

الاستثمار في رأس المال البشري من أجل تنمية سياحية مستدامة

دراسة حالة المملكة المغربية

The investing in human capital for sustainable tourism development

Case study of the Kingdom of Morocco

وفاء رايس^{*1}

¹ جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، ouafa.rais@univ-biskra.dz

تاريخ الاستلام: 2020/05/13؛ تاريخ المراجعة: 2020/06/01؛ تاريخ النشر: 2021/01/23

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الاستثمار في رأس المال البشري في القطاع السياحي، وكذا إبراز دور الاستثمار في رأس المال البشري في تحقيق التنمية المستدامة، بالتركيز على تجربة المملكة المغربية الهاشمية، وقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي بالاعتماد على الإحصائيات المتعلقة بالفترة الممتدة ما بين 2010 و2017، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن الاستثمار في رأس المال البشري يلعب دورا استراتيجيا في تحقيق التنمية المستدامة، كما لا يقتصر الاستثمار في رأس المال البشري على القطاع الصناعي والتكنولوجي فقط بل يكتسي أهمية بالغة حتى في القطاع السياحي.

الكلمات المفتاح: رأس المال البشري، استثمار في رأس المال البشري، تنمية مستدامة، قطاع سياحي.

تصنيف JEL: M12؛ L83

Abstract: This study aims to identify the reality of investment in human capital in the tourism sector, as well as to highlight the role of investment in human capital in achieving sustainable development, focusing on the experience of the Hashemite Kingdom of Morocco. The analytical approach was based on statistics related to the period between 2010 and 2017, and the study reached a number of results, the most important of which is that investment in human capital plays a strategic role in achieving sustainable development. Investment in human capital is not limited to the industrial and technological sector only, For tourists

Keywords: human capital, investment in human capital, sustainable development, tourism sector

Jel Classification Codes : M12 ؛ L83

I- تمهيد

إن التطورات الكبيرة والمتسارعة في الثورة المعرفية والمعلوماتية في مختلف المجالات الاقتصادية، جعلت قوة الاقتصاد اليوم تقاس بنوعية الكوادر البشرية وكفاءتها وحسن استخدامها، ولهذا نجد أن تنمية الكوادر أخذت تطفو على السطح وتستقطب الاهتمام لأنها ببساطة شديدة هي العدة التي يستطيع المجتمع أن يستخدمها في تصحيح مساراته التنموية وتوجيهها التوجيه الأمثل وتكوين العدد اللازم من الكفاءات والعقول الخلاقة، فضلا عن معالجة المشاكل والظواهر التي تتخلل مسيرة التنمية الاقتصادية وتقديم الحلول لها، من هنا تتأتى الأهمية التي توليها الدول المتقدمة في استقطاب العقول الكفوءة باعتبارها عاملا قويا يضاف إلى عوامل القوة المتعددة التي تتميز بها هذه الدول.

يعتبر الاستثمار في رأس المال البشري في مقدمة القضايا التي تعنى بها المجتمعات على اختلاف أنظمتها ومستويات نموها، فلم يعد يعتبر كعنصر للإنتاج فقط، بل أصبح المحور الأساسي لمختلف أشكال التنمية ومصدرها، فبعد ما كان يعتقد أن الاستثمار الحقيقي يرجع إلى الاستثمار في رأس المال المادي أو الطبيعي، ظهر مفهوم الاستثمار في رأس المال البشري خاصة مع التقدم التكنولوجي والتقني الذي يحتاج إلى مهارات ومتطلبات خاصة لا يمكن الحصول عليها إلا من خلال وسائل الاستثمار في رأس المال البشري العديدة والمتنوعة، ولعل أبرزها التعليم والتدريب والتكوين.

I.1. إشكالية البحث: باعتبار القطاع السياحي جزء لا يتجزأ من منظومة التنمية المستدامة فإنه يتطلب العناية بالموارد البشري ورعايته بكيفية متكاملة، ورفع مستواه وتنمية طاقاته وتوسيع معلوماته المعرفية والتقنية، فما هو واقع الاستثمار في رأس المال البشري في القطاع السياحي؟

وللإجابة على هذه الإشكالية تم عرض تجربة المملكة المغربية في هذا المجال، وقد تم تقسيم البحث إلى المحورين التاليين:

المحور الأول: الاستثمار في رأس المال البشري في القطاع السياحي.

المحور الثاني: عرض تجربة المملكة المغربية الهاشمية.

I.2. أهمية البحث : تنبع أهمية البحث من أهمية الموضوع، من خلال إبراز واقع الاستثمار في رأس المال البشري، مع التركيز على تجربة المملكة المغربية الهاشمية، وذلك خلال الفترة الممتدة ما بين 2010 و2017.

I.3. أهداف البحث : تكمن أهداف البحث في:

- التعرف على مفهوم الاستثمار في رأس المال البشري.
- التعرف على واقع الاستثمار في رأس المال البشري في القطاع السياحي.
- إبراز دور الاستثمار في رأس المال البشري في تحقيق التنمية المستدامة.

4.I. منهج البحث : اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج التحليلي من خلال تحليل الإحصائيات المتعلقة بواقع الاستثمار في رأس المال البشري في المملكة المغربية الهاشمية والذي يتناسب وموضوع الدراسة.

II. الاستثمار في رأس المال البشري في القطاع السياحي

1.II. مفهوم رأس المال البشري: رأس المال البشري هو مصطلح أنشأه غاري بيكر، وهو خبير اقتصادي من جامعة شيكاغو، ولقد أصبح رأس المال البشري هو الرأس المال الحقيقي للمؤسسات باعتباره الركن الذي يلعب الدور الرئيس في عملية التنمية المستدامة وهو القائد في عملية التغيير والإبداع، كما أصبح الرأس مال البشري من أهم القضايا وأكثرها إلحاحا باعتباره العملية الضرورية لتحريك وصقل وصياغة وتنمية القدرات والكفاءات البشرية، وتعتبر الدعائم الرئيسية والمقومات الرئيسية لهذه العملية هي التربية، التعليم، التدريب وتنمية القدرات. (كافي، 2017، صفحة 301)

1.1. تعريف رأس المال البشري: يشمل رأس المال البشري المعارف والمهارات والقدرات التي تجعل العنصر البشري قادرا على أداء واجباته ومسؤولياته الوظيفية بكل فعالية واقتدار، وتعلق تنمية رأس المال باستقطاب ومساندة العنصر البشري والاستثمار فيه باستخدام عدد من الوسائل التي تتضمن التعليم والتدريب وإعطاء النصح والإرشاد والتدريب الميداني والإشراف المباشر على العمل. (كافي، 2017، صفحة 301).

ووفقا لتعريف منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (2001)، فإن رأس المال البشري هو: " مجموعة من المعارف والمهارات من التجارب السابقة والصفات الفردية التي تشكل مما يخلق الرفاه الشخصي وينتج عنه رفاه اجتماعي واقتصادي، وهي تعزيز الإنتاجية والابتكار والقضاء على البطالة".

ويعرف الخبير الاقتصادي الأمريكي غاري بيكر G. Becker (1964) رأس المال البشري في كتابه "رأس المال البشري" بأنه: "جميع القدرات الإنتاجية التي يستحوذ الفرد على تراكم المعارف العامة أو الخاصة، والدراسة الفنية، وما إلى ذلك". (Zabadi, 2016, pp. 78-79)

أما ويدلي weatherly فقد عرف رأس المال البشري بأنه: "المجموع التراكمي للمواقف والخبرة والمعرفة والإبداع والطاقة والحماس التي يديها الأشخاص لاستثمارها في أعمالهم" (المعاني، 2011، صفحة 244).

ويشمل رأس المال البشري حسب ستوارت Stewart العاملين في المنظمة من ذوي القدرات الإبداعية والابتكارية والتجديدية المتطورة، حيث قسم مكونات رأس المال البشري في النقاط التالية (صالح، 2015، صفحة 35):

- معرفة العاملين: وما تتضمنه من قدرات إبداعية وابتكارية وتجديدية.
- خبرات العاملين: وتشمل التراكم المعرفي الناجم عن التجارب المتعددة في الحياة العملية.
- مهارات العاملين: وتشمل على القدرات التي تميز العاملين في أداء المهنة تعبيراً عن إتقانهم لها ولفنونها، وانعكاسا لشغفهم وتعلقهم بها واحترامهم لها.
- معنويات العاملين: وتنطوي على ميول العاملين إلى العمل بروح الفريق الواحد.

2.1. أهمية رأس المال البشري: أكد العديد من الباحثين والكتاب على أهمية رأس المال البشري وقد أجمعوا على ما يلي: (المعاني، 2011، الصفحات 250-251)

- يعتبر رأس المال البشري من المصادر الحرجة والفريدة التي تؤثر على الأداء.
- يساعد رأس المال البشري على خلق معارف جديدة.
- يعتبر رأس المال البشري موردا من الصعب تقليده من طرف الآخرين.
- يساعد رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية.
- يساعد رأس المال البشري على تحقيق الاستخدام الأفضل للموارد وزيادة الإنتاجية وتقديم خدمات أفضل للعملاء.
- يتيح رأس المال البشري المجال أمام الرياديين وأصحاب الأفكار الجديدة والمبدعة تأمين رأس المال التمويلي اللازم لإنشاء مشاريعهم الجديدة.

2.II. مفهوم الاستثمار في رأس المال البشري: يعتقد البعض الموارد البشرية تعتبر كتكاليف يمكن أن تتحملها المؤسسة، في الوقت الذي تعتبر فيه الموارد البشرية المورد الوحيد والأساسي للميزة التنافسية على المدى البعيد، والمؤسسات التي لا تستثمر في مواردها البشرية تخاطر بوجودها، فلم يعد العنصر البشري أحد عوامل الإنتاج فحسب بل أصبح يحتسب كاستثمارات حاضرة ومستقبلية، مما زاد من الاهتمام به والعمل على ابتكار وتطوير أفضل السبل والآليات لاستثمار طاقاته وتوظيف قدراته الذهنية والإبداعية في خلق وتنمية المزايا التنافسية في شكل سلع وخدمات وتقنيات حديثة ومتفوقة. (كافي، 2017، صفحة 306)

ولقد أشار آدم سميث في مؤلفه الشهير ثروة الأمم (The Wealth of Nations) الذي نشر سنة 1776 إلى أهمية التعليم باعتباره المجال الذي يمنع الفساد بين العمال وعنصرا فعالا في استقرار المجتمع اقتصاديا وسياسيا، كما أكد مارشال A. Marshal على القيمة الاقتصادية للتعليم واعتبر أنه من أكثر الاستثمارات الرأسمالية قيمة ما يستثمر في البشر. (الزايد، 2015، صفحة 930)

ويعرف الاستثمار في رأس المال البشري على أنه: "الاستثمار على تطوير قدرات ومهارات ومواهب العنصر البشري على نحو يمكنه من زيادة إنتاجيته. (فرعون و إيفي، 2015، صفحة 15)

كما يمكن أن يعرف الاستثمار في رأس المال البشري على أنه: " تلك المدخلات التي تقوم بها المنظمات في ميدان تدعيم الموارد البشرية وترقية وتطوير المهارات " (مدفوني، 2016، صفحة 132)

وبالتالي فالاستثمار في رأس المال البشري خاصة في مجال التدريب يعني بالآلية التي يمكن من خلالها تخصيص مبالغ مالية معينة قصد تكوين جهازها البشري بشكل علمي ومدروس بما يساهم في تحقيق الأهداف المسطرة مسبقا.

3.II. أبعاد الاستثمار في رأس المال البشري: زيادة الاهتمام بالموارد البشري مرتبط بعدة أبعاد نلخصها في ما يلي (جمعة، 2019، الصفحات 82-83):

1.3. البعد الثقافي: حيث يعكس تزايد نسبة المثقفين من الموارد البشرية في التنمية الحضارية للمجتمع وزيادة معرفة الفرد وتمسكه بما يخص وطنه من العقائد الدينية والتراث الثقافي واللغة والآداب، وازدياد درجة الوعي لديه بما يدور حوله؛

2.3. البعد الاقتصادي: يتم تنفيذ برامج التنمية الاقتصادية من خلال الموارد البشرية المؤهلة والمدربة، بما يحقق التقدم للدولة ويوفر احتياجات السكان من السلع والخدمات، إضافة إلى أن الفرد المؤهل تعليماً، تكويناً وتدريباً لديه فرصة أكبر للعمل كمواطن منتج لتحقيق قيمة مضافة تساهم في تنشيط الدورة الاقتصادية؛

3.3. البعد الاجتماعي: يساهم التعليم في تنمية قدرات الفرد الذهنية والفكرية، إلى جانب كسب الأنماط والقيم السلوكية المتوازنة الأمر الذي يجعله أكثر قدرة على تفهم المشكلات الاجتماعية وترسيخ الروابط الأسرية، إضافة إلى تأثيره الملموس في شعور الإنسان بالذات؛

4.3. البعد العلمي: حيث يوفر التعليم والتكوين كوادراً علمية مكونة قادرة على البحث والابتكار والاختراع والتطوير

بما يساهم في إحداث النقلة الحضارية المختلفة وإحداث التقدم التقني في شتى مجالات الحياة والتحسين المستمر في ظروف العمل.

5.3. البعد الأمني: حيث تؤدي العناية بتعليم وتدريب الفرد إلى تخفيض نسبة البطالة والتي تتناقض مع ارتفاع مستوى التعليم التدريبي يساهم في تحقيق الاستقرار الأمني للمجتمع، إضافة إلى قناعة الأفراد أنفسهم بضرورة وجود هذا الاستقرار.

4.II. محددات الاستثمار في رأس المال البشري: تشمل محددات الاستثمار في رأس المال البشري على ما يلي: (جول، 2013، صفحة 65)

1.4. التخطيط: ويعني وضع الأسس لبناء الإنسان وتحديد احتياجاته من المهارة والمعرفة العلمية والمهنية وغيرها والطرق والوسائل الفعالة لتوفير تلك الاحتياجات عبر مراحل زمنية محددة.

2.4. التنمية: يشكل هذا العنصر الإطار التنظيمي والتنفيذي لتحقيق أهداف محور التخطيط وإنجاز برامجه حيث يتم من خلاله توفير المؤسسات التعليمية والتدريبية للقيام بخطوات تنمية الموارد البشرية.

3.4. التوظيف: ويتم من خلاله إتاحة فرص العمل للقوى البشرية التي تم تنميتها وتأهيلها من خلال برامج التعليم

والتدريب بما يمكن من استغلال القدرات والمهارات التي اكتسبها في إنتاج السلع وتقديم الخدمات للمجتمع والإسهام في توفير احتياجاته .

III. دور الاستثمار في رأس المال البشري في تحقيق التنمية السياحية المستدامة

يعتبر رأس المال البشري المصدر الرئيسي للثروة لجميع المنظمات، كما أن الاستثمار في التدريب المهني هو شرط لا غنى عنه من أجل القدرة التنافسية والاستدامة لأعمالنا، لدينا مسؤولية جماعية لإقناع أرباب العمل هذه الحاجة ولكن أيضاً توفير الأدوات والعتلات التي يحتاجون إليها.

وكان دور رأس المال البشري دائما في غاية الأهمية في ظل الديناميكية الاقتصادية وتوسع الأسواق وإدماجها في إطار عالمي، حيث فالوصول إلى السوق الدولية وتحقيق الاستفادة اليوم يتطور فقط في الاقتصاديات التي تعطي الأولوية للتدريب والمؤهلات، قصد امتلاك مدراء مدربين تدريباً جيداً وموظفين مؤهلين ومنتجين التي تخلق الثروة داخل القطاع والمؤسسات السياحية.

بعد المساهمات التجريبية والنظرية لشولتز وإيزازا منذ بداية الستينات أصبح تكوين المورد البشري تدريجياً عنصراً أساسياً في مفهوم التطور الاقتصادي طويل الأجل، حيث أن تنفيذ السياسة الاقتصادية الموجهة نحو التنمية المستدامة وزيادة وزن القطاع السياحي في الاقتصاديات الناشئة من شأنه أن يؤثر على المدى البعيد على رأس المال البشري.

وحسب أولانيان Olaniyan واوكيمكيند Okemakinde تعطي نظرية رأس المال البشري المبرر الأساسي لمستوى الانفاق على التعليم والتكوين بدرجة كبيرة، سواء كان ذلك على مستوى الدول النامية أو المتقدمة، كما اتفقت النظرية مع الأفكار الديمقراطية والليبرالية المتواجدة في معظم المجتمعات الغربية التي دعت إلى ضرورة العودة إلى الاستثمار في التعليم على المستويين الكلي والجزئي، وقد لوحظ أن الاستثمار في رأس المال البشري يؤدي إلى النمو الاقتصادي، الذي يمكن تفسيره بالزيادة في المخزون المتراكم لرأس المال البشري، لذلك تم إدراج كل النشاطات التي يمكن أن تعمل على تنمية الموارد البشرية ومن بين هذه الاستثمارات التعليم والتدريب. (جمعة، 2019، صفحة 73)

ولأن القطاع السياحي جزء لا يتجزأ من المنظومة الاقتصادية يجب أن تكون الموارد البشرية في صميم عملية التنمية السياحية، إذ يمكن تعزيز القدرة التنافسية للقطاع، من خلال تنمية الموارد البشرية المؤهلة تأهيلاً عالياً ونافعاً، لذلك فإن التطوير المستمر والهادف لنظام التدريب سيؤدي إلى تحقيق تقدم حقيقي لمواجهة المزيد من التحديات النوعية، وإلى جانب التدريب يعتمد مستقبل الموارد البشرية في قطاع السياحة على تحسين صورة وجاذبية القطاع، من حيث الخدمات السياحية، من خلال إنشاء المدارس الرائدة في قطاع الفنادق والسياحة وفقاً لمنظومة إدارية مبتكرة، تهدف إلى التميز، مما يجعل من الممكن تزويد الشباب بأفضل المهارات والمواقف نحو الانفتاح على نحو أفضل للآفاق المهنية بأفضل المعايير، ويتطلب تسويق المنتج السياحي في السوق الدولية نوعية معينة من الموارد البشرية يجب على المهنيين في القطاع أن يضمنها بشكل دائم. (Djamel, pp. 38-39)

ومن الوسائل التي يجب الاهتمام بها من أجل تحقيق تنمية سياحية مستدامة هي التكوين السياحي وذلك من خلال إنشاء مدارس تكوين الإطارات السياحية تعنى بتسيير الهياكل السياحية بما يجعلها تستغل بطرق علمية فضلاً عن مساهمتها في إبراز السوق السياحي. (كافي، 2017، صفحة 176)

وبما أن رأس المال البشري يعتبر الاستثمار الأكثر مردوداً بالنسبة لصناعة السياحة، فبيما وراء البنية التحتية السياحية، من جمال للمواقع، فإن الأمر الذي يجعل السياحة أكثر ديناميكية واستدامة هي جودة العاملين والعاملات في المجال السياحي (Monereau, 2008, p. 09)، ومن أهم المجالات التي يلمسها الاستثمار في رأس المال البشري من أجل تحقيق تنمية مستدامة: (Kinvi Logossah, 2005, p. 50)

- معايير التنمية والسياحة المستدامة.
- المعرفة وحماية البيئة.

- المعرفة والإرث الثقافي والاجتماعي.
- المخاطر الطبيعية.
- القوانين المتعلقة بالحميات.
- قوانين حماية الطبيعة.
- التشريعات الدولية المتعلقة بحماية البيئة.

كل هذه البرامج يمكنها أن تلعب دورا مهما في دمج السياحة المستدامة في برامج التكوين السياحي، كما أن هذه البرامج يمكنها أيضا أن تساهم في تحسين إنتاجية العاملين بفضل النمو في مستوى وسائل رأس المال البشري.

IV- عرض تجربة المملكة المغربية الهاشمية

تشغل السياحة مكانة هامة في البنية الاقتصادية للمملكة، إذ يعتبرها المسؤولون الكبار كقطاع استراتيجي من أجل دعم وتسريع التنمية الاقتصادية، فبإمكان السياحة أن تفتح المجال للاستثمار في رؤوس الأموال، وأن تولد عائدات كثيرة وتخلق مناصب شغل مهمة، كما تعتبر مصدرا حيويا لجلب العملة الصعبة، كما تساهم السياحة بشكل كبير في خلق الثروات وتقليص نسبة البطالة والحد من الفقر مع طلب سياحي إجمالي يمثل حوالي 11.4 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي، كما يعتبر القطاع مصدرا ممتازا للشغل بمساهمته في خلق 515 000 منصب شغل مباشر سنة 2016، أي ما يمثل حوالي 5 في المائة من إجمالي نسبة الشغل في الاقتصاد.

ويتمثل التحدي في تحقيق أقصى إنتاج إيجابي للقطاع في الاقتصاد المحلي، يتوافق مع تحقيق التوازن بين التنمية الاقتصادية والاجتماعية والمحافظة على الموارد بشكل عام، وكذا التراث الطبيعي والثقافي، والتراث المادي وغير المادي.

ومن أجل ضمان الاستدامة على المدى الطويل، وصناعة سياحة مغربية تنخرط في نهج التنمية المستدامة عبر ضمان والحفاظ على الإمكانيات والمؤهلات المتنوعة للبلاد: طبيعتها، ساكنتها، قيمها، ثقافتها، وتقاليدها، بات من الضروري الاهتمام بالتكوين السياحي من أجل تحقيق تنمية سياحية مستدامة وذلك من خلال إنشاء مدارس تكوين الإطارات السياحية تعنى بتسيير الهياكل السياحية بما يجعلها تستغل بطرق علمية فضلا عن مساهمتها في إبراز السوق السياحي. (كافي، 2017، صفحة 176)

1.IV. وصف مهن ووظائف السياحة: في إطار الإصلاح الذي تم بشراكة مع كندا والاتحاد الأوروبي من أجل إعادة هندسة منظومة التكوين، شرعت وزارة التشغيل والتكوين المهني في وضع أدوات التسيير وبالخصوص مرجع الوظائف والمهن ومرجع الوظائف والمهارات، وتمثل هذه الأدوات التدييرية القطاعية مرجعا مهما وأساسيا بالنسبة لكل المؤسسات وقطاع التكوين والوسطاء في سوق الشغل فيما يتعلق بتسيير بالموارد البشرية. وتهدف هذه المراجع إلى تمكين: (السياحة، 2018)

- المؤسسات من تحديد احتياجاتهم وتلبيتها فيما يتعلق بالكفاءات

- قطاع التكوين من تطوير برامج تلي متطلبات سوق الشغل

- الوسطاء من الأدوات التي تقرب بين فرص الشغل ومتطلباته

- الباحثين عن التكوين والشغل من توجيه أدق ورؤية أوضح عن الوظائف المتوفرة.

ويهدف مرجع الوظائف والمهن إلى تزويد القطاع بمرجع شامل يحتوي على معلومات مدققة عن الوظائف و المهن، كما يهدف بشكل رئيسي إلى التعريف باحتياجات سوق الشغل عن طريق وصف مفصل للمهن كي يسهل على القائمين في قطاع التكوين المهني التمييز بين المهن والفئات التي تنتمي إليها، وبين التخصصات وشعب التكوين.

كما يشكل مرجع الوظائف والمهارات وثيقة مرجعية تصف الأنشطة التي تمارس في كل مهنة وتقدم معطيات حول مؤشرات الأداء الخاصة بها، وتقدم إمكانات التدرج المهني المتاحة وكذا الكفاءات اللازمة لمزاولة المهنة، وتشتمل هذه المراجع على المهن المتعلقة بالمجالات التالية: (السياحة، 2018)

1.1. الفنادق: تشمل هذه الفئة كل المهن المعروفة و المرتبطة بالاستقبال وتشغيل الفندق (موظف استقبال، مديرة، عامل الغرف...).

2.1. الإطعام: تشمل الوظائف المرتبطة بالمطبخ (طباخ)، بالخدمات (مسؤول الاستقبال، نادل).

3.1. وكالات الأسفار ووسائل النقل السياحية: تشمل كل الوظائف المرتبطة بتصميم و بيع الأسفار (وكيل الأسفار، عامل التذاكر...)

ونقل السياح (سائق سياحي).

4.1. الخدمات السياحية و المرشدين السياحيين: تشمل توفير الترفيه في المنتجعات، العاملين في المنتجعات التجميلية والصحية المرشدين السياحيين المحليين، المرشدين المرافقين ومرشدين المناطق الطبيعية (الجبال والصحراء).

5.1. قطاع الترويج والتسويق: يشمل وظائف: مثل مسؤول عن التنمية السياحية، مسؤول عن الترويج والتسويق السياحي، و عامل الاستقبال...

2.IV. التكوين السياحي: يوجد في المغرب حالياً ما يقارب 116 مؤسسة متخصصة في مجال التكوين السياحي والفندقي، ويتم تزويد الشغل في المجال السياحي من طرف ثلاث فاعلين في مجال التكوين وهم: وزارة السياحة، مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل والمؤسسات الخاصة، وفي هذا الصدد فإن وزارة السياحة تدير 11 مؤسسة و 4 مراكز للتأهيل المهني.

1.2 التكوين العالي: يعتبر المعهد العالي الدولي للسياحة بطنجة التابع لوزارة السياحة المؤسسة الوحيدة المتخصصة في تكوين الأطر العليا، ويوضح الشكل التالي تطور عدد الطلبة المسجلين بالمعهد العالي الدولي للسياحة بطنجة حسب الجنس ما بين 2010 - 2016.

جدول رقم (01): تطور عدد الطلبة المسجلين بالمعهد العالي الدولي للسياحة بطنجة حسب الجنس ما بين 2010 -

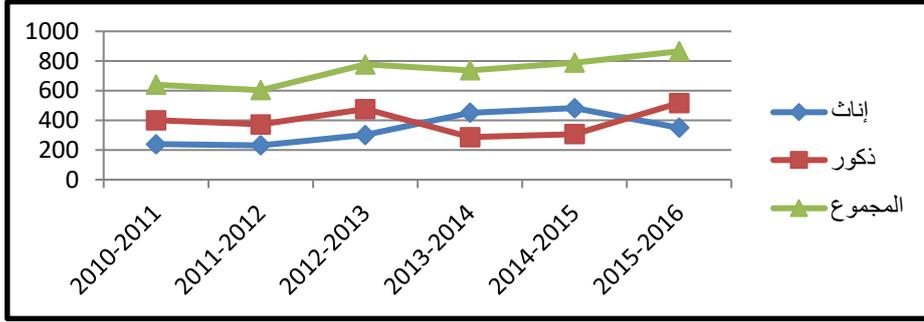
2017:

| 2017-2016 | 2016-2015 | 2014-2015 | 2013-2014 | 2012-2013 | 2011-2012 | 2010-2011 | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|
| 403 | 349 | 482 | 450 | 301 | 231 | 239 | أنثى |
| 515 | 516 | 306 | 286 | 475 | 372 | 400 | ذكر |
| 918 | 865 | 788 | 736 | 776 | 603 | 639 | المجموع |

المصدر: وزارة السياحة للمملكة المغربية، موقع انترنت. www.tourisme.gov.ma/ar

ويمكن توضيح تطور عدد الطلبة المسجلين بالمعهد العالي الدولي للسياحة بطنجة حسب الجنس ما بين 2010 - 2016 في الشكل الموالي.

شكل رقم (01): تطور عدد الطلبة المسجلين بالمعهد العالي الدولي للسياحة بطنجة حسب الجنس ما بين 2010 - 2017:



المصدر: من إعداد الباحثة انطلاقاً من معطيات الجدول أعلاه.

يتضح من الجدول أعلاه أن عدد الطلبة المسجلين بالمعهد العالي الدولي للسياحة بطنجة حسب الجنس قد تناقصت من 2010 و2012 لتتزايد بمعدلات متناقصة ما بين 2013 و2016، وقد وصل عدد الطلبة 865 في 2016 منهم 516 ذكور و 349 إناث، كما نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث، حيث نجد في سنة 2016 مثلاً أن نسبة الإناث تمثل فقط 40.35% من مجموع الطلبة المسجلين على الرغم من اهتمام الوزارة بهذا النوع من الفئات.

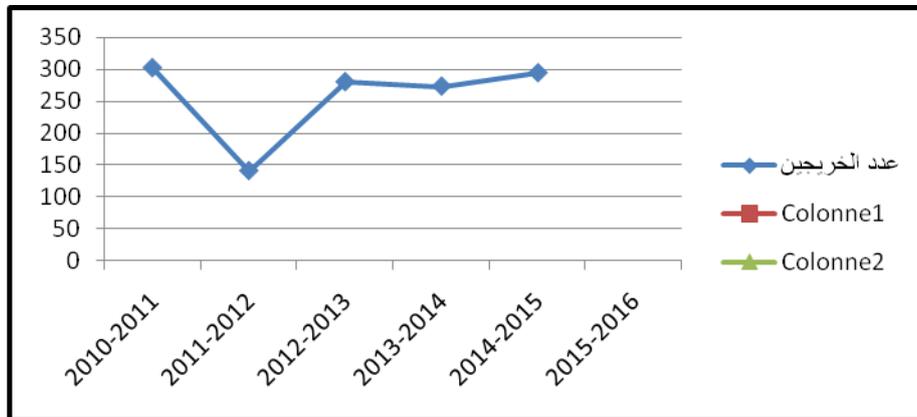
جدول رقم (02): تطور عدد الطلبة المتخرجين من المعهد العالي الدولي للسياحة بطنجة ما بين 2010 - 2017:

| السنة | 2011-2010 | 2012-2011 | 2013-2012 | 2014-2013 | 2015-2014 | 2016-2015 |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| عدد الخريجين | 302 | 140 | 280 | 273 | 294 | 274 |

المصدر: وزارة السياحة للمملكة المغربية، موقع انترنت. www.tourisme.gov.ma/ar

أما فيما يخص منحرجات التكوين فيوضح الشكل التالي تطور عدد خريجي المعهد العالي الدولي للسياحة بطنجة ما بين 2010-2016.

شكل رقم (02): تطور عدد خريجي المعهد العالي الدولي للسياحة بطنجة ما بين 2010-2016:



المصدر: من إعداد الباحثة انطلاقاً من معطيات الجدول أعلاه.

يتضح من الجدول أعلاه أن عدد المتخرجين من المعهد العالي الدولي للسياحة بطنجة في تناقص ما بين 2010 و 2012 ليبدأ في الارتفاع انطلاقاً من 2012، وقد وصل عدد الطلبة المتخرجين 274 في 2016 .

2.2. التكوين المهني:

1.2.2. التكوين الأساسي: يوضح الجدول التالي تطور عدد الطلبة المسجلين في التكوين الأساسي 2010-2017.

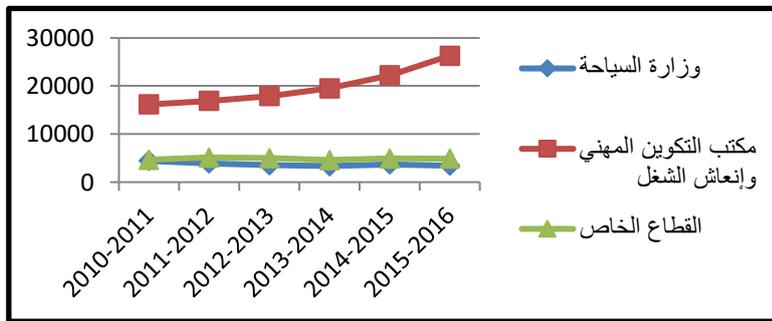
جدول رقم (03): تطور عدد المسجلين في التكوين الأساسي 2010-2017

| السنة / الفاعلون في القطاع | 2017-2016 | 2016-2015 | 2015-2014 | 2014-2013 | 2013-2012 | 2012-2011 | 2011-2010 |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| وزارة السياحة | 3259 | 3456 | 3713 | 3359 | 3544 | 3923 | 4439 |
| مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل | - | 26280 | 22215 | 19510 | 17881 | 16898 | 16162 |
| القطاع الخاص | - | 4916 | 4933 | 4603 | 5013 | 5125 | 4668 |
| المجموع | 3259 | 34652 | 30861 | 27472 | 26438 | 25946 | 25269 |

المصدر: وزارة السياحة للمملكة المغربية، موقع انترنت. www.tourisme.gov.ma/ar

ويوضح الشكل الموالي تطور عدد الطلبة المسجلين في التكوين الأساسي 2010-2017.

شكل رقم (03): تطور عدد الطلبة المسجلين في التكوين الأساسي 2010-2017



المصدر: من إعداد الباحثة انطلاقاً من معطيات الجدول أعلاه.

يتضح من الجدول أعلاه أن عدد الطلبة المسجلين في التكوين الأساسي في تزايد مستمر بين 2010 و 2017، وقد بلغت الزيادة 9383 طالب بين 2010 و 2016 أي ما نسبته 37.13 %، نسبة كما يتضح أن وزارة السياحة لم تساهم بنسبة كبيرة في عملية التكوين، حيث بلغت نسبة مساهمتها في 2016 مقارنة بباقي المعاهد 09.97 %.

ويوضح الشكل التالي تطور عدد الطلبة الخريجين من معاهد التكوين الأساسي.

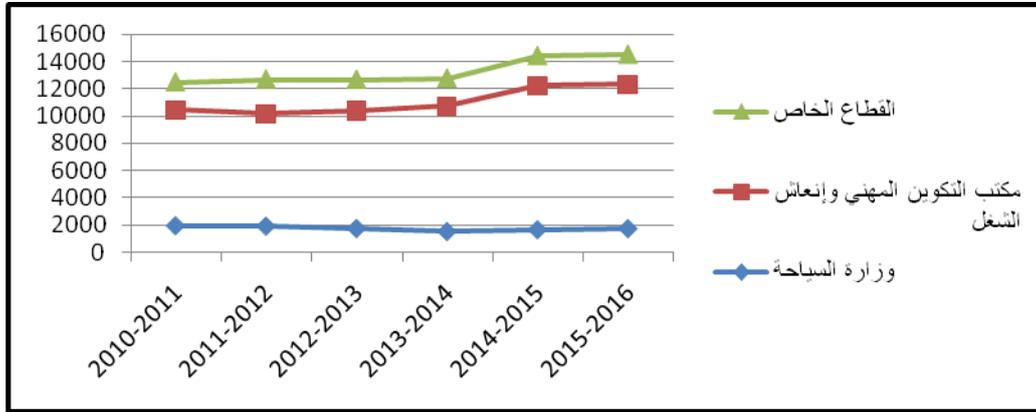
جدول رقم (04): تطور عدد الخريجين 2010-2016

| السنة / الفاعلون في القطاع | 2016-2015 | 2015-2014 | 2014-2013 | 2013-2012 | 2012-2011 | 2011-2010 |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| وزارة السياحة | 1738 | 1653 | 1522 | 1742 | 1914 | 1949 |
| مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل | - | 10571 | 9222 | 8630 | 8265 | 8470 |
| القطاع الخاص | - | 2205 | 2021 | 2300 | 2514 | 2057 |
| المجموع | - | 14429 | 12765 | 12672 | 12693 | 12476 |

المصدر: وزارة السياحة للمملكة المغربية، موقع انترنت. www.tourisme.gov.ma/ar

ويوضح الشكل الموالي تطور عدد الخريجين 2010-2016.

شكل رقم (04): تطور عدد الخريجين 2010-2016



المصدر: من إعداد الباحثة انطلاقا من معطيات الجدول أعلاه.

يتضح من الجدول أعلاه أن عدد الخريجين من التكوين الأساسي يتزايد بمعدلات متباينة ما بين 2010 و2016، حيث كان عدد المتخرجين 12476 متخرج سنة 2010 وأصبح 14429 في سنة 2015، كما أن مساهمة وزارة السياحة كانت جد محتشمة في عملية التكوين هذه، حيث قدرت نسبة مساهمتها بـ: 11.45%، ليأتي مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل في المرتبة الأولى بنسبة 73.26%، والباقي للقطاع الخاص.

3.2.2. التكوين بالتدرج المهني: يوضح الجدول الموالي تطور عدد المسجلين والخريجين من مراكز التكوين بالتدرج المهني 2002-2016 التابعة لوزارة السياحة.

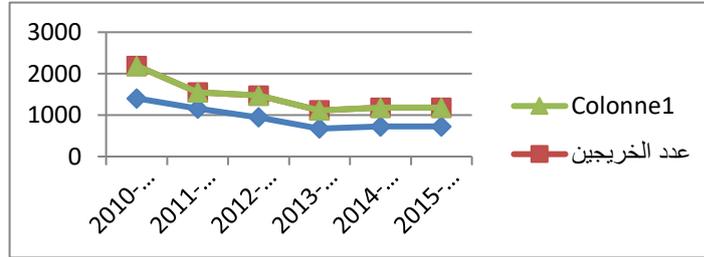
جدول رقم (05): تطور عدد المسجلين والخريجين من مراكز التكوين بالتدرج المهني 2002-2016 التابعة لوزارة السياحة

| 2016-2015 | 2015-2014 | 2014-2013 | 2013-2012 | 2012-2011 | 2011-2010 | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| 996 | 728 | 677 | 947 | 1155 | 1402 | عدد المسجلين |
| 659 | 451 | 437 | 523 | 392 | 783 | عدد الخريجين |

المصدر: وزارة السياحة للمملكة المغربية، موقع انترنت. www.tourisme.gov.ma/ar

ويمكن توضيح تطور عدد المسجلين والخريجين من مراكز التكوين بالتدرج المهني 2002-2016 التابعة لوزارة السياحة في الشكل التالي.

شكل رقم (05): تطور عدد المسجلين والخريجين من مراكز التكوين بالتدرج المهني 2002-2016 التابعة لوزارة السياحة



المصدر: من إعداد الباحثة انطلاقا من معطيات الجدول أعلاه.

يتضح من الجدول أعلاه أن عدد الطلبة المسجلين أكبر من عدد الطلبة المتخرجين من مراكز التكوين بالتدرج المهني التابعة لوزارة السياحة وذلك ما بين 2010-2016 ن وهو ما يدل على عزوف الشباب عن التكوين في هذه المراكز.

3.IV. علامة التميز في تكوين الرأس المال البشري: إطلاق شارة التميز من طرف وزارة السياحة بتعاون مع شركائها المهنيين والمؤسساتيين: مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل، قطاع التكوين المهني، الفيدرالية الوطنية للتكوين المهني الخاص والكونفدرالية الوطنية للسياحة، يستهدف تمييز مؤسسات التكوين المهني العام والخاص التي تقدم تكوينا ذا جودة والتي تتوفر على معدلات عالية في الإدماج المهني إضافة إلى تميزها بقدرات على التجديد والتحسين المستمرين مواكبة منها لمعايير ومقاييس الإنجاز المحددة في مرجع شارة التميز:

- الحكامة والتنظيم

- التخطيط والإستراتيجية

- جاذبية عرض التكوين بالمؤسسة

- المؤهلات القبلية لولوج التكوين

- نجاعة عرض التكوين

- جودة تدبير التكوين/ التدريب

- مساطر وتطبيقات التدبير

- موارد بشرية

- بنيات تحتية للمؤسسة

- تجهيزات المؤسسة

- الانفتاح على المحيط

- المسؤولية الاجتماعية والبيئية

4.IV. الإدماج المهني وتدريب المسار المهني: تقدمت مؤسسات للتكوين الفندقي والسياحي في القطاعين العام والخاص سنة 2016 بالترشح لشارة التميز اعتبارا لمتطلبات المرجع المذكور أعلاه، منها خمس مؤسسات تم منحها هذه الشارة، وهي كما في الجدول:

جدول رقم (06): المؤسسات التي تم منحها شارة التميز

| المؤسسة | المدينة | الجهاز المكون |
|--|---------------|----------------------------------|
| المعهد المتخصص للتكنولوجيا التطبيقية الفندقية والسياحية | المحمدية | وزارة السياحة |
| المعهد المتخصص للفندقة والمطعمة / بولو - الدار البيضاء | الدار البيضاء | مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل |
| المعهد المتخصص للفندقة والمطعمة بمراكش | مراكش | مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل |
| المدرسة الفندقية بالدار البيضاء | الدار البيضاء | القطاع الخاص |
| المركز البيضاوي للتكوينات التطبيقية بمراكش | مراكش | القطاع الخاص |

المصدر: وزارة السياحة للمملكة المغربية، موقع انترنت. www.tourisme.gov.ma/ar

وبذلك تساهم السياحة بشكل كبير في خلق الثروات وتقليص نسبة البطالة والحد من الفقر، كما يعتبر القطاع مصدرا ممتازا للشغل، حيث بلغت نسبة مساهمة القطاع السياحي في توفير أكثر من 1902 ألف منصب عمل بحوالي 6.16% من إجمالي العمالة خلال سنة 2016، كما ساهمت في خلق 532 000 منصب شغل مباشر سنة 2017، أي ما يمثل حوالي 5 في المائة من إجمالي نسبة الشغل في الاقتصاد.

VI- الخلاصة:

لقد أصبحت السياحة من الأمور الأكثر أهمية في مجال التنمية باعتبارها تساهم في تحقيق التنمية المستدامة وأحد مؤشراتنا، كما يلعب العنصر البشري دورا فاعلا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث ترتبط عملية التنمية في أي مجتمع بحجم تراكم رأس المال البشري ومعدله، وتزداد الحاجة إلى القوى العاملة ذات المستوى العالي من الكفاءة والتدريب بشكل مستمر لما له من آثار ايجابية على

تحسين نوعية الإنتاج والخدمات، والاستخدام الأمثل للموارد الاقتصادية، ولذلك فإن التعليم والتدريب يوفران للدولة القدرة على التعامل مع حالة المنافسة في الأسواق الدولية.

وهنا تبرز تجربة المملكة المغربية في الاستثمار في رأس المال البشري في القطاع السياحي، كونها انطلقت من الاهتمام الكبير بالتعليم والتدريب وتحمل نفقات كبيرة وبذلت جهود كبيرة في هذا المجال، واعتبرت المورد البشري أساس التنمية فهو وسيلتها وغايتها في نفس الوقت، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- أن الاستثمار في رأس المال البشري يلعب دورا استراتيجيا في تحقيق التنمية المستدامة.
- لا يقتصر الاستثمار في رأس المال البشري على القطاع الصناعي والتكنولوجي فقط بل يكتسي أهمية بالغة حتى في القطاع السياحي.
- تسعى المملكة المغربية إلى الاستثمار في مواردها البشرية في القطاع السياحي لتطوير مهاراتهم في مختلف المجالات الفندقية، الإطعام، الإرشاد، التعريف بالموورث الثقافي والتاريخي وغيرها من الممتلكات السياحية التي لها دور فاعل في تنمية الاقتصاد.
- تحاول المملكة المغربية الاستفادة من المهارات والخبرات والمواهب الكامنة واستغلالها أفضل استغلال بالشكل الذي يوجهها نحو تحقيق التنمية المستدامة.

التوصيات:

على ضوء ما تقدم يمكن الخروج بالتوصيات التالية:

- ضرورة الاهتمام بالمورد البشري في القطاع السياحي، والنظر إليه على أنه رأس مال بشري يجب الاستثمار فيه للنهوض بالقطاع السياحي، وجعله مدر للثروة ويساهم في التنمية الاقتصادية،
- ضرورة تحديد مجالات الدراسة أولاً لتحقيق أهداف العملية التعليمية في المدارس والمعاهد السياحية والفندقية،
- يجب على الدولة أن تقدم الدعم للمؤسسات العلمية المتخصصة في السياحة والفندقة، وتطوير برامجها الدراسية والاستفادة من البرامج الدراسية العالمية المتقدمة.
- العمل على تحديد أهداف التدريب السياحي والفندقي الحالية والمستقبلية بما يتناسب والاحتياجات الفعلية للقطاع السياحي ككل.
- الإيمان بأهمية توفير الكوادر الملائمة للعمل في قطاع السياحة بالشكل الذي يؤدي إلى رفع مستوى أداء الخدمات السياحية لمواجهة تنوع الطلب السياحي،
- العمل على تطوير البرامج التدريبية باستمرار بالشكل الذي يتواءم مع التطورات الحاصلة.

-الإحالات والمراجع :

- 1-Djamel, K. *Le tourisme et le développement économique en Algérie*. Universite Blida 2.
- 2-Kinvi Logossah, J.-M. S. (2005). *Tourisme et développement durable: Actes du colloque du Ceregmia Schoelcher*. France: Editions Publibook.
- 3-Monereau, M. (2008). *Management des organisations touristiques: 1re et 2e* .
- 4-Zabadi, A. (2016). *Essai d'évaluation du capital humain par l'appréciation de l'impact de la formation à l'échelle régionale : Cas de la ville de Ouarzazate. revue Capital humain : Évaluation et contribution au développement des entreprises et des organ , 5 (2), p. .*
- 5- الزايد, م. ج. (2015). الاستثمار في رأس المال البشري نموذج مقترح. المؤتمر الثاني لمعهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية (p. 930), ص.
- 6- المعاني, أ. (2011). *تضايا إدارية معاصرة*. الأردن: دار وائل.
- 7- محمد فرعون, و محمد إيفي. (2015). *الاستثمار في رأس المال البشري كمدخل حديث لإدارة الموارد البشرية بالمعرفة*. تاريخ الاسترداد 26 11, 2017, من ifepedia.com
- 8- جلول م. (2013). *أثر انتقال رأس المال البشري في تفعيل التنمية الاقتصادية في دول شمال إفريقيا*. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية, الشلف.
- 9- جمعة, و. م. (2019). *إدارة المواهب*. الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 10- صالح, ح. ا. (2015). *إدارة الجدارات والمواهب*. الأردن: دار البيازوري.
- 11- مصطفى يوسف كافي. (2017). *السياحة المستدامة السياحة الخضراء ودورها في معالجة ظاهرة البطالة*. قسنطينة: دار ألفا للوثائق.
- 12- هندة مدفوني. (2016). *رأس المال البشري في الجامعة بين آليات الاستثمار فيه وإشكالية قياس أدائه - نموذج مقترح للقياس وفقا لمؤشرات التصنيف العالمي للجامعات وأبعاد بطاقة التقييم المتوازن*. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية ، 3 (2).
- 13- وزارة السياحة. (2018). *رأس المال البشري*. تم الاسترداد من www.tourisme.gov.ma/ar

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

وفاء ريس (2021)، الاستثمار في رأس المال البشري من أجل تنمية سياحية مستدامة دراسة حالة المملكة المغربية ، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 06(العدد 01)، الجزائر: جامعة الوادي، الجزائر ص.ص 90-104.

