

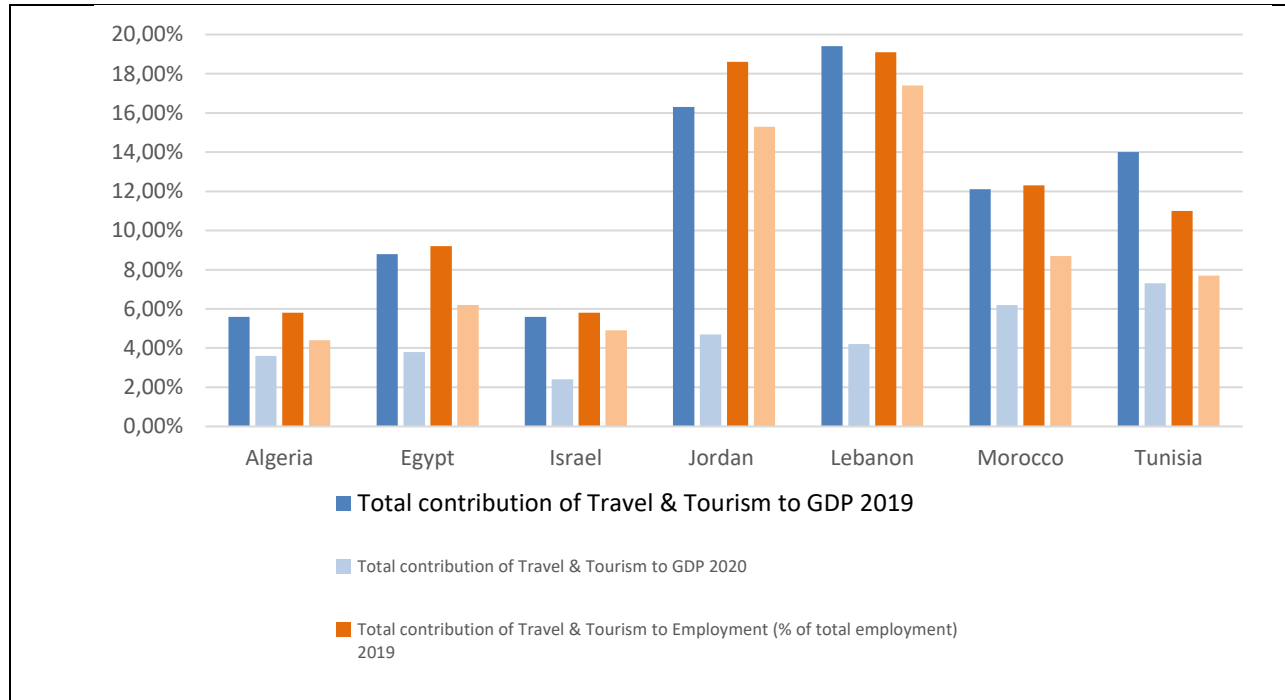
مسودة تقرير حول
إعادة توجيه قطاع الخدمات: نقل المهارات من قطاع السياحة

أعد المقرر محمد بودرة، رئيس الجمعية المغربية لرؤساء مجالس الجماعات، مسودة التقرير هذه لمناقشتها خلال الاجتماع السابع للجنة الجمعية الإقليمية والمحلية الأورومتوسطية للتنمية الإقليمية المستدامة في بروكسل بتاريخ 26 أكتوبر/ تشرين الأول 2021 بهدف اعتمادها في الجلسة العامة الثالثة عشرة للجمعية الإقليمية والمحلية الأورومتوسطية.

مقدمة

لقد تضررت منطقة البحر الأبيض المتوسط بشدة من جراء جائحة كوفيد 19، وخاصة بسبب اعتماد اقتصادها اعتمادًا كبيرًا على السياحة (انظر الشكل 1). غير أن الأمل في انتعاش هذا القطاع، باعتباره أحد أكثر القطاعات تضرراً بسبب عمليات الإغلاق الوطنية وإغلاق الحدود والقيود المفروضة على الحركة، لا يزال قائماً بشكل كبير بفضل حملات التطعيم الواسعة النطاق. ومع ذلك، فهو لا يزال متقلّبًا وعرضة للصدمات الخارجية، بما في ذلك التهديدات الأمنية مثل هجمات سوسة عام 2015. لذلك، وتمشيا مع الأهداف المنصوص عليها في جدول أعمال الاتحاد الأوروبي الجديد لمنطقة البحر الأبيض المتوسط (EC / HR 2021)، وعلى الرغم من انتعاش قطاع السياحة والاتجاهات الحالية في هذا المجال على النحو المبين أدناه، يمكن للمنطقة الاستفادة من تنويع وتوسيع اقتصاداتها لتعزيز المرونة والاستدامة.

الشكل 1 إجمالي مساهمة السفر والسياحة في الناتج المحلي الإجمالي والتوظيف (٪ من إجمالي العمالة) في بعض من الدول المتوسطية الشريكة للجمعية الإقليمية والمحلية الأوروبية ومتوسطة خلال 2020/2019



المصدر: المجلس العالمي للسفر والسياحة (WTTC) (2021 أ). * لا توجد بيانات عن فلسطين

يهدف هذا التقرير إلى استكشاف الكيفية التي يمكن من خلالها استخدام المهارات التي يمتلكها أولئك الذين كانوا يعملون سابقاً (وربما أيضاً أولئك الذين تم تدريبهم أو يعملون حالياً) في قطاع السياحة باعتبارها محفزاً لتقوية قطاع الخدمات بشكل عام. وللاستفادة من كافة إمكانات هذا القطاع، ينبغي إدراك معناها بشكل واسع بحيث لا يقتصر على موظفي الفنادق والمطاعم فحسب بل يشمل أيضاً الحرفيين ورجال الأعمال.

1. السياحة واتجاهاتها من خلال نموذجين دولتين في المنطقة - المغرب وتونس

لطالما اعتمد كلُّ من اقتصادي المغرب وتونس، مثل العديد من الدول الأخرى في المنطقة، لفترة طويلة وبشكل كبير على قطاع السياحة، حيث ساهمت السياحة سابقاً بنسبة 12 ٪ من الناتج المحلي الإجمالي للبلاد ومثلت 12.4 ٪ من إجمالي العمالة –ويتبين عند حساب الوظائف المباشرة وغير المباشرة، أنه تم توظيف أكثر من مليوني شخص في هذا القطاع (المجلس العالمي للسفر والسياحة، 2021 ب؛ وزير الدولة المغربي المكلف بالسياحة)، ونتيجة لانخفاض عدد السياح الأجانب الذين وصلوا إلى البلاد في عام 2020 بنسبة 92٪ مقارنة بعام 2019 (مديرية الخزينة والمالية الخارجية التابعة لوزارة الاقتصاد والمالية والإصلاح الإداري)، فلقد تجاوز عدد الوظائف المفقودة في قطاع السياحة ما يربو عن 500000 وظيفة (DFTE، 2021).

أما في تونس، فلقد ساهم قطاع السفر والسياحة قبل الجائحة (في 2019) بنسبة 13.9٪ من الناتج المحلي الإجمالي و10.8٪ من إجمالي العمالة (المجلس العالمي للسفر والسياحة، 2021 ج). وفي عام 2020، انخفضت هذه الأرقام إلى 7.3٪ و7.5٪ على التوالي؛ وانخفض الناتج المحلي الإجمالي للسفر والسياحة بنسبة 52.1٪ (مقارنة بـ 8.6٪ في الاقتصاد الفعلي) وفُقدت 118500 وظيفة في هذا القطاع (المجلس العالمي للسفر والسياحة، 2021 ج). ومع ذلك، يصعب تقدير العدد الدقيق للأشخاص العاملين في هذا القطاع؛ فبينما يُقدّر مجلس التجارة والسياحة العالمي (WTTC) التوظيف المباشر قبل الجائحة بـ 234000 والتوظيف الإجمالي بـ 478599 وظيفة، فإنه وفقاً للمعهد الوطني للإحصاء في تونس، لم يكن هناك سوى حوالي 158000 وظيفة مباشرة في هذا القطاع في عام 2019.

ويمكن تفسير هذا التفاوت جزئياً بحجم الاقتصاد غير الرسمي، ولا توجد هذه المشكلة في تونس فقط ولكن في بلدان أخرى في المنطقة أيضاً. وبالفعل، فإن نسبة كبيرة من العاملين في قطاع السياحة والضيافة يعملون في هذا القطاع بشكل غير رسمي (على الرغم من أن مسألة الطابع غير الرسميتبدو أكثر وضوحاً في قطاع الزراعة)، وبالتالي، فمن المرجح أن يفقد هؤلاء وظائفهم بنسبة أكبر من أولئك الذين يعملون في الاقتصاد الرسمي. وبشكل عام، تُشير التقديرات إلى أن 79.9٪ من جميع العمال في تونس والمغرب، على التوالي، يشاركون في القطاع غير الرسمي (منظمة العمل الدولية، 2018؛ منظمة العمل الدولية 2020) مما يجعل من الصعب تتبع التحولات في قطاعات الأعمال بشكل صحيح.

وترى حالياً السلطات المحلية والإقليمية (LRAs) في كل من المغرب وتونس، وهيفي طريقها إلى التعافي، أرقاماً كلاً من القطاعين العام والخاص تشكل أولوية قصوى. كما أنها تضع نصب عينها التحول في مجال الطاقة، مع التركيز على التنقل المستدام؛ وعلى نطاق أوسع، فهيترى أنها بحاجة إلى التحول في مجال الطاقة المستدامة وتنفيذ سياسات تغير المناخ، والتي ترتبط بلا شك بتحسين استدامة قطاع السياحة أيضاً. وفي الواقع، تتصور بعض السلطات المحلية والإقليمية أن مستقبل التعليم السياحي يكمن أساساً في السياحة الذكية، والتي تستند وفقاً للبرلمان الأوروبي إلى ثلاث ركائز، وهي: الربط الشبكي والاستدامة والإدماج (للمجتمع المدني في المشاريع السياحية).

وتعد السياحة الذكية قضية ذات وجهة حضرية بالأساس، ولكن في بعض الدول الأوروبية مثل إسبانيا، فإنها تمثل أولوية بالنسبة للمناطق الريفية أيضاً. وقد يكون إعلان أنورا الصادر عن مقاطعة قرطبة مصدر إلهام لجميع أعضاء الجمعية الإقليمية والمحلية الأورومتوسطية حيث أكد على أن "رقمنة وتعزيز المناطق الريفية الذكية هما مفتاح مستقبل الاقتصاد والمجتمع والبيئة". وشدد كذلك على أن التحول الرقمي والابتكار الاجتماعي أساسيان لتطوير قطاع أغذية زراعية مستدام وصديق للبيئة وكذلك لجذب المزيد من الناس من أجل الإقامة في المناطق الريفية. وعلى المدى الطويل، تُعد هذه العمليات ضرورية "لتكوين الثروة والعمالة الجيدة" ولدعم التنمية المستدامة للمناطق الريفية (إعلان أنورا، 2018).

تُعد السياحة الذكية بمثابة جزء لا يتجزأ من توجه أكبر نحو السياحة المستدامة (الجمعية الإقليمية والمحلية الأورومتوسطية 2013) والتي، وفقاً لمنظمة السياحة العالمية (UNWTO)، "تضع في الاعتبار أثارها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الحالية والمستقبلية بالكامل، مع تلبية احتياجات الزوار والصناعة والبيئة والمجتمعات المضيفة" (اللجنة الأوروبية للمناطق 2020).

وفي إطار السياسات العامة للسياحة، يجب إيلاء اهتمام خاص للنهوض بالمرأة وتمكينها: "تؤدي المرأة دورًا رئيسيًا في الحفاظ على الأعمال التجارية السياحية، حيث تعد دفاعًا أساسيًا في مكافحة انخفاض عدد السكان، ذلك أن التأكد من أنه يمكن توظيف المرأة هو وسيلة لربط الناس بمنطقة ما، وهذا يستلزم تقييم احتياجاتها ومنحها تدريبًا موجهًا مع أدوات تساعدها على اكتساب المهارات وزيادة قدرتها على المنافسة" (اللجنة الأوروبية للمناطق 2020).

2. المهارات الرئيسية القابلة للتحويل من أجل إعادة توجيه ناجحة من خلال دراستين لحالتين المغرب وتونس

وفقًا لما تقترحه اللجنة الأوروبية للمناطق (CoR 2021)، فقد تكون الأزمة التي سببتها الجائحة في قطاع السفر والسياحة فرصة جيدة لإعادة التفكير في استراتيجية التنمية المستقبلية للقطاع. وينطبق هذا بشكل خاص في ضوء بعض الاتجاهات الرئيسية في الاقتصاد العالمي، والأهم من ذلك التحولات الرقمية والتحول إلى الاقتصاد الأخضر، فضلًا عن تطور تفضيلات المستهلك، إذ سيتعين على القطاع بالضرورة أن يتكيف مع الحقائق المتغيرة. وبلا شك، ستفقد بعض الوظائف فيما سنتشأ وظائف جديدة - مما يجعل منتجبة إعادة التفكير الحالية سببًا يمكن من خلاله إعادة توظيف المهارات الموجودة داخل هذا القطاع وخارجه وفي الوقت المناسب تمامًا.

تم تسليط الضوء على أهمية التعليم والتدريب والنهوض بالمهارات في قطاع السياحة في إعلان رؤساء بلديات منظمة السياحة العالمية (الذي أقرته اللجنة الأوروبية للمناطق) من أجل "تعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية للمجتمعات وخلق قوة عاملة مؤهلة تأهيلا عاليا تدعم القدرة التنافسية للقطاع، وتعزز وتحمي الوظائف في قطاع السياحة" (منظمة السياحة العالمية 2021).

ويُعرف أكثر التعريفات انتشارًا المهارات على أنها "القدرة على تطبيق المعرفة واستخدام الدراية لإكمال المهام وحل المشكلات" (إطار المؤهلات الأوروبية). فالمهارات التقنية (المهارات الصلبة)، من جهة، هي المؤهلات المطلوبة لأداء المهام والمسؤوليات الخاصة بالوظيفة، وتشمل استخدام أدوات أو برمجيات محددة، والتي يكون من السهل الحصول عليها بالنسبة لقطاع الضيافة ويتم تدريسها في مؤسسات التدريب الفندقي والسياحي المغربية والتونسية، كما أن البعض منها يعتبر مهمًا على صعيد القطاع ككل، والأهم من ذلك، تعتبر مهارات الكمبيوتر (مثل معالجة الكلمات وجداول بيانات إكسيل، ومسك السجلات وأنظمة الفوترة الآلية) ذات أهمية متزايدة ويتم تضمينها، على الأقل على المستوى الأساسي، في جميع المناهج الدراسية. أما المهارات الجديدة نسبيًا التي تمت إضافتها إلى القائمة، فتشمل على سبيل المثال إدارة الوسائط الاجتماعية وبرامج الحجز وتحسين محرك البحث وتحليلات جوجل والبريد الإلكتروني وأتمتة التسويق. ومن بين المهارات الأساسية، ولكن القابلة للتحويل أيضًا (المدرجة في الملحق الأول) القدرة على استخدام برامج مجموعة المكتب (Word وExcel وPowerPoint)، وهي بالفعل مهارة ضرورية لمعظم المهن المتعلقة بالكمبيوتر.

ومن جهة أخرى، يمكن تطبيق المهارات الشخصية (المهارات اللينة) في كل وظيفة وتشمل الصفات التي تمكن الشخص من النجاح في مكان العمل. وعادة ما ترتبط بمهارات مشتركة لا غنى عنها للتطوير الشخصي والمهني، وتشمل الاتصال وإدارة الوقت والقيادة والإبداع. وعادة ما تكون المهارات الشخصية هي ما يمنح لخريجي مدارس السياحة في نهاية المطاف فرص عمل في قطاعات أخرى مثل البنوك والتأمين ومحلات السوبر ماركت والمستشفيات والعيادات (مركز البحوث الاجتماعية والاقتصادية 2021). ولعله من الجدير بالاهتمام إدراك السبب الكامن وراء نجاح خريجي السياحة وموظفي السياحة السابقين في الانتقال إلى قطاعات أخرى، حيث يتكرر الأمر بسهولة أكبر كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

3. الفرص الحالية في قطاع الخدمات وكيف يمكن لصناعة السياحة أن تعزز القطاعات الاقتصادية الأخرى في المغرب وتونس والمنطقة برمتها

لقد بحث ما يقرب من 40 ٪ من خريجي المعهد العالي الدولي للسياحة في طنجة (ISITT) لسنوات عن وظائف خارج قطاع الضيافة والسياحة بعد التخرج، ويرجع ذلك في الغالب إلى تدني الرواتب في هذا القطاع، ولا سيما وظائف المبتدئين، خاصة وأن المهارات المطلوبة في السوق تختلف عن تلك التي يتم توفيرها خلال فترة التدريب، ولقد حدث الأمر نفسه في تونس، حيث وجد ما يقدر بنحو 40-45 ٪ من خريجي مدارس السياحة في نهاية المطاف وظائف خارج القطاع (انظر الفقرة أعلاه).

وظهرت ممارسة التنقل بين القطاعات أيضًا منذ ما قبل تفشي الجائحة، إما بشكل موسمي أو كمجال رئيسي للتوظيف بعد الحصول على تدريب في الضيافة والسياحة. وكما يوضح القسم 2 من هذا التقرير، فقد يكون هذا بسبب حقيقة أن العاملين في قطاع السياحة يمتلكون مجموعة واسعة من المهارات التي تسمح لهم بالانتقال بسهولة إلى قطاعات أخرى.

ومع تسريع عمليات التحول الرقمي وزيادة التركيز عالميًا على الانتقال إلى الطاقة المستدامة، تلتزم بعض القطاعات بجذب المزيد من الموظفين في المستقبل وبالتالي تستطيع استيعاب موظفي السياحة السابقين أو الحاليين وكذلك أولئك المدربين في مجال السياحة. وينطبق هذا على المبيعات والتجارة الإلكترونية والخدمات اللوجستية، فضلاً عن الوظائف المتعلقة بالتحول في مجال الطاقة مثل بناء الكفاءة الطاقية (أوبدرا- بولاي وآخرون، 2017).

وتعترف منظمة السياحة العالمية ومجموعة العشرين بأن السفر والسياحة هما قاطرة النمو الاقتصادي (منظمة السياحة العالمية، 2012). بالإضافة إلى ذلك، يُنظر إلى السياحة على أنها قاطرة للابتكار في النقل والبناء والتمويل والأن الرقمنة (منظمة السياحة العالمية، 2021 ب).

وبصرف النظر عن الاتجاهات، من المحتمل إتاحة العديد من وظائف قطاع الخدمات أمام الموظفين المتدربين في قطاع السياحة والضيافة، ويظهر تحليل أجراه مركز البحوث الاجتماعية والاقتصادية (CASE) حول 28 مهنة من القطاع المدرج في قاعدة بيانات أو*نيت أونلاين (O*NET OnLine) ضمن مجموعة مهن السياحة والضيافة أن التجارة والنقل لديهما إمكانات عالية لاستيعاب الموظفين السابقين في قطاع السياحة والضيافة (انظر الملحق الثاني). وبالإضافة إلى ذلك، وبشكل أكثر تحديداً في حالتي المغرب وتونس، أشار خبراء مركز البحوث الاجتماعية والاقتصادية الذين تمت مقابلتهم أن أولئك المتدربين في قطاع السياحة قد يجدون فرص عمل في الخدمات المطلوبة لعمل مصائد الأسماك (التحويل والإدارة) والقطاع الزراعي (على سبيل المثال، فيما يتعلق بأشجار الأركان في المغرب أو أشجار الزيتون في تونس)، خاصة في ظل الإصلاحات المتعلقة بالاستدامة الجارية في كلا البلدين.

وترى مراكز السياحة الإقليمية في المغرب أن قطاع السياحة لديه القدرة على تعزيز القطاعات الاقتصادية الأخرى مثل الحرف اليدوية والزراعة العضوية والصناعات الموفرة للطاقة والنقل / والتنقل للصيدق للبيئة والمستدام. وبصرف النظر عن هذه القطاعات المذكورة أعلاه، فهي تشمل، من جهة، العمل في المتاحف التراثية حيث يتم تعليم الحرف المحلية للسياح والسكان المحليين على حد سواء (كما هو الحال في الصويرة حيث يتم تنظيم ورش عمل حول أشجار السدر الأبيض/ الأرز). وفي مراكش، من جهة أخرى، فإن الفكرة هي تدريب رواد الأعمال الصغار القادرين على إحياء الحدائق (المساهمة في تخضير المدينة) حيث يلتقي السكان المحليون بالسياح.

لقد صُممت هذه الخطط بما يتماشى مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، ومع ذلك، ستشمل هذه الخطط تطوير وتعزيز نوع جديد من السياحة، قادر على جذب أنواع جديدة ومختلفة من السياح، مع التركيز بشكل خاص على التحول البيئي والتحول في مجال الطاقة (الاتجاه المستدام للسياحة انظر أعلاه). ومن أجل تحقيق هذه الخطط، تركز السلطات المحلية والإقليمية على المناطق الريفية، ويهدف النموذج الجديد للتنمية الاقتصادية المتصور في المغرب إلى ربط تنمية قطاع السياحة بخطط

القطاعات الأخرى، مثل الزراعة والغابات والقطاعات الثقافية والإبداعية (مع التركيز على الحفاظ على التراث المادي وغير المادي).

4. دور السلطات المحلية والإقليمية

تتمتع السلطات المحلية والإقليمية (LRAs) في المنطقة في الوقت الحالي بقدرة محدودة فقط على تقديم المساعدة لقطاع السياحة الناشئ، والتي تم تسليمها في الغالب من قبل السلطات على مستوى الدولة. ويقدم موقع تقسيم السلطات (Divisions of Powers)¹ التابع للجنة الأوروبية للمناطق مزيداً من التفاصيل، حسب كل دولة، حول الكفاءات في مجال السياحة بالنسبة لمختلف مستويات الحكومة؛ وبشكل عام، فإن صلاحيات المستويين المحلي والإقليمي في هذا القطاع، فضلاً عن إمكانياتهما المالية، تظل محدودة.

ومع ذلك، فإن السلطات المحلية والإقليمية هي جهات فاعلة رئيسية في تعزيز التنمية الاقتصادية، ولا سيما لتحقيق تنوع الاقتصادات. وبالتالي، تعد عمليات اللامركزية التي تتقدم ببطء في كلا البلدين أمراً يدعو للتفاؤل؛ ذلك أن تطورات مثل اعتماد مدونة الحكومة المحلية في تونس في أبريل 2018 أو إنشاء مجالس سياحة جهوية في المغرب، جعلت الأقاليم التونسية والمغربية على دراية أكثر بالأوضاع المحلية الخاصة بها وحريصة على بناء استراتيجيات التنمية الإقليمية للاستفادة من نقاط القوة المحلية. ومع ذلك، فهيتدرك أن التنسيق بين الوحدات الإدارية المختلفة أمرٌ بالغ الأهمية لضمان التنمية المتسقة والسليمة لهذه الدول.

وعلى الرغم من دور السلطات المحلية والإقليمية المحدود إلى حد ما في وضع سياسات لقطاع السياحة نفسه، فإن القوة الأساسية الأخرى التي تتمتع بها؛ هي أنها تمتلك معرفة متعمقة بالوضع على الأرض عندما يتعلق الأمر باحتياجات وتحديات سوق العمل، ويمكن للسلطات المحلية والإقليمية، بالتعاون مع القطاع الخاص والجامعات والمجتمع المدني، خلق مناخ يفضي إلى التحول الاقتصادي وريادة الأعمال واستيعاب الابتكار.

5. التوصيات

بناءً على النتائج المذكورة أعلاه، تستطيع السلطات المحلية والإقليمية للدول الأعضاء في الجمعية الإقليمية والمحلية الأوروبية متوسطة المساعدة في تعزيز الاقتصاد في العديد من المجالات من خلال تمكين إعادة التوجيه داخل قطاع السياحة ومن قطاع السياحة إلى القطاعات الأخرى. ويشمل هذا:

تسخير المعرفة المتعمقة للوضع على الأرض فيما يخص احتياجات وتحديات سوق العمل

- أ. للاستفادة من المعرفة على أرض الواقع، يمكن للسلطات المحلية والإقليمية:
 - أ. إجراء بحث في الاستراتيجيات التي نجحت بالفعل مع مجموعة الخريجين المذكورة أعلاه، من أجل فهم أفضل لكيفية مساعدة موظفي قطاع السياحة (السابقين) في التحول إلى قطاعات أخرى؛
 - ب. جمع خبرة الموظفين الذين كانوا ينتقلون ذهاباً وإياباً بين القطاعات المختلفة بشكل موسمي، قبل وقت طويل من تفشي الجائحة؛

<http://portal.cor.europa.eu/divisionpowers/Pages/default.aspx>

ج. تقديم دعم فعال للتطوير برامج مثل "مندانمهن والمهارات" والتي هي قيد التطوير في المغرب، إذ قد تساعد في توفير التدريب المهني المصمم خصيصاً وفقاً لاحتياجات البلديات في منطقة البحر الأبيض المتوسط.

التركيز على المهارات الرقمية للتكيف مع الواقع الجديد

لا غنى عن تسريع عمليات الرقمنة لخلق سياق يفضي إلى نقل المهارات وتوسيع قطاع الخدمات. إن الجانب المشرق لجائحة كوفيد 19 الحالية هو أن السلطات الوطنية ودون الوطنية أدركت حقاً الحاجة إلى الرقمنة وجعلت هذه القضية في قمة جداول أعمالها. وفي هذا الصدد، نوصي السلطات المحلية والإقليمية والوطنية بما يلي:

- د. التعاون مع مؤسسات التدريب الحالية من خلال تكييف عروضها مع احتياجات منطقة معينة؛ فمن أجل تنظيم برامج عبر الإنترنت، يجب تدريب المتدربين أولاً؛
- ه. المساعدة في تحديد الأشخاص الأكثر احتياجاً إلى المساعدة لتطوير مهاراتهم الرقمية في مجالاتهم وأقاليمهم وبناء شراكات مع القطاع الخاص على المستوى الوطني لتوفير التدريب على المهارات الرقمية الأساسية والمساعدة حتى يتمكن الناس مثلاً من الوصول إلى الإنترنت السريع والموثوق والحصول على أجهزة الكمبيوتر المحمولة أو الأجهزة اللوحية؛
- و. إنشاء مواقع ويب تشغيلية ومحدثة بانتظام توفر معلومات عن الفرص في منطقتهم؛ والتأكد من تدريب الموظفين على المهارات الرقمية أيضاً.

اتباع نهج منسق لضمان أفضل النتائج

للحصول على أفضل النتائج، يجب اتباع نهج منسق لنقل المهارات، فعلى سبيل المثال تحت مظلة الاتحاد من أجل المتوسط، وبالتعاون مع اتحاد غرف التجارة والصناعة المتوسطية (ASCAME) أو مؤسسة التدريب الأوروبية (ETF)، يمكن وكالة تابعة للاتحاد الأوروبي (EU) أن تدعم دول الجوار الأوروبي لإصلاح أنظمة التعليم والتدريب وسوق العمل، ذلك أن الاعتماد على تجارب الدول والمناطق الأخرى أمر مهم للغاية. وهكذا يمكن للسلطات المحلية والإقليمية أن تقوم بما يلي:

- ز. إستراتيجيات المسح الموجودة في بلدان أخرى؛ وخاصة تلك التي لديها نفس الخصائص الاجتماعية والاقتصادية، إذ يمكن تبادل الخبرات داخل منطقة البحر الأبيض المتوسط أن يكون أمراً مفيداً بشكل خاص؛
- ح. التركيز بشكل أكبر على المهارات الشخصية عند توفير التدريب في المنطقة، لأنها قابلة للتحويل بشكل كبير ويمكن تطبيقها في معظم الوظائف.

التفكير الطويل المدى لتأمين الانتعاش الاقتصادي والقدرة على الصمود

وأخيراً، وبالنسبة لجميع دول البحر الأبيض المتوسط، ومن أجل ضمان الانتعاش الاقتصادي والقدرة على الصمود، من المهم التفكير على المدى الطويل فيما يتعلق بالتحول إلى الاقتصاد الأخضر في قطاعي الطاقة والاقتصاد الأزرق، فكلاهما يتمتعان بإمكانيات كبيرة وقدرة على خلق العديد من الوظائف - المزيد من الوظائف التقنية الموجهة نحو الخدمات.

- أوبدرا- بولاي، س. دارتوا، ل. دياجن، م. ولو رو، ن. (2017)، مهارات قابلة للتحويل ومشاركة بين القطاعات: ما هي أدوات التعريف والتكريم والترويج للأفراد والشركات؟ استراتيجية فرنسا. مأخوذ من: <https://www.strategie.gouv.fr/publications/competences-transferables-transversales>
- إعلان أنورا: الرقمنة والأراضي الريفية الذكية: من أجل عالم ريفي واعٍ وذكي وديناميكي ومتصل. (2018). مأخوذ من: <http://www.redruralnacional.es/documents/10182/465544/DeclaracionAnora-en-Ingles.PDF/dfad05b7-2891-4665-883d-90c3a46e7b6a>
- الجمعية الإقليمية والمحلية الأورومتوسطية - الجمعية الأورومتوسطية (2013)، تقرير عن السياحة المستدامة في البحر الأبيض المتوسط. المقررة ميشيل الصبان.
- مركز البحوث الاجتماعية والاقتصادية (CASE) - (2021)، إعادة توجيه قطاع الخدمات: نقل المهارات من قطاع السياحة. بتفويض من اللجنة الأوروبية للمناطق ومناطق
- على: https://cor.europa.eu/en/engage/studies/Documents/Service%20sector%20re-orientation-orientation-20transferring%20skills%20from%20the%20tourism%20sector/CoR_Skills-tourism_study-N.pdf
- اللجنة الأوروبية للمناطق (CoR) (2020) نحو سياحة أكثر استدامة لمدن ومناطق الاتحاد الأوروبي. الرأي 303/2020.
- اللجنة الأوروبية للمناطق (CoR) (2021) تجديد الشراكة مع الجوار الجنوبي، أجندة جديدة للبحر الأبيض المتوسط. رأي 1952/2021.
- مذكرة اقتصادية DFTE (2021)، مأخوذ من: <https://www.finances.gov.ma/Publication/depf/2021/nc290.pdf>
- EC / HR (2021). التواصل المشترك مع البرلمان الأوروبي والمجلس واللجنة الاقتصادية والاجتماعية الأوروبية واللجنة الأوروبية للمناطق - شراكة متجددة مع الجوار الجنوبي - أجندة جديدة للبحر الأبيض المتوسط. مرفق (2021) 2 نهائي؛ 23 (2021) SWD نهائي. مأخوذ من: http://europa.eu/joint_communication_renewed_partnership_southern_neighbourhood.pdf
- البرلمان الأوروبي (2014) رسم خرائط المدن الذكية في الاتحاد الأوروبي. مأخوذ من: https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507480/IPOL-29507480_EN.pdf?282014/ITRE_ET
- منظمة العمل الدولية (ILO) (2018)، النساء والرجال في الاقتصاد غير الرسمي: صورة إحصائية. مأخوذ من: <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/>
- منظمة العمل الدولية (ILO) (2020)، حدوث العمل بدوام جزئي حسب الجنس. مأخوذ من: https://www.ilo.org/shinyapps/bulkexplorer54/?lang=en&segment=indicator&id=EMP_PTER_SEX_RT_A
- المعهد العالي الدولي للسياحة في طنجة (ISITT) (2021)، دورة عادية. مأخوذ من: <http://www.isitt.ma/index.php/formations/cycle-normal>
- أو*نيت أونلاين (O*NET OnLine) (2016)، مجموعات قاعدة البيانات الوظيفية. مأخوذ من: <https://www.onetonline.org/find/career?c=9&g=Go>

منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة (UNWTO) (2012)، تعترف مجموعة العشرين بالسفر والسياحة باعتبارهما قاطرة للنمو الاقتصادي لأول مرة وتلتزم بالعمل على تسهيل السفر. مأخوذ من

<https://www.unwto.org/archive/global/press-release/2012-06-20/g20-recognizes-travel-tourism-driver-economic-growth-first-time-and-commits>

منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة (UNWTO) (2021 أ). إعلان بورتو: السياحة ومستقبل المدن. مأخوذ من:

https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-07/09_07_final_Porto%20Declaration%20.pdf?WrIULMA4oqWh1sF2Lob_I2jrDlp0Tq5g

منظمة السياحة العالمية التابعة للأمم المتحدة (UNWTO) (2021 ب). الفائزون والمرشحون النهائيون من مسابقات وتحديات الابتكار لمنظمة السياحة العالمية. مأخوذ من: <https://www.unwto.org/finalists-from-unwto>

[innovation-competitions-and-challenges](https://www.unwto.org/finalists-from-unwto)

مجلس التجارة والسياحة العالمي (WTTC) (2021 أ)، قاعدة البيانات. مأخوذ من: <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>

<https://wttc.org/Research/Economic-Impact>

مجلس التجارة والسياحة العالمي (WTTC) (2021 ب)، المغرب 2021: البحث السنوي. مأخوذ من: <https://wttc.org/Research/Economic-Impact/moduleId/704/itemId/165/controller/DownloadRequest/action/QuickDownload>

[Impact/moduleId/704/itemId/165/controller/DownloadRequest/action/QuickDownload](https://wttc.org/Research/Economic-Impact/moduleId/704/itemId/165/controller/DownloadRequest/action/QuickDownload)

مجلس التجارة والسياحة العالمي (WTTC) (2021 ج)، تونس 2021: البحث السنوي. مأخوذ من: <https://wttc.org/Research/Economic-Impact/moduleId/704/itemId/223/controller/DownloadRequest/action/QuickDownload>

<https://wttc.org/Research/Economic-Impact/moduleId/704/itemId/223/controller/DownloadRequest/action/QuickDownload>

[Impact/moduleId/704/itemId/223/controller/DownloadRequest/action/QuickDownload](https://wttc.org/Research/Economic-Impact/moduleId/704/itemId/223/controller/DownloadRequest/action/QuickDownload)



الملحق الثاني: المهن في قطاع السياحة والضيافة مع اقتراحات لإعادة التوجيه إلى مسارات وظيفية أخرى

| التحويل المحتمل | مهنة تابعة لقطاع السياحة والضيافة |
|--|--|
| <p>مساعد خدمة العملاء (على سبيل المثال، في مستشفى)</p> <p>مساعد مبيعات (على سبيل المثال، في محل بقالة)</p> <p>موظف استقبال (على سبيل المثال، في شركة لوجستية)</p> <p>صراف مصرفي (على سبيل المثال، في مؤسسة مالية)</p> <p>سائق (على سبيل المثال، في شركة توصيل)</p> | <p>ممثل خدمة العملاء</p> |
| <p>مدير مبيعات (على سبيل المثال، في متجر سيارات)</p> <p>مشرف ورديات (على سبيل المثال، في صيدلية)</p> <p>مدير مخزون (على سبيل المثال، في شركة لوجستية)</p> <p>مديرون عامون ومديرو عمليات</p> <p>مديرو الخدمات الإدارية</p> <p>مديرو النقل والتخزين والتوزيع</p> <p>مديرو خدمات الطعام</p> | <p>مديرو الفنادق والاستقبال ومديرو التسويق والإقامة</p> <p>مديرو أماكن الإقامة أو مديرو المطاعم أو الحانات أو المقاهي</p> |
| <p>مساعدون في الصيدليات</p> <p>مندوبو مبيعات التجزئة</p> <p>محصلو الفواتير والحسابات</p> <p>صرافون</p> <p>كتبة محاكم وبلديات وتراخيص</p> <p>ممثلو خدمة العملاء</p> <p>محاورون، باستثناء الأهلية والقرض</p> <p>موظفو استقبال وكتبة معلومات</p> <p>موظف استقبال في المستشفى أو العيادة</p> <p>صرافون (على سبيل المثال، في محل بقالة)</p> | <p>المساعدون الإداريون بالفندق أو الموتيل أو المنتجع</p> <p>موظفو استقبال الفندق، وكلاء استقبال السفر، وصرافو استقبال الفندق</p> |
| <p>عمال تنظيم مواقف السيارات</p> <p>حراس أمن</p> <p>مرافقو الجنازات</p> <p>كتبة الخدمة البريدية وناقلو خدمة البريد</p> <p>كتبة الشحن والاستلام والجرد</p> <p>مرافقون فيمواقف السيارات</p> | <p>حمالو الأمتعة والفراشون</p> |
| <p>إداريون في مجال التعليم ورعاية الأطفال</p> <p>الحضانة والرعاية النهارية</p> <p>مساعدو الخدمات الاجتماعية والإنسانية</p> <p>مديرو الأنشطة الدينية والتعليم</p> | <p>عمال الاستجمام</p> |

| | |
|--|--|
| <p>معلمو ما قبل المدرسة، باستثناء التربية الخاصة مدرسو التعليم المهني / الفني، المدرسة المتوسطة مدربون وكشافة معالجون ترفيحيون مشرفو الخط الأول لعمال الخدمة الشخصية مستشارون في مجال السكن</p> | |
| <p>عمال تحضير الطعام مقدمو طعام في غير المطاعم مرافقون ونادلون في غرف الطعام والكافيتريات منظفو صحون مرافقون في غرف خلع الملابس أو غرف المعاطف أو غرف الملابس حراس وفارزوا والمنتجات الزراعية قاطعو وقادو اللحوم والدواجن والأسماك عمال الغسيل والتنظيف الجاف المكابيس والمنسوجات والملابس والمواد ذات الصلة</p> | <p>الخدمات وعمال النظافة</p> |
| <p>طهارة وجبات سريعة عمال الوجبات السريعة ومناضد الحانات نادلون وندالات مقدمو طعام في غير المطاعم مضيفون ومضيفات في المطاعم والمقاهي قائمون على رعاية الحيوانات صرافون كتيبة عداد وتأجير عمالالمخازن ومعبؤو الطلبات</p> | <p>مشرفو الخط الأول لآلة نقل المواد ومشغلي المركبات</p> |
| <p>مديرو الإنتاج الصناعي مديرون خدمات الطعام مشرفو الخط الأول على تحضير الطعام وعاملو الخدمة طهارة في المؤسسات والكافيتريات</p> | <p>الطهارة وكبار الطهارة</p> |
| <p>طهارة وجبات سريعة عمال تحضير الطعام عمال الوجبات السريعة ومناضد الحانات نادولون وندالات مقدمو طعام في غير المطاعم قاطعو وقادو اللحوم والدواجن والأسماك عمال توصيل الطعام للمنازل، ومن الممكن ربطهم بمحلات السوبر ماركت كتيبة (في محلات السوبر ماركت)</p> | <p>المرافقون في غرفة الطعام والكافيتريا ومساعدو النادل</p> |
| <p>طهارة وجبات سريعة عمال الوجبات السريعة ومناضد الحانات</p> | <p>مضيفو ومضيفات المطاعم والصالة والمقهى</p> |

| | |
|---|---|
| مقدمو طعام في غير المطاعم صرافون مسؤولو مخازن ومعبؤو الطلبات | |
| مساعد مبيعات مقدمو رعاية موظفو استقبال (على سبيل المثال، في مستشفى) صراف مصرفي (على سبيل المثال، في مؤسسة مالية) سائق توصيل (على سبيل المثال، باستخدام تطبيق توصيل) حارس أمن (على سبيل المثال، في متجر حيوي للبيع بالتجزئة) عامل مخزن (على سبيل المثال، في محل بقالة) مساعد مستودع (على سبيل المثال، في شركة تجارة إلكترونية) متسوق (على سبيل المثال، لتطبيق توصيل) | المرشد السياحي |
| مدير مبيعات (على سبيل المثال، في متجر سيارات) مشرف ورديات (على سبيل المثال، في صيدلية) مدير مخزون (على سبيل المثال، في شركة لوجستية) | وكيل السفر ومستشار السفر ومدير السفر ووكلاء التذاكر والحجز |
| مديرو / مساعدي المشتريات في محلات السوبر ماركت الكبيرة | مديرو / مساعدي المشتريات |

المصدر: تجميع بواسطة مركز البحوث الاجتماعية والاقتصادية (CASE) (2021) استنادًا إلى بيانات من قاعدة بيانات * O

NET OnLine