوة بين العرض والطلب. وقد تم من هذه الدراسة تقصي مقدار الفجوة بين العرض والطلب في قطاع السياحة ومجالاتها المختلفة. وقد كشفت النتائج عن الآتي:

عدد المنشآت العاملة في هذا القطاع (2942) منشأة بحجم عمالة إجمالي بلغ (48,140) عاملاً وعاملة. وبشكل عام بلغ حجم الطلب الإجمالي للأعوام (2022-2025) نحو (9,619) فرصة عمل ضمن هذا القطاع، في حين بلغ حجم العرض الإجمالي (9,819) للأعوام (2020-2022)، الأمر الذي يشير إلى وجود فجوة عددية بسيطة تقدّر بنحو (200) فائض عرض، ما يعني أن السوق قادر على استيعاب ما نسبته (98%) تقريباً من حجم العرض، وهي نسبة إيجابية جداً، وتدل على أنه قطاع ينمو وقادر على خلق فرص عمل.

جدول 48: الفجوة بين البرامج التدريبية المطلوبة والمعروضة

الطلب	العدد المطلوب	العرض	العدد المعروض	الفجوة
مدبرو تدير منزلي	1,028	مدبرو تدير منزلي	112	فائض طلب
كاتب حجوزات سفر /موظف حجوزات سفر خارجية	936	كتبة وكالات السياحة والسفر	922	فائض طلب
النادلون	1,174	النادلون	3085	فائض عرض
موظف تذاكر	696			فائض طلب
موظف الاستقبال	693	كتبة استقبال الفنادق	450	فائض طلب
الطهاة (الطباخون)	683	الطهاة (الطباخون)	2971	فائض عرض
عامل المجلي Steward	458			فائض طلب
باريستا/ مجهز القهوة بمعايير عالمية	394	باريستا/ مجهز القهوة بمعايير عالمية	368	فائض طلب
مدبرو التنظيف والمشفون في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى	239	مدبرو التنظيف والمشفون في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى	492	فائض عرض
مشغلو الألعاب الإلكترونية	216	---	----	فائض طلب
صانع بطرون يدوي	206	---	----	فائض طلب
المنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب والمؤسسات الأخرى	206	---	----	فائض طلب
أدلاء السفر	162	---	----	فائض طلب
---	----	صانع جاتو وموالح /شيف جاتوه	470	فائض عرض
---	----	وكيل سفر	404	فائض عرض
---	----	الخبازون وصانعو المّعجنات والحلويات	316	فائض عرض
---	----	دليل سياحي	110	فائض عرض

الطلب	العدد المطلوب	العرض	العدد المعروض	الفجوة
----	----	شيف الحلويات Patissier	70	فائض عرض
----	----	صانع مُعجّنات	44	فائض عرض
نادل أرجيلة (معلم نارجيلية)	98	----	----	فائض طلب
منظم رحلات سياحية	96	----	----	فائض طلب
عمال تحضير الوجبات السريعة	54	----	----	فائض طلب
مسوق إلكتروني	41	----	----	فائض طلب
موظف تجهيز	40	----	----	فائض طلب

4.2 الفجوة النوعية بين المعروض والمطلوب من المهارات

بيّن جانب العرض سابقاً أن المهارات التي توفرها الجهات المزوّدة للتدريب هي: استلام المواد الأولية لكل عجيبة، وتجهيزها، ووضعها في العجّانة. تجهيز الحشوات والكريمات و مواد التزيين وحشو المنتج وتزيينه. تحضير المواد الأولية وخطها وعجنها حسب كل نوع. إدارة عمليات المطبخ، والمعرفة التامة بصحة الغذاء وسلامته، وآليات التداول به والصحة والسلامة الشخصية، وضمان تقيّد الكادر بها. إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية. تأكيد حجوزات السفر والإقامة، والتوثيق باستخدام الحاسوب، ويقود الأفراد والمجموعات في الجولات السياحية ويرشدهم. المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن. المعرفة بقائمة الطعام المقدمة والقدرة على الإجابة عن أيّ استفسار حولها. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية. إعداد حزمة برنامج سياحي وتصميمها.

بينما كشفت نتائج الدّراسة في جانب الطلب، وعن طريق سؤال أصحاب العمل عن أكثر مهارة مطلوبة ضمن مهن قطاع السياحة، هي: المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن. إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية. المعرفة بآليات التنظيف المتّبعة لمختلف المعدّات والتجهيزات. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية. المعرفة بأنواع مواد التنظيف واستخداماتها ومعدّاتها. المعرفة بقائمة الطعام المقدّمة والقدرة على الإجابة عن أيّ استفسار حولها. إعداد الخطّات المختلفة، والقدرة على التذوق والإعداد والتمييز بين المشروبات. التسويق السياحي، وتأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب .

ويلاحظ مما ذكر أعلاه أن المهارات الفنية والنوعية المطلوبة من قبل أصحاب العمل هي متقاربة إلى حدّ كبير جداً مع المهارات المقدمة من مزوّدي التدريب في دورات رفع الكفاية التي يقدمونها، ما يشير إلى عدم وجود فجوة نوعية.

4.3 الفجوة بين العرض والطلب على العمالة من الإناث

كشفت النتائج أن غالبية المنشآت العاملة في قطاع السياحة عبرت عن عدم رغبتها بتعيين الإناث. في حين أنّ هناك طلباً مستقبلياً جيداً على الإناث للعمل في هذا القطاع يقدر فقط بنحو (3,369) فرصة عمل للأعوام (2023-2025). وتركز هذا الطلب ضمن كاتب حجوزات سفر، ومدبّري المنازل، والمنظفين في الفنادق، وموظفي التذاكر، وموظفي الاستقبال.

وكذلك نجد أن هناك عرضاً من الإناث، حيث أشارت بيانات المسح إلى أنه تم تخريج (2,781) خريجة في الأعوام (2020-2022)، نسبة (21%) منهن تخرجت من برنامج: (النادلون)، ثم برنامج كتيبة وكالات السياحة والسفر وبنسبة (16%). وهنا، نلاحظ الفجوة الرقمية الأولية بين ما هو معروض، وما هو مطلوب (588) فائض طلب على الإناث ضمن قطاع السياحة.

ويمكن الاطلاع على أبرز المهن المطلوبة، وتخصصات الخريجات المعروضة المبيّنة في الجدول أدناه، يبين أن هناك خللاً كبيراً وواضحاً في سوق عمل هذا القطاع. ويلاحظ أنه لا يوجد توافق بين العرض والطلب، وأن هناك فجوة في

بعض التخصصات لصالح العرض (مؤشر بطالة)، وفجوة أخرى لصالح الطلب وهي تشير للتخصصات القادرة على خلق فرص عمل في قطاع السياحة للإناث في الأعوام (2022-2024) وهذه الفجوة المحتسبة في الجدول هي بمقارنة ما يستوعبه السوق من المعروض. وحيث إن الفجوة أشارت سابقا لوجود فائض عرض، فإن الفجوة المشار إليها في الجدول أدناه إنما تدل على سوء التخطيط، وعدم موازنة ما هو مطلوب في السوق مع ما هو معروض من برامج لدى الجهات المزودة للتدريب في الأردن.

جدول 49: الفجوة بين البرامج التدريبية المطلوبة والمعروضة للإناث

البرامج	العدد المعروض	العدد المطلوب	الفائز
كتابة وكالات السياحة والسفر	444	470	فائض طلب
وكيل سفر	393	390	فائض عرض
كتابة استقبال الفنادق	107	63	فائض عرض
دليل سياحي	9	25	فائض طلب
الطهاة (الطباخون)	619	132	فائض عرض
النادلون	641	219	فائض عرض
باريستا/ مجهز القهوة بمعايير عالمية	58	139	فائض طلب
مدبرو التنظيف والمشرفون في المكاتب والفنادق	31	31	توازن
مدبرو تدير منزلي	11	442	فائض طلب
الخبازون وصانعو المَعَجَنَات والحلويات	466	16	فائض عرض
عمال تحضير الوجبات السريعة	2	19	فائض طلب
المجموع	2781	3369	فائض طلب (588)

4.4 الفجوة بين الطلب على العمالة من ذوي الإعاقة، وبين البرامج التدريبية المقدمة لهم

لم تبين الدراسة في الفصل الثالث المؤشرات الخاصة بذوي الإعاقة من ناحية العرض، حيث لم تتضمن إجابات المنشآت هذا الجانب، أما في جانب الطلب، فقد بينت الدراسة أنّ هناك (527) منشأة عاملة في قطاع السياحة على استعداد لتوفير (749) فرصة عمل تركزت معظمها في: كاتب حجوزات سفر، وموظفي تذاكر، وعامل مجلي، ومدبري المنازل، والمنظفين في الفنادق والمكاتب، وموظفي استقبال، وباريستا/ مجهز قهوة.

جدول 50: أبرز فرص عمل لذوي الإعاقة حسب الإقليم

المهنة	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المجموع
كاتب حجوزات سفر	123	3	9	136
عامل المجلي Steward	68	3	6	77
مدبرو تدير منزلي	62	2	8	72
موظف تذاكر	61	9	6	77
موظف الاستقبال	47	1	4	52
باريستا/ مجهز القهوة بمعايير عالمية	42			42
المنظفون والمساعدون في الفنادق والمكاتب	31	3	3	37

وعليه، تجد الدراسة أنّ هناك فرصة لتوفير برامج تدريبية لذوي الإعاقة تتناسب مع احتياجات القطاع المستقبلية من ذوي الإعاقة مع ضرورة توفير برامج تدريبية ملائمة لهذه الفئة من المجتمع.

الفصل الخامس

خطة تنمية الموارد البشرية

في قطاع السياحة

منهجية إعداد خطة تنمية الموارد البشرية لقطاع السياحة (2026-2024)

أولاً: تشكيل لجنة استشارية لقطاع السياحة

تشكلت اللجنة الاستشارية لقطاع السياحة بالتنسيق بين المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية، وهيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية، والمجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة. وتضمنت مهام اللجنة المشاركة في مراحل إعداد الدراسة كافة وتقديم المشورة خاصة ما يتعلق بتطوير أداة الدراسة وعينتها وتحفيز أصحاب العمل للتعاون مع الباحثين القائمين على جمع البيانات، ومناقشة الرأي وإبدائه حول فصول الدراسة وخطة تنمية الموارد البشرية للقطاع.

ثانياً: إعداد دراسة المركز الوطني للفجوة بين جانبي العرض والطلب في قطاع السياحة

قامت اللجنة الاستشارية بالشراكة مع المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية بتطوير منهجية الدراسة التحليلية وأهدافها وعينتها للفجوة بين جانبي العرض والطلب في قطاع السياحة، حيث تم تنفيذ مسح ميداني بالتعاون مع دائرة الإحصاءات العامة شمل منشآت ممثلة للقطاع، وتعبئة استمارات من قبل مؤسسات تزويد التدريب في القطاع، كما قامت اللجنة بمتابعة العمل مع المركز الوطني في مختلف مراحل الدراسة.

ثالثاً: تطوير خطة تنمية الموارد البشرية القطاعية لقطاع السياحة بناءً على نتائج دراسة المركز الوطني للفجوة بين جانبي العرض والطلب في قطاع السياحة

بناءً على نتائج دراسة المركز الوطني للفجوة بين جانبي العرض والطلب في قطاع السياحة، تحسن الإشارة إلى الآتي :

- المشاركة في صياغة التوصيات، أو مذكرة سياسات تخدم قطاع السياحة.
- عرض مسودة خطة الموارد البشرية القطاعية لقطاع السياحة على اللجنة الاستشارية للدراسة، وأخذ ملاحظاتهم على الخطة وتضمينها.
- إقرار خطة تنمية الموارد البشرية القطاعية لقطاع السياحة بشكلها النهائي.

خطة تنمية الموارد البشرية لقطاع السياحة (2024-2026)
(وضعت هذه الخطة بناءً على نتائج دراسة المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية)

الهدف الاستراتيجي(1): الارتقاء بخدمات التدريب والتعليم المهني والتقني في قطاع السياحة لإنتاج قوة عاملة مؤهلة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية للقطاع
(مؤشر الأداء للهدف الاستراتيجي 1: زيادة مستوى رضا أصحاب العمل عن خريجي مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني في قطاع السياحة في عام 2026)

النتيجة (1) : برامج التدريب والتعليم المهني والتقني تستجيب لاحتياجات قطاع السياحة.

النشاط	أهم محاور النشاط	الإطار الزمني	مؤشر الأداء	مسؤولية التنفيذ	الجهات ذات العلاقة
1.1 تشكيل لجنة فنية دائمة استشارية للقطاع بهدف المواعمة بين مخرجات التعليم وسوق العمل.	1. إعداد خطة بأحدث الدورات التدريبية التقنية المطلوبة بسوق العمل لتدريب المدربين على تقديم هذه الدورات. 2. تحديد التخصصات المطلوبة في سوق العمل. 3. إعداد خطة لتدريب المتدربين على المهارات المطلوبة في سوق العمل (مثال: مهارات الاتصال، اللغة الإنجليزية). 4. إطلاق مبادرات جديدة في مجال التدريب، أو التشغيل، أو الاستشارات، وتقويم الحالي منها بالتعاون مع الجهات المانحة وأهمها هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية. 5. تنفيذ برنامج التعلم القائم على العمل.	اجتماع واحد كل شهرين وبما لا يقل عن 4 اجتماعات خلال العام الواحد.	- تقرير ربعي لمتابعة تطبيق التوصيات والخطط المتفق عليها. - كتاب تشكيل اللجنة. - محاضر اجتماعات.	- هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية. - المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة.	- مزودو التدريب (من القطاعين العام والخاص). - شركات ومؤسسات وجمعيات القطاع الخاص. - وزارة السياحة والآثار. - هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها. - وزارة التربية والتعليم. - وزارة العمل. - المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية. - هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية. - مجلس المهارات القطاعية لقطاع السياحة.
1.2 مراجعة المعايير المهنية للمهن المطلوبة في قطاع السياحة وتطويرها بما ينسجم مع نتائج دراسة المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية.	تحديث المعايير المهنية لمهن وأعمال القطاع.	الربع الرابع من عام 2024 و الربع الأول من 2025.	- وثيقة المعايير المهنية المحدثة.	- مجلس المهارات القطاعي. - مركز الاعتماد وضبط الجودة.	- هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية. - مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني من القطاعين العام والخاص.

النشاط	أهم محاور النشاط	الإطار الزمني	مؤشر الأداء	مسؤولية التنفيذ	الجهات ذات العلاقة
					<ul style="list-style-type: none"> - وزارة العمل. - مركز الاعتماد وضبط الجودة.
1.3 تطوير البرامج التدريبية والتقنية لقطاع السياحة في مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني حيث تشمل الاحتياجات التدريبية لذوي الاحتياجات الخاصة.	مراجعة البرامج التدريبية، والتقنية المتعلقة بالقطاع وتطويرها.	مستمر.	<ul style="list-style-type: none"> - تقارير مؤسسات التدريب والتعليم لمراجعة البرامج التدريبية والتقنية وتطويرها. - وثائق البرامج التدريبية والتقنية المطورة. 	<ul style="list-style-type: none"> - وزارات ومؤسسات التدريب والتعليم. - القطاع الخاص. - هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية. - المجلس الأعلى للأشخاص ذوي الإعاقة. 	<ul style="list-style-type: none"> - وزارات ومؤسسات التدريب والتعليم. - القطاع الخاص. - هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية. - المجلس الأعلى للأشخاص ذوي الإعاقة.
1.4 تنفيذ دورات تدريبية لرفع كفاءة المدرسين/ المعلمين المهنيين في مؤسسات التدريب والتعليم على المهارات التي يطلبها سوق العمل، بما ينسجم مع نتائج دراسة المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية.	عقد (4) دورات رفع كفاءة فنية للمدرسين / المعلمين المهنيين العاملين في مؤسسات التدريب والتعليم في مجال البرامج التدريبية التي تنفذها مؤسساتهم.	الربع الأول والثاني من عام 2026.	<ul style="list-style-type: none"> - وثائق الدورات التدريبية. 	<ul style="list-style-type: none"> - مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني من القطاعين العام، والخاص. 	<ul style="list-style-type: none"> - وزارات ومؤسسات التدريب والتعليم. - القطاع الخاص. - هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية. - الجهات الدولية المانحة.
1.5 إنشاء شراكات بين القطاعين العام، والخاص في مجال تنفيذ وتقويم برامج التدريب، حيث تشمل تغطية متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة.	توقيع اتفاقية مشتركة لإدارة المرافق التدريبية في القطاع العام من قبل القطاع الخاص. تنفيذ دراسات ومسوح حول رضا الطلبة والخريجين، وأصحاب العمل عن برامج التدريب والتعليم ومؤسساتها.	الربع الأول والثاني من عام 2026.	<ul style="list-style-type: none"> - وثيقة اتفاقية تنفيذ التدريب. - وثائق الدراسات والمسوح. 	<ul style="list-style-type: none"> - هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية. - وزارة العمل. 	<ul style="list-style-type: none"> - مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني ومؤسسات القطاع الخاص - وزارة العمل - هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية. - وزارة السياحة. - هيئة تنشيط السياحة. - المجلس الأعلى للأشخاص ذوي الإعاقة
1.6 إطلاق مبادرات تعاون (توأمة) في مجال التدريب أو التشغيل، أو الاستشارات مع جهات إقليمية، ودولية في قطاع السياحة.	1. إعداد قائمة بالمؤسسة والجهات الإقليمية، والدولية المستهدفة. 2. التواصل مع هذه الجهات.	الربع الثالث من عام 2026.	<ul style="list-style-type: none"> - قائمة أسماء المؤسسة والجهات. 	<ul style="list-style-type: none"> - وزارة العمل. 	<ul style="list-style-type: none"> - هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية. - الجهات الدولية المانحة. - القطاع الخاص.

النشاط	أهم محاور النشاط	الإطار الزمني	مؤشر الأداء	مسؤولية التنفيذ	الجهات ذات العلاقة
	3. القيام بزيارة عمل للمؤسسة والجهات الإقليمية، والدولية المستهدفة. 4. عقد اتفاقية تعاون "توأمة".		- وثائق التراسل مع الجهات الإقليمية، والدولية. - تقرير زيارة العمل. - وثيقة اتفاقية التعاون.		- مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني، ومؤسسات القطاع الخاص. - وزارة السياحة.

الهدف الاستراتيجي (2): تحسين بيئة العمل والاستثمار في قطاع السياحة.
(مؤشرات الأداء للهدف الاستراتيجي 2: ارتفاع معدلات الاستثمار في قطاع السياحة في عام 2026)

النتيجة (2): تطوير بيئة العمل وظروفه في قطاع السياحة

النشاط	أهم محاور النشاط	الإطار الزمني	مؤشر الأداء	مسؤولية التنفيذ	الجهات ذات العلاقة
2.1 رفع كفاية العاملين في القطاع.	1. العمل على تنفيذ برنامج الاعتراف بالخبرات السابقة عن طريق تقويم العاملين، وعمل اختبارات، ومنح شهادة مزاوله مهنة. 2. إعداد خطة بأحدث الدورات التدريبية التقنية المتخصصة المطلوبة بسوق العمل؛ لتدريب العاملين في منشآت القطاع. 3. إعداد دراسة لتقويم أجور العاملين في القطاع، وخطط الاحتفاظ بالخبرات والاستفادة منها. 4. إنشاء شركات بين القطاعين العام، والخاص في مجال تنفيذ برامج التدريب وتقويمها.	خلال العام 2024- 2025.	- عقد دورات متخصصة وفقا لمتطلبات السوق.	- هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية. - المجلس الوطني لسياحة والضيافة. - مزودو التدريب من القطاعين العام، والخاص.	- شركات القطاع الخاص ومؤسساته وجمعياته. - وزارة السياحة والآثار. - مزودو التدريب (من القطاعين العام، والخاص). - هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية. - المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة. - المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية.

النشاط	أهم محاور النشاط	الإطار الزمني	مؤشر الأداء	مسؤولية التنفيذ	الجهات ذات العلاقة
	<p>5. إطلاق مبادرات تعاون مع الجهات المانحة في مجال التدريب، والاستشارات.</p> <p>6. تعيين لجنة تنفيذية من جميع الجهات ذات العلاقة؛ لمتابعة تنفيذ الخطط المتفق عليها.</p>				
2.2 تحسين ظروف العمل وبيئته في منشآت قطاع السياحة.	<p>1. إعداد دراسة تقويمية، وتقديم التوصيات حول واقع الصحة والسلامة العامة، وبيئة العمل وظروفها في قطاع السياحة.</p> <p>2. إعداد دراسة تقويمية، وتقديم التوصيات حول واقع التشريعات، وسياسات العمل في القطاع.</p>	الربع الثالث من عام 2025 الربع الرابع 2026.	<p>– الدراسة التقويمية.</p> <p>– آليات التفقيش.</p>	<p>– وزارة العمل.</p> <p>– النقابات.</p> <p>– مؤسسة الضمان الاجتماعي.</p> <p>– غرف وزارة الصناعة، والتجارة.</p>	<p>– وزارة العمل.</p> <p>– النقابات.</p> <p>– مؤسسة الضمان الاجتماعي.</p> <p>– غرف وزارة الصناعة، والتجارة.</p>
2.3 تقديم دورات على المهارات العامة الضرورية للعاملين في قطاع السياحة لزيادة تنافسهم في سوق العمل.	<p>على مستوى كل محافظة، عقد دورة تدريبية واحدة (بأدناه) على المهارات العامة الآتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مهارة استخدام الحاسوب. • مهارة الإبداع والابتكار. • مهارات الاتصال والعمل مع الفريق. • مهارة التحليل وحل المشكلات. • مهارة التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت. • مهارة التواصل باللغة الإنجليزية. • مهارات عديدة. 	الربع الأول من عام 2026.	وثائق الدورات التدريبية.	<p>مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني من القطاعين العام، والخاص.</p> <p>مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني من القطاعين العام، والخاص.</p>	<p>مؤسسات التدريب والتعليم المهني والتقني من القطاعين العام، والخاص.</p> <p>وزارة السياحة والآثار.</p> <p>غرف وزارة الصناعة، والتجارة.</p> <p>القطاع الخاص.</p> <p>هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية.</p> <p>وزارة العمل.</p>
2.4 تحديث قاعدة بيانات قطاع السياحة وتطويرها؛ لتغطي معلومات جانب الطلب في سوق العمل بناءً على دراسة المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية.	<p>قاعدة البيانات تضم معلومات الطلب الحالية والمستقبلية حول:</p> <ul style="list-style-type: none"> • فرص العمل. • المنشآت. • العاملين. • المهارات المطلوبة في سوق العمل (الفنية والعامة). 	مستمر.	قاعدة البيانات.	<p>المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية.</p>	<p>القطاع الخاص.</p> <p>غرف الصناعة والتجارة.</p> <p>أمانة عمان.</p> <p>وزارة السياحة والآثار.</p> <p>الجمعيات المعنية بالسياحة التمويلية.</p> <p>البلديات.</p> <p>وزارة العمل.</p>

النشاط	أهم محاور النشاط	الإطار الزمني	مؤشر الأداء	مسؤولية التنفيذ	الجهات ذات العلاقة
					<ul style="list-style-type: none"> - مكاتب التوظيف الخاصة. - الإحصاءات العامة.
<p>2.5 تطوير منصة التوظيف السياحي www.sivahajobs.io حيث تتضمن أهم الدورات التدريبية المطلوبة، وأحدثها في سوق العمل، بالإضافة إلى تقديم النصح والإرشاد للباحثين عن عمل.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. تطوير منصة التوظيف السياحي لتكون تفاعلية خاصة بالقطاع تبين أهم الدورات التدريبية المطلوبة، وأحدثها في سوق العمل، وكيفية الحصول عليها في حال توافرها محلياً، أو عالمياً. 2. فيديوهات تثقيفية عن الدورات التدريبية المطلوبة، وعن ريادي الأعمال في الأردن. 3. بث رسائل دعائية عبر مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالمنصة؛ للترويج لقطاع السياحة. 4. إمكانية تطوير المنصة لتكون متاحة للأشخاص ذوي الإعاقة 	الربع الثالث من العام 2024	<ul style="list-style-type: none"> - عدد الزيارات للصفحة الإلكترونية. - تقارير المتابعة والتقييم الربعية، والسنوية تبين أعداد المستفيدين من الصفحة الإلكترونية. 	<ul style="list-style-type: none"> - المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة، والضيافة. - جمعية المطاعم السياحية الأردنية. - وزارة السياحة والآثار. 	<ul style="list-style-type: none"> - مزودو التدريب (من القطاعين العام، والخاص). - شركات القطاع الخاص ومؤسساته وجمعياته. - وزارة السياحة والآثار. - وزارة العمل / منصة التشغيل الوطني. - المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية. - هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية
<p>2.6 الترويج للقطاع السياحي؛ ليكون جاذباً للعمل للباحثين عن عمل والافراد من كلا الجنسين.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. بث رسائل دعائية عبر صفحات مواقع التواصل الاجتماعي للقطاع؛ للترويج لقطاع السياحة. 2. عقد حلقات وزيارات توعوية للمؤسسات التعليمية المختلفة. 	2024 - 2026	<ul style="list-style-type: none"> - تصميم برنامج وطني توعوي شامل وتنفيذه؛ يهدف للترويج للسياحة كونها خياراً وظيفياً جاذباً Career Map باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة. - عمل زيارات توعوية للمؤسسات التعليمية المختلفة في المحافظات. 	<ul style="list-style-type: none"> - وزارة السياحة والآثار. - الجمعيات السياحية المعنية. - المجلس الوطني لمهارات السياحة والضيافة. 	<ul style="list-style-type: none"> - وزارة السياحة والآثار. - الجمعيات السياحية المعنية. - المجلس الوطني لمهارات السياحة والضيافة.

النشاط	أهم محاور النشاط	الإطار الزمني	مؤشر الأداء	مسؤولية التنفيذ	الجهات ذات العلاقة
2.7 زيادة عدد المستفيدين من برامج التمويل الداعمة للمشاريع الصغيرة (الريادية) والمتوسطة.	التنسيق مع الجهات والمؤسسات المعنية بالتمويل؛ لزيادة انتفاع القطاع من أصحاب المشاريع الريادية والمتوسطة من برامجها ومشاريعها التمويلية.	الربع الثالث والرابع من عام 2025.	تقديم مقترح عمل للجهات التمويلية؛ لزيادة انتفاع القطاع من برامجها، ومشاريعها التمويلية في مجال: - إنشاء المشاريع الصغيرة. - أعمال التوسعة للمنشآت القائمة.	- وزارة التخطيط والتعاون الدولي. - حاضنات الأعمال. - المجلس الوطني لمهارات السياحة والضيافة.	- وزارة التخطيط والتعاون الدولي. - وزارة السياحة والآثار. - الصناديق التمويلية مثل (صندوق التنمية والتشغيل). - المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية. - الجهات الدولية المانحة. - الجمعيات السياحية المعنية

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

6.1 النتائج

بلغ عدد المنشآت العاملة في هذا القطاع (2,942) منشأة، بحجم عمالة إجمالي بلغ (48,140) عاملاً وعاملة، توزعت بواقع (82%) في إقليم الوسط، ونحو (10%) في إقليم الجنوب، وما نسبته (8%) في إقليم الشمال. وتُعدّ غالبية المنشآت العاملة في القطاع منشآت فردية (49%) وفقاً لكيانها القانوني، وتشكل المنشآت ذات المسؤولية المحدودة ما نسبته (34%)، ونحو (15%) منشآت تضامنية.

وقد تم تصنيف المنشآت في قطاع السياحة إلى: المنشآت الصغيرة الحجم (1-4 عمال)، وبنسبة بلغت (41%)، تليها من حيث الحجم المنشآت متوسطة الحجم (5-19 عاملاً)، وبنسبة (44%)، ومن ثم المنشآت الكبيرة الحجم (20 عاملاً وأكثر)، وبنسبة (15%). وحول تفويض أصحاب العمل لحجم الطلب على منتجاتهم، فقد أعلنت (39%) من المنشآت بأن الطلب على منتجاتهم قد انخفض في هذا القطاع للعام 2022، وكذلك توقعوا استمرار انخفاض الطلب على منتجاتهم خلال الأعوام (2023-2025) ولكن بنسبة أقل. بينما أعلنت (36%) من المنشآت ارتفاع الطلب على إنتاجها خلال العام المذكور، علماً بأن (20%) من المنشآت ذكرت أن الطلب لم يتغير على إنتاجها خلال تلك الفترة.

يتوزع العاملون في القطاع بواقع (85%) للذكور مقابل (15%) فقط للإناث، ونجد أن غالبية الذكور العاملين مؤهلهم التعليمي ثانوي، وبنسبة (30%)، ثم بكالوريوس بنسبة (28%)، ونحو (21%) أقل من ثانوي. وكذلك، فإن غالبية الإناث مؤهلن التعليمي بكالوريوس وبنسبة (47%)، ثم ثانوية عامة بنسبة (22%) ودبلوم متوسط (13%). من ناحية أخرى، فإن نسبة (88%) من العاملين في هذا القطاع هم أردنيو الجنسية، مقابل (12%) فقط من غير الأردنيين، وتعدّ النسبة قريبة جداً في إقليمي الشمال والوسط، والجنوب، لكنها الأعلى في إقليم الوسط.

وقد أظهرت الدراسة أن مهنة النادلين (9%)، ومهنة نادل رئيسي (5%)، ومهنة التدبير المنزلي (5%)، والطهاة (الطباخون) (5%)، وموظفي الاستقبال (4%)، وموظفي حجوزات السفر (4%)، ومهنة أدلاء السفر (3%) هي المهّن الأكثر إشغالا في قطاع السياحة. يركز قطاع السياحة بشكل رئيس على توظيف الذكور بشكل عام، مع وجود الإناث في مجموعة من المهّن لكن بنسبة قليلة، كما ويتركز الطلب على العمالة أكثر في إقليم الوسط. وبشكل عام، بلغ حجم الطلب على مهّن هذا القطاع للأعوام (2023-2025) حوالي (9,619) عاملاً مطلوباً، وبحجم طلب على الذكور بلغ (6,252) مقابل (3,369) من الإناث. ويلاحظ بشكل عام بأن حجم الطلب قد ارتفع في العام 2024 بشكل كبير مقارنة مع الطلب في العام 2023 (تقريباً الضعف)، ومن ثم تراجع في العام 2025 بنحو (46%) مقارنة مع العام 2024.

وبشكل عام، فإنّ الطلب للأعوام (2023-2025) سيكون على مهّن تدبير منزلي، وناادل/سفري، وكاتب حجوزات السفر، وموظف تذاكر، وناادل رئيسي، وعامل المجلي، وموظف الاستقبال، والطهاة (الطباخون)، بينما يتركز الطلب على الإناث في مهّن كاتب حجوزات سفر، ومدبّري المنازل والمنظفين في الفنادق، وموظفي التذاكر، وموظفي الاستقبال. وتجدر الإشارة إلى بروز الحاجة للعمال الجدد على أساس أعمال التوسعة، ما يدعو للتفاؤل بأن هناك فرصاً لخلق فرص عمل جديدة، حيث بلغت نسبة الطلب على أساس التوسع (44%)، بينما كان الطلب على أساس الدوران بنسبة (27%).

وفيما يخص المهارات المطلوبة في القطاع، فقد بينت الدراسة أن أكثر مهارة مطلوبة ضمن مهّن القطاع هي: المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن، و إعداد التذاكر وإصدارها باستخدام البرامج الحاسوبية، والمعرفة بآليات التنظيف المتبعة لمختلف المعدات والتجهيزات، والمعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة باللغة الإنجليزية، والمعرفة بأنواع مواد التنظيف واستخداماتها ومعداتها، والمعرفة بقائمة الطعام المقدمة والقدرة على الإجابة عن أيّ استفسار حولها، وإعداد الخلطات المختلفة، والقدرة على التدقّق والإعداد والتمييز بين المشروبات.

وأما من حيث الخبرة المطلوب توافرها في العمالة المطلوبة، فلم يطلب أصحاب العمل سنوات خبرة كبيرة، بل على العكس حيث أعلن (29%) من أصحاب العمل أنهم يطلبون عمالة من دون اشتراط توفر الخبرة، وطلب نحو (44%) من أصحاب العمل أن يكون الحد الأدنى للخبرة المطلوبة سنة كونها فترة كافية للقيام بمتطلبات العمل في هذا القطاع من وجهة نظر أصحاب العمل.

من ناحية أخرى، بلغ عدد العاملين من ذوي الإعاقة (304) عمال، ويشكلون نسبة (0.63%) فقط. وهم يتركزون في عامل المجلى، ومهنة التدبير المنزلي وعامل تنظيف الفنادق، ومهنة نادل/ سفيرجي، ومهنة مزخرف منتجات خزفية وعمال تحضير الوجبات السريعة، وعمال التعبئة اليدوية. وقد توزع العاملون من ذوي الإعاقة في إقليمي الوسط والشمال فقط. وبيّنت نتائج الدّراسة أن المنشآت في قطاع السياحة لا تفضل توظيف ذوي الإعاقة، لكن بشكل عام أعلنت عددًا من المنشآت أنها ستقدم (749) فرصة عمل في مهن مختلفة أهمها كاتب حجوزات سفر، وموظفو تذاكر، وعامل مجلى، ومدبّرو المنازل والمنظفون في الفنادق والمكاتب، وموظفو استقبال، وباريستا/ مجهزة قهوة.

كشفت نتائج الدّراسة عن أن نسبة (31%) من المنشآت تواجه صعوبات في التعيين، وهذه الصعوبات تُعزى إلى النقص في العمالة ممن لديهم المهارات المطلوبة بشكل أساسي، والنقص في العمالة ممن لديهم قيم واتجاهات إيجابية نحو العمل ومهارات داعمة للتشغيل، والنقص في العمالة المؤهلة أكاديميًا. وفيما يتعلق بالطرق المستخدمة في التعيين، فقد أظهرت الدّراسة أن التعيين المباشر من الاتصالات الشخصية هو الأكثر استخدامًا وبنسبة (51%). وسئل أصحاب العمل عن الصعوبات والتحديات التي تواجه قطاع السياحة، فأجاب (20%) منهم بأن ارتفاع الضرائب تؤثر على أداء القطاع، بينما (13%) أشاروا إلى ضعف القدرات التسويقية، ونحو (13%) إلى القوانين والتشريعات النازمة للعمل، وكذلك (13%) إلى ضعف الحوافز المادية وضعف الترويج للاستثمار.

وبالحديث عن جانب العرض، بلغ عدد البرامج التعليمية والتدريبية الخاصة بهذا القطاع نحو (15) برنامجًا، وعدد خريجيها قرابة (9,819) خريجًا خلال الأعوام (2020-2022). وبلغت نسبة الذين تخرجوا من برنامج: (النادلون)، (31%)، ثم برنامج الطهاة (الطباخون) (30%)، ثم برنامج كتبة وكالات السياحة والسفر (9%)، ثم برنامج: (مدبرو ومشرفو) التنظيف في المكاتب والفنادق والمؤسسات الأخرى (5%)، يليه برنامج وكيل سفر (4%). من ناحية أخرى، بلغ عدد خريجي البرامج التعليمية والتدريبية الخاصة بهذا القطاع من الذكور نحو (7,038) خريجًا خلال الأعوام (2020-2022). والنسبة الغالبة منهم تخرجوا من برنامج: (النادلون)، بنسبة (34%)، ثم برنامج الطهاة (الطباخون) بنسبة (33%)، في المقابل، بلغ عدد خريجات البرامج التدريبية في قطاع السياحة قرابة (2,781) خريجة خلال الأعوام (2020-2022)، ونسبة كبيرة منهن تخرجن من برنامج: (النادلون)، بنسبة (20%)، ثم برنامج كتبة وكالات السياحة والسفر بنسبة (15%).

توزع خريجو الجهات المزودة للتعليم والتدريب في قطاع السياحة إقليميًا بنحو (81%) في إقليم الوسط، و (16%)، و (3%) في إقليمي الشمال والجنوب على التوالي. من ناحية أخرى توزع خريجو الجهات المزودة للتدريب في هذا القطاع جندريًا بواقع (72%) ذكور، ونحو (28%) إناث. وعلى مستوى الأقاليم، حيث نجد أن غالبية مزودي دورات رفع الكفاية في إقليم الوسط (910) متدربين. بلغ عدد خريجي مزودي التدريب للأعوام (2020-2022) في إقليم الشمال قرابة (177) خريجًا توزعوا بين برنامج تحضير المواد الأولية، وخطها وعجنها حسب كل نوع، ثم تأكيد حجوزات السفر والإقامة والتوثيق باستخدام الحاسوب. أما في إقليم الجنوب، فقد بلغ عدد الخريجين (40) غالبيتهم من برنامج إعداد حزمة برنامج سياحي وتصميمها، ثم برنامج المعرفة بمهارات الإتيكيت وخدمة الزبائن. وهنا يجب الإشارة إلى توصية خاصة لتقليل الفجوة التدريبية على مستوى الأقاليم، وخاصة إقليم الجنوب، حيث لا يتوافر مزودون لخدمة التدريب للمهارات جميعها بشكل كافٍ.

وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي لخريجي البرامج التدريبية في قطاع السياحة، فقد كشفت نتائج الدّراسة عن أن الحد الأدنى للمؤهل العلمي للمقبولين في هذه البرامج تراوح بين (دبلوم متوسط)، و(بكالوريوس)، و(أساسي)، و(ثانوي)، و(توجيهي)، أدنى المؤهلات العلمية للخريجين لمجموع الأعوام (2020-2022) وفي كل برنامج تدريبي. وبشكل عام، فقد بلغ عدد الخريجين ممن مؤهلهم أساسي (1298) خريجًا للأعوام (2020-2022)، وقرابة (1554) خريجًا مؤهلهم العلمي الثانوي، في حين كانت الغالبية العظمى (6054) مؤهلها التوجيهي حدًا أدنى، وممن مؤهلهم دبلوم وبكالوريوس هو (26) و (137) على التوالي. وعند النظر لكل عام على حدة، كانت نسبة التوجيهي هي الأعلى؛ مقارنة مع المؤهلات الأخرى، وكذلك الحال عند النظر إلى التوزيع حسب الجنس.

إن غالبية خريجي الجهات المزودة للتعليم والتدريب للأعوام (2020-2022) قد تلقوا التعليم من مؤسسة التدريب المهني بنسبة (32.5%)، ثم التعليم المهني/ وزارة التربية والتعليم بنسبة (31.2%)، ثم خريجي كلية عمون الجامعية التطبيقية بنسبة (9.2%) لكل منهما، وقرابة (7%) من كليات المجتمع التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية. وفيما يتصل بذوي الإعاقة، ودور الجهات المزودة للتدريب في تدريبهم ورفع كفاءتهم، فلم تبين نتائج الدراسة أي برامج متخصصة لهذه الفئة. وبهذا الاستعراض السريع لبيانات جانبي العرض والطلب، تشير النتائج إلى وجود فجوة عددية بسيطة تقدر بنحو (200) فائض عرض، ما يعني أن السوق قادر على استيعاب نسبة (98%) تقريبا من حجم العرض، وهي نسبة إيجابية جدًا، وتدل على أنه قطاع ينمو، وقادر على خلق فرص عمل. من ناحية أخرى، بين تحليل الفجوة بين العرض والطلب على الإناث أن هناك طلبًا مستقبليًا جيدًا على الإناث للعمل في هذا القطاع يقدر بنحو (3,369) فرصة عمل، تركز هذا الطلب ضمن وظيفة كاتب حجوزات سفر، ومدبري المنازل والمنظفين في الفنادق، وموظفي التذاكر، وموظفي الاستقبال.

وفيما يتعلق بالمهارة الفنية التي أكد أصحاب العمل على ضرورة توافرها في العاملين في مواقع العمل، وفي المنوي تعيينهم، فإنها في غالبها مشمولة ضمن البرامج التدريبية المقدمة. وعليه، فإن المهارات الفنية والنوعية المطلوبة من قبل أصحاب العمل هي متقاربة إلى حد كبير جدًا مع المهارات المقدمة من مزودي التدريب في دورات رفع الكفاءة التي يقدمونها، ما يشير ذلك إلى عدم وجود فجوة نوعية. وبخصوص طبيعة المهارات العامة الداعمة للتشغيل في كل من جانبي العرض والطلب، اتضح أن الجهات المزودة للتدريب توفر غالبية المهارات العامة الداعمة للتشغيل، وبشكل كافٍ في البرامج التدريبية المطبقة لديها.

6.2 التوصيات

وبناء على ما سبق، تؤكد الدراسة على ضرورة تبني التوصيات الآتية:

1. اعتماد خطة تنمية الموارد البشرية المقترحة لدى الجهات المسؤولة عن التعليم، والتدريب، والتشغيل في قطاع السياحة.
2. دعم أعمال مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة، وتوفير الدعم اللوجستي والإداري لتطوير أعماله، وتعزيز دوره في المشاركة في تطوير البرامج، ومخرجات التدريب والتعليم المهني والتقني.
3. أن تتولى هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية بالتنسيق مع الجهات المعنية تشكيل فرق وطنية، تتولى رسم السياسات القطاعية في مجال تدريب وتشغيل القوى العاملة الأردنية في قطاع السياحة.
4. ضرورة قيام الجهات المزودة للتعليم والتدريب بتطوير المناهج التدريبية الخاصة بتخصصات قطاع السياحة، وخصوصا المحتوى التطبيقي، حيث تواكب حاجات القطاع، وتعديل محتوى هذه البرامج ومستوياتها وفق الدراسات القطاعية التنبؤية، والمهارات الفنية النوعية والناعمة الداعمة للتشغيل المطلوبة.
5. يتوجب على راسمي السياسات في مجال التشغيل الالتفات إلى انعكاس الظروف الحالية السياسية والاقتصادية على تنبؤات أصحاب العمل المستقبلية سلبياً.
6. إجراء دراسة وطنية لتحديد حجم العمالة التي تعمل في قطاع السياحة غير المنظم.
7. أن تتولى الجهات المزودة للتدريب ما يأتي:
 - العمل على تأطير الوظائف غير المؤطرة، أو غير الرسمية، وتوحيد المسمى الوظيفي لها وبمشاركة مجلس المهارات في تطوير المعايير المهنية لهذه الوظائف، والعمل مع مزودي التدريب لتطوير البرامج التدريبية المعتمدة التي تقود إلى شهادة مزاولة المهنة.
 - إلغاء أي برامج تدريبية غير مطلوبة لسوق العمل في قطاع السياحة.
8. دعم متابعة وزارة العمل، والتواصل معها للاستمرار في تطبيق سياسة الإحلال التدريجي للعمالة الأردنية مكان العمالة الوافدة.
9. تقويم التعليمات والتشريعات النازمة للعمل ودراستها؛ لإحلال الأمن الوظيفي للعاملين في قطاع السياحة، وعلى رأسها نظام العمل المرن.
10. تكثيف الجهود التوعوية لأصحاب العمل لتفعيل توظيف المرأة في قطاع السياحة، بالتعاون مع وزارة العمل، وغرف الصناعة وغرف التجارة، والجمعيات السياحية المعنية خصوصاً بعد إصدار نظام العمل المرن الذي سيسهم بشكل كبير في تحسين مشاركة المرأة الاقتصادية في سوق العمل بشكل عام، وفي قطاع السياحة بشكل خاص.
11. تفعيل العمل بالتشريع القانوني الذي ينص على ضرورة التزام المنشآت بتشغيل ذوي الإعاقة بنسبة لا تقل عن (4%)، وإعطائهم التدريب اللازم بالتعاون مع وزارة العمل، ووزارة السياحة، والجمعيات السياحية المعنية، وغرف الصناعة، وغرف التجارة.

12. إجراء دراسات دورية لتحديث بيانات القطاع بمعدل مرة واحدة كل ثلاث سنوات؛ لتتبع التطور في القطاع من حيث العمالة، وخصائصهم والمهارات المطلوبة منهم، وللتأكد من انعكاس تطبيق خطة تنمية الموارد البشرية على القطاع.

13. إجراء دراسات تقييمية impact studies للبرامج التدريبية المنفذة من قبل الجهات الحكومية، والمنظمات الدولية، ومؤسسات المجتمع المحلي في قطاع السياحة، وخصوصاً تلك المرتبطة بالتشغيل؛ للتعرف على فعالية هذه البرامج وأثرها في التخفيف من مشكلة البطالة.

14. مراجعة برامج التدريب والتشغيل المقدمة في القطاع؛ لضمان شمول أقاليم الشمال والجنوب في تنفيذ هذه البرامج بشكل أكبر، والحد من وجود الفجوات على مستوى الأقاليم.

15. تطوير المنصات الإلكترونية الخاصة بالتوظيف الموجودة حالياً مثل: منصة التوظيف السياحي (siyahajobs.jo)، والنظام الوطني للتشغيل الإلكتروني، وبرنامج فرص، وبرنامج وطني لخلق فرص العمل للشباب الأردني، حيث لا تقتصر على إظهار فرص العمل الكمية فقط، بل تمتد لتشمل المهارات النوعية المطلوبة لكل فرصة، وبما يتيح المجال لإجراء تصنيفات دورية وترتيبات لهذه المهارات ومقارنتها على المستوى المحلي.

16. تفعيل الشراكة بين القطاعين العام، والخاص لإنشاء مراكز تدريبية متخصصة في أعمال السياحة في الأقاليم الثلاثة.

