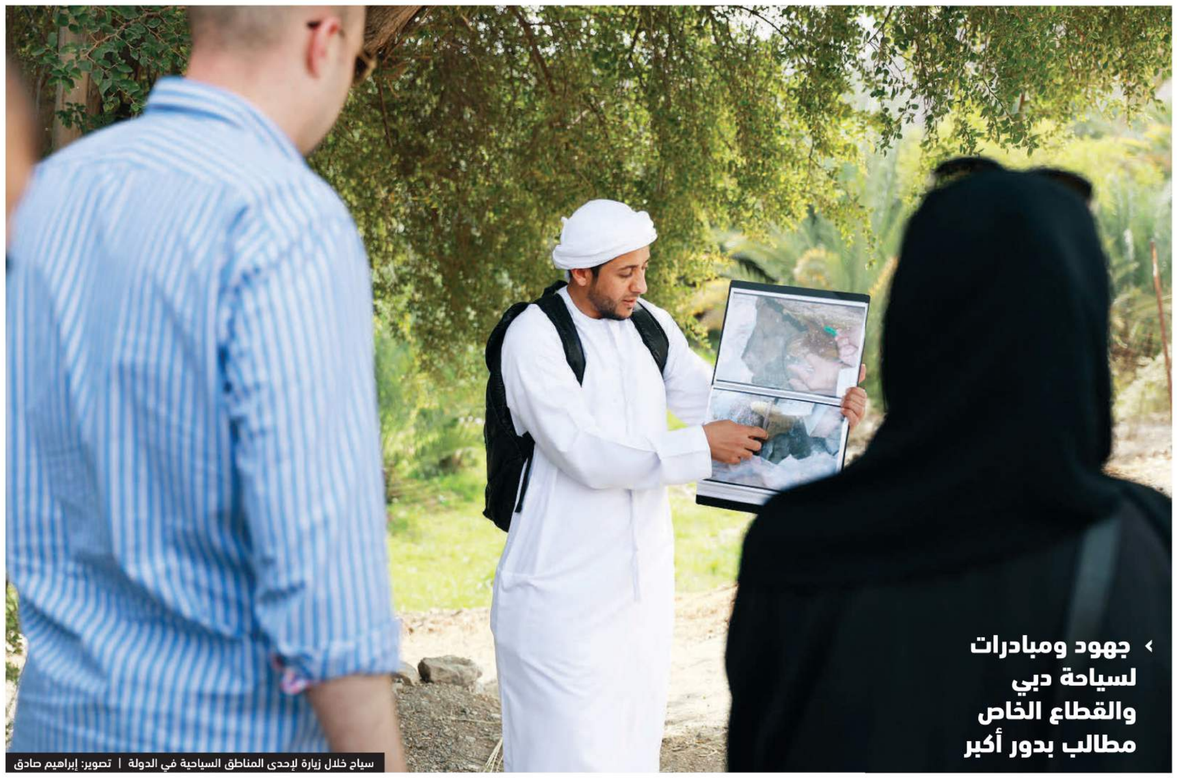
الملف

إعداد: لؤي عبدالله

التوطين لا يلاحق زخم السياحة

يشهد القطاع السياحي في الإمارات بشكل عام وفي دبي بشكل خاص تسارعاً في إطلاق البرامج والمبادرات والاستراتيجيات التي تستهدف رفع نسبة التوطين في القطاع السياحي إلا أن هذه الجهود وعلى الرغم من الإنجازات التي حققتها تبقى أقل من الطموح مقارنة بحجم القطاع الذي يوفر نحو 611.5 ألف فرصة عمل في حين يساهم بما يعادل 11.1% في الناتج المحلي بحسب بيانات مجلس السياحة والسفر العالمي.ويرى خبراء أن عدم مواكبة نسب التوطين في السياحة لسرعة نمو القطاع يرجع إلى مجموعة من الأسباب منها أن حجم القطاع الضخم يحتاج إلى عدد كبير جدا من الكفاءات التي يصعب على السوق المحلي توفيرها كما أن كثيراً من الفنادق والشركات العاملة بالقطاع هي بالأساس شركات عالمية، وبالتالي فإن موظفي هذه الشركات لاسيما في الإدارات العليا غالباً ما يأتون معها من الخارج يضاف إليها تحديات تتعلق بالمردود المادي وطول ساعات العمل مقارنة بالوظائف الحكومية.



سياح خلال زيارة لإحدى المناطق السياحية في الدولة | تصوير: إبراهيم صادق

جهود ومبادرات لسياحة دبي والقطاع الخاص مطالب بدور أكبر

وقال خبراء إن وجود صورة نمطية خاطئة حول العمل في القطاع السياحي لدى شريحة معينة من العائلات المواطنة يعتبر تحدياً كبيراً على الرغم من أن هذه الصورة شهدت الكثير من التحسن في السنوات الأخيرة في ظل الجهود التثقيفية والتوعوية التي تبذلها الجهات والدوائر والهيئات المختصة حول أهمية عمل المواطنين في القطاع السياحي.

وأكد الخبراء أن الدوائر والهيئات الحكومية وخاصة دائرة السياحة والتسويق التجاري في دبي تبنى العديد من البرامج والمبادرات والاستراتيجيات التي تهدف إلى الرفع من مهارات المواطنين وتأهيلهم ليتصدروا المشهد في قطاع السياحة الذي يعول عليه لقيادة التنمية الاقتصادية ما بعد النفط، مشيرين إلى انه على القطاع الخاص القيام بدوره من خلال استقطاب وتأهيل المزيد من المواطنين.

مضاعفة الجهود

قالت مريم المعيني مدير إدارة توطين القطاع السياحي في كلية دبي للسياحة إحدى المؤسسات التابعة لدائرة السياحة والتسويق التجاري بدبي: إن دبي تعتبر وجهة سياحية بارزة على خارطة السياحة العالمية، وعاماً بعد آخر تسجل معدلات نمو كبيرة في تدفق السياح من مختلف أنحاء العالم، الأمر الذي يتطلب مضاعفة جهودنا كفريق عمل توطين القطاع السياحي للإرتقاء بتجربة الزوار والمساهمة في استقطاب المزيد وحثهم على تكرار الزيارة. ونحن بدورنا نحرص على العمل جنباً إلى جنب مع شركائنا في القطاع سواء من الدوائر الحكومية أو مؤسسات القطاع الخاص لتحقيق هذا التوجه، خاصة بعد اعتماد سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي خطة عمل إمارة دبي للتوطين تنفيذاً للأهداف الاستراتيجية لدولة الإمارات في الارتقاء بنسب التوطين في كافة القطاعات، وعملاً برؤية وتوجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي ،رعاه الله.

علي الريس

مريم المعيني

منيرة الطاهر

وأشارت المعيني أن إدارة توطين القطاع السياحي في كلية دبي للسياحة استطاعت تحقيق نتائج مميزة منذ إطلاق مبادرة «مضياف» مطلع العام 2017 خاصة خلال العام الماضي، حيث استطاعت توظيف 552 من الكوادر الوطنية الشابة في قطاعات مختلفة مثل الضيافة وتجارة التجزئة والترفيه، واستفاد ما يقرب من 2279 شخصاً من المحاضرات التعريفية وورش العمل التي نظمتها الكلية على نطاق واسع ليشمل دبي ومختلف إمارات الدولة، بالإضافة إلى الإشراف على ما يزيد عن 920 متطوعاً من الكوادر الوطنية المؤهلة للمساعدة في إدارة فعاليات وأنشطة متنوعة والتعامل المباشر مع الجمهور بأعلى مستوى من الحرفية». وأضافت المعيني: يعد توقيع اتفاقية مع إدارة إكسبو 2020 دبي لتدريب وتأهيل 350 منتسبا ضمن برنامج «جيل اكسبو 2020» أبرز ما قام به فريق مضياف خلال العام الماضي حيث بدأت الاتفاقية حيز التنفيذ وبدأ البرنامج التدريبي للدفعة الأولى التي تقام على مدى 6 أسابيع بعدها يمكن للمنتسبين مباشرة العمل ضمن إدارة إكسبو 2020 دبي استعداداً للحدث الأضخم والأروع على الإطلاق. هذا بالإضافة إلى الاتفاقية التي تم توقيعها مؤخراً مع هيئة تنمية المجتمع في دبي لتدريب 86 مرشحاً لتأهيلهم للحصول على فرص عمل مناسبة ضمن مبادرة التمكين. وأكدت المعيني بأن إدارة التوطين الصحيح. وأضاف الريس إن هناك مجموعة من التحديات التي تشكل عائقاً أمام رفع نسبة التوطين في القطاع على الرغم من توفر الفرص والبرامج التدريبية التي تطرحها مختلف الهيئات والدوائر السياحية في الدولة، ومن أهم هذه التحديات الصورة النمطية الخاطئة المرسومة في أذهان المواطنين حول هذه المهنة وقلة الوعي بمستقبلها، كما أن المردود المادي لهذه المهنة وطول ساعات العمل مقارنة بالقطاعات الاقتصادية يدفع الكثير من الشباب المواطن إلى العزوف عن العمل في هذا القطاع.

وأكد أهمية الجهود الكبيرة التي تبذلها الجهات المختصة لرفع نسبة التوطين بالقطاع، سواء من حيث توفير فرص التدريب والتأهيل أو تخفيض رسوم التراخيص، لكنه أوضح أن حجم القطاع السياحي في دبي والإمارات وتسارع نمو القطاع الفندقي والضيافة يحتاج إلى مضاعفة هذه الجهود.

وقالت منيرة الطاهر مدير إدارة التوطين واستقطاب وتطوير الكوادر الوطنية في مجموعة جميرا إن الهدف من التوطين في قطاع الضيافة يتمحور حول زيادة أعداد المواطنين العاملين في قطاع الضيافة في إطار التزام مجموعة جميرا باستقطاب المهارات الوطنية وصقلها وتنميتها مشيرة إلى أن مجموعة جميرا تطبق مجموعة من البرامج الجاذبة التي تناسب حاملي الشهادة الثانوية والخريجين الجامعيين الجدد.

وأضافت إن مجموعة جميرا تضم أعلى عدد من الكوادر الوطنية في قطاع الضيافة وأخص بالقول القطاع الفندقي، وتعمل الكوادر الوطنية في عدد من المناصب والأدوار التخصصية منها خدمة العملاء، وإدارة التدبير الفندقي، وإدارة خدمة المطاعم، والمنتجعات الصحية والمناصب الهندسية، بالإضافة إلى الوظائف الإدارية الأخرى مشيرة إلى أن «مجموعة جميرا» تعتبر جهة عمل مثالية للمواطنين الطموحين في تحقيق التقدم المهني والباحثين عن بيئة عمل تدعم طموحاتهم وتتيح لهم الفرص بمسيرة مهنية واعدة في قطاع الضيافة كما أنها تقدم رواتب وعلاوات تنافسية بالإضافة إلى الحوافز المميزة التي يحصل عليها المواطن خصوصاً في مجموعتنا حيث تتعاون المجموعة مع وزارة الموارد البشرية والتوطين و دائرة السياحة والتسويق التجاري بدبي من خلال وضع خطط استراتيجية لجذب وتطوير وتدريب وتأهيل الكوادر الوطنية لتلبية متطلباتهم المهنية وتمكينهم. وعن تحديات التوطين في المجموعة قالت إنه على غرار جميع المؤسسات الأخرى، نواجه بعض التحديات في استقطاب المهارات المناسبة، لاسيّما أن القطاع يضم عدداً من المنافسين الأقوياء.

على المواطنين الاستفادة من فرص العمل التي توفرها هذه المجالات التي تتمتع بمستقبل واعد في ظل السياسات الحكومية الداعمة واستضافة إكسبو 2020 دبي والذي سيكون له انعكاس كبير على مختلف القطاعات، الأمر الذي يتطلب طاقات إماراتية مؤهلة للاستفادة من هذه التجربة بالشكل الصحيح. وأضاف الريس إن هناك مجموعة من التحديات التي تشكل عائقاً أمام رفع نسبة التوطين في القطاع على الرغم من توفر الفرص والبرامج التدريبية التي تطرحها مختلف الهيئات والدوائر السياحية في الدولة، ومن أهم هذه التحديات الصورة النمطية الخاطئة المرسومة في أذهان المواطنين حول هذه المهنة وقلة الوعي بمستقبلها، كما أن المردود المادي لهذه المهنة وطول ساعات العمل مقارنة بالقطاعات الاقتصادية يدفع الكثير من الشباب المواطن إلى العزوف عن العمل في هذا القطاع.

وأكد أهمية الجهود الكبيرة التي تبذلها الجهات المختصة لرفع نسبة التوطين بالقطاع، سواء من حيث توفير فرص التدريب والتأهيل أو تخفيض رسوم التراخيص، لكنه أوضح أن حجم القطاع السياحي في دبي والإمارات وتسارع نمو القطاع الفندقي والضيافة يحتاج إلى مضاعفة هذه الجهود.

وقالت منيرة الطاهر مدير إدارة التوطين واستقطاب وتطوير الكوادر الوطنية في مجموعة جميرا إن الهدف من التوطين في قطاع الضيافة يتمحور حول زيادة أعداد المواطنين العاملين في قطاع الضيافة في إطار التزام مجموعة جميرا باستقطاب المهارات الوطنية وصقلها وتنميتها مشيرة إلى أن مجموعة جميرا تطبق مجموعة من البرامج الجاذبة التي تناسب حاملي الشهادة الثانوية والخريجين الجامعيين الجدد.

وأضافت إن مجموعة جميرا تضم أعلى عدد من الكوادر الوطنية في قطاع الضيافة وأخص بالقول القطاع الفندقي، وتعمل الكوادر الوطنية في عدد من المناصب والأدوار التخصصية منها خدمة العملاء، وإدارة التدبير الفندقي، وإدارة خدمة المطاعم، والمنتجعات الصحية والمناصب الهندسية، بالإضافة إلى الوظائف الإدارية الأخرى مشيرة إلى أن «مجموعة جميرا» تعتبر جهة عمل مثالية للمواطنين الطموحين في تحقيق التقدم المهني والباحثين عن بيئة عمل تدعم طموحاتهم وتتيح لهم الفرص بمسيرة مهنية واعدة في قطاع الضيافة كما أنها تقدم رواتب وعلاوات تنافسية بالإضافة إلى الحوافز المميزة التي يحصل عليها المواطن خصوصاً في مجموعتنا حيث تتعاون المجموعة مع وزارة الموارد البشرية والتوطين و دائرة السياحة والتسويق التجاري بدبي من خلال وضع خطط استراتيجية لجذب وتطوير وتدريب وتأهيل الكوادر الوطنية لتلبية متطلباتهم المهنية وتمكينهم. وعن تحديات التوطين في المجموعة قالت إنه على غرار جميع المؤسسات الأخرى، نواجه بعض التحديات في استقطاب المهارات المناسبة، لاسيّما أن القطاع يضم عدداً من المنافسين الأقوياء.

7 تحدّيات

1. غياب المسار الوظيفي الواضح
2. ضعف الرواتب والحوافز المالية
3. طول ساعات العمل
4. الصورة النمطية الخاطئة لدى بعض العائلات
5. نقص عدد المواطنين المؤهلين مقارنة بحجم النشاط
6. تفضيل المواطنين للوظائف الحكومية
7. ضعف المعرفة بما يوفره القطاع من حوافز

خطوات على الطريق

بدأت الهيئات والدوائر الحكومية الرسمية القيام بخطوات جادة تهدف إلى رفع نسبة التوطين في القطاع السياحي ما ساهم في رفد القطاع بمئات المواطنين الأمر الذي يعتبر خطوة في بداية الطريق الصحيح.

5 دفعات تخرجت من برنامج «تأهيل» من بينها دفعتان في كل من رأس الخيمة وأبوظبي

11.1% مساهمة القطاع السياحي في الناتج المحلي

350 منتسباً دربتهم كلية دبي السياحية ضمن جيل اكسبو 2020

611.5 ألف فرصة عمل يدعمها القطاع السياحي في الدولة

2279 شخصاً استفادوا من المحاضرات التعريفية وورش العمل التي نظمتها كلية دبي للسياحة

إعداد: لؤي عبدالله - غرافيك: محمد أبوعبيدة البيان

بالأرقام

552 نجحت إدارة توطين القطاع السياحي في كلية دبي للسياحة في تحقيق نتائج مميزة منذ إطلاق مبادرة «مضياف» مطلع العام 2017 خاصة خلال العام الماضي، حيث استطاعت توظيف 552 من الكوادر الوطنية الشابة في قطاعات مختلفة مثل الضيافة وتجارة التجزئة والترفيه حيث تسعى الدائرة إلى توفير فرص التدريب اللازمة وإعطاء الإماراتيين فرصة الحصول على وظائف في قطاع السياحة.

113% يواصل قطاع الفنادق في الإمارات تحقيق معدلات نمو كبيرة في عدد النزلاء وعدد المنشآت، حيث تشير البيانات المجمعة للطاقة الاستيعابية لفنادق الدولة خلال العام 2018 إلى ارتفاع إجمالي الغرف الفندقية إلى 173 ألفاً و600 غرفة، مقارنة مع نحو 81 ألفاً و468 غرفة خلال 2010، بنمو قدره 113%.

158.7 توقع مجلس السياحة والسفر العالمي أن يرتفع الإنفاق على السياحة الترفيهية في أسواق الإمارات إلى 158.7 مليار درهم في 2020، بنسبة نمو تصل إلى نحو 9.22%. وأشار إلى أن حجم الإنفاق على السياحة الترفيهية نما بنسبة 12% بين عامي 2010 و2018.

21 شهد القطاع السياحي في الإمارات تطوراً كبيراً ونجاحات تواكب الإنجازات الضخمة التي شهدتها الدولة على كل الصعد ونجحت المقاصد السياحية الإماراتية في استقطاب نحو 21 مليون زائر بنهاية العام الماضي، وقفزت مساهمة القطاع في الناتج المحلي الإجمالي إلى أكثر من 161 مليار درهم.

ناصر النويس: تصميم برامج خاصة بالتوطين

أكد ناصر النويس، رئيس مجلس إدارة شركة روتانا أن قطاع السياحة يُعَد أحد أبرز القطاعات الرئيسية في دولة الإمارات وأسرعها نمواً، لا سيما في ظل توجيهات الحكومة الرشيدة، والتي كان من ثمارها التطور المستمر في البنية التحتية السياحية في الدولة، ورزنامتها الحافلة بالفعاليات عالمية المستوى على مدار العام، والتنوع الكبير في الوجهات السياحية والثقافية الذي تحفل به الدولة. ومن هذا المنطلق، فقد شهدت عملية التوطين في قطاع الفنادق نمواً خلال السنوات الأخيرة، حيث عملت شركات إدارة الفنادق في دولة الإمارات على تصميم برامج توطين خاصة بتوظيف وتطوير الشباب الإماراتي للعمل في الفنادق، ليصبحوا قادته مستقبلاً الأمر الذي من شأنه أن ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات الفندقية. وأضاف النويس: إنه انطلاقاً من دورها المجتمعي، وإيمانها الراسخ بأهمية تمكين الكوادر الوطنية، والتي تتمتع بقدر كبير من الكفاءة والإمكانات الكامنة، ستتواصل جهود روتانا الدؤوبة في سبيل استقطاب المواطنين للعمل بفنادق المجموعة، وذلك من خلال العديد من الممارسات والمبادرات الرامية إلى تحقيق هذه الغاية. فعلى سبيل المثال، قامت روتانا بإطلاق برنامج دروب منذ سنوات طويلة، وهو برنامج فريد من نوعه يفتح آفاقاً مهنية جديدة في قطاع الفنادق لمواطني دولة الإمارات ويزودهم بفرص عمل، حيث يؤمن لهم التدريب العملي والتطوير المهني لكسب خبرة عملية قيمة وفقاً لأعلى المعايير العالمية.

ناصر النويس

محمد عوض الله: 3 فوائد رئيسية لتوطين القطاع

قال محمد عوض الله، الرئيس التنفيذي لمجموعة تايم للفنادق، إن هناك 3 فوائد رئيسية لتوطين القطاع السياحي، تتمثل في تعزيز النمو والاستدامة في قطاع السياحة، وتحسين التجربة التي يحصل عليها الزوار والسيّاح عندما يتفاعلون بشكل مباشر مع مواطنين محليّين للتعرف على الثقافة الإماراتية، وزيادة مساهمة قطاع السياحة في الارتقاء بمستوى الخبرات والمهارات لدى المواطنين وأثر ذلك على تنمية الموارد البشرية المواطنة.

وأضاف أن هناك ضرورة لتبني المؤسسات الحكومية الرسمية خططاً لتوطين القطاع الفندقي، من خلال تشجيع المواطنين على العمل في القطاع، بتنظيم المزيد من الدورات التدريبية لتأهيل الكوادر الوطنية الراغبة في العمل الفندقي، وكذلك وضع مناهج دراسية في المدارس الحكومية تشجع وترغب الشباب في الالتحاق للعمل بالفنادق.

محمد عوض الله

وأوضح أن عدد المواطنين العاملين لدى فنادق «تايم» لا يلبي طموحات المجموعة الراغبة في استقطاب المواطنين للعمل، مشيراً إلى أن من بين أسباب محدودية نسب التوطين في الفنادق، رغبة بعض الشباب المواطنين في الالتحاق بالعمل في القطاع الحكومي، من دون القطاع الخاص، خصوصاً مع توافر الفرص للمواطنين في الجهات والدوائر الحكومية.

توصيات البيان

01 اعتماد سياسة واضحة للتأهيل والتدريب بالتعاون بين القطاعين العام والخاص

02 تقديم حوافز للفنادق والشركات السياحية التي توظّف مواطنين

03 تأهيل حديثي التخرج وإكسابهم الخبرات العملية

04 تطوير مزايا وظيفية خاصة بالمواطنين

05 وضع مساق خاص بالسياحة والفندقة والضيافة ضمن المناهج الدراسية

تأهيل

ربط الحوافز للشركات بنسب الإنجاز

يتعاون فريق عمل «مضياف» المبادرة التي أطلقتها دائرة توطين القطاع السياحي في كلية دبي للسياحة مع العديد من الجهات في القطاعين العام والخاص بما يخدم أهداف التوطين المشتركة بما في ذلك تعاون الفريق مع وزارة الموارد البشرية والتوطين ضمن برنامج «تأهيل» وهو برنامج تدريبي للكوادر الوطنية يمهد إلحاقهم بسوق العمل في قطاع الضيافة حيث تم تخريج 133 متدرباً حتى اليوم، وتجدر الإشارة بأن برنامج تأهيل تتراوح مدته 30 يوماً ويقام على نطاق واسع ولا يقتصر على تدريب الكوادر في دبي فقط بل يشمل تدريب المواطنين على مستوى إمارات الدولة حيث تم تخريج 5 دفعات حتى الآن من بينها دفعتان في كل من رأس الخيمة وأبوظبي وتم تنظيم برنامج آخر يستهدف الخريجين الجدد تم من خلاله تخريج 32 متدرباً خلال 15 أسبوعاً تضمن المهارات الأساسية لصناعة الضيافة والمهارات السلوكية.وتمكن فريق العمل من إثبات جدارته من خلال تحقيق نتائج ملموسة والتي تعتبر مجرد بداية الأمر الذي يتطلب المزيد من الجهد لتحقيق أرقام أكبر لهذا العام والأعوام المقبلة .

أكد سعيد العابدي رئيس مجموعة العابدي القابضة أن عدد المواطنين العاملين في السياحة يشهد نمواً عاماً بعد عام، لكنه لا يضاهي سرعة نمو القطاع مشيراً إلى أن نسبة المواطنين ترتفع عندما يتعلق الأمر بالوظائف الإدارية والتنفيذية في حين أنها تنخفض بوظائف الاستقبال والتعامل المباشر مع زوار الفنادق علماً أن جميع الفنادق والوجهات الترفيهية تفضل تواجد المواطنين بالخط الأمامي لنقل ثقافتهم وحسن معاملتهم للزوار.واقترح تشكيل لجنة من الخبراء في القطاعين العام والخاص، تكون مهمتها وضع خطة استراتيجية طويلة الأجل تتضمن آليات عملية محددة لرفع نسب التوطين في القطاع الخاص بشكل عام والقطاع السياحي بشكل خاص.وأضاف العابدي أن من الآليات التي يمكن أن تعتمدها اللجنة هو منح حوافز للشركات السياحية والفنادق التي تنجح في رفع التوطين.

توطين السياحة ينبغي أن يسير بالتوازي مع نمو القطاع

الكوادر الإماراتية أكثر قدرة على الحديث عن تراثنا الوطني | البيان

قال كيفورك دلدليان الرئيس التنفيذي لفنادق ومنتجعات ميلينيوم الشرق الأوسط وأفريقيا إن أهمية التوطين في القطاع السياحي والفندقي تبرز في أن القطاع السياحي يعد ركيزة أساسية من ركائز التنمية الاقتصادية المستدامة للدولة بمساهمة بلغت 11.1% من إجمالي الناتج المحلي في العام الماضي، ولما له من دور ملموس في استحداث فرص العمل الجديدة وتنويع قاعدة مصادر الدخل للدولة، ولا يمكن تعزيز نمو هذا القطاع بمعزل عن تدريب وتوظيف الكوادر المحلية إذ من الضروري أن يسير التوطين بالتوازي مع نمو القطاع السياحي. كما أن استخدام الكفاءات المحلية له أثر إيجابي في تحسين تجربة السائح من خلال التفاعل المباشر مع مواطني الدولة للتعرف على الثقافة المحلية وقيم الضيافة الإماراتية الأصيلة، فضلاً عن ضرورة أن يكون للقطاع السياحي والفندقي دور في صقل الخبرات والمهارات السياحية لدى الشباب من خلال إطلاق برامج التنمية البشرية.وأضاف أن القطاع الفندقي يتمتع بالمرونة الكافية لأنه متنوع بطبيعته ويكسر الصورة النمطية عن العمل التي قد تكون لدى الكثير من الشباب، كما يضم العديد من فرص العمل في مجالات كالعلاقات العامة والتسويق ناهيك عن الوظائف الإدارية، ولكن التحدي في أن تقوم الشركات العاملة في هذا القطاع بالتأقلم مع متطلبات الأجيال الجديدة من الشباب من خلال استحداث فرص عمل وبرامج تدريبية وتعريفية تساهم في استقطاب الشباب المواطن إلى قطاع الضيافة.

كيفورك دلدليان