

## العمالة الأجنبية في قطاع السياحة المصري

سامح أحمد رفعت  
مي محمد باهر عمر  
كلية السياحة والفنادق — جامعة حلوان

## المقدمة

تعتبر صناعة السياحة من أهم الصناعات إن لم تكن الأهم على الإطلاق التي يمثل العنصر البشري عصبها الرئيسي، لذلك تتسم صناعة السياحة بقدرتها الفائقة على توليد فرص العمل سواء المباشرة أو غير المباشرة نظراً لتنوع تخصصاتها وكثافة طلبها للعمالة بشتى المجالات، وبالتالي فهي تمثل أحد أهم الحلول لدى الاقتصاديين لأزمة البطالة. ومصر من الدول السياحية النامية التي أصبحت تلعب صناعة السياحة بها دوراً اقتصادياً فعالاً كمصدر للعمالات الأجنبية ومصدر لفرص العمل في مختلف قطاعات السياحة. ولكن تظل مشكلة (العمالة الأجنبية) في القطاع السياحي المصري مهددة لفرص العمل الوطنية، فالعمالة الأجنبية في المستويات الإدارية العليا في المنشآت السياحية والفندقية المصرية متواجدة منذ سنوات عديدة، إضافة إلى ظاهرة تزايد أعداد العمالة الأجنبية في المنشآت السياحية والفندقية المصرية في مستويات العمل الأدنى كخدمة الغرف والطهارة ومندوبي شركات السياحة... وغيرها، بكل ما تمثله هذه العمالة الأجنبية من مشكلات اقتصادية أو اجتماعية و ثقافية على المجتمع المصري. خاصة في ظل أزمة اقتصادية عالمية تضغط على المنشآت في مختلف المجالات لتسريح جانب من العمالة بها.

## فرض البحث

- تأهيل العنصر البشري الوطني يساعد في تقليص الاعتماد على العمالة الأجنبية في القطاع السياحي المصري.

## أهداف البحث

- التعرف على أهمية و ضرورة تأهيل العنصر البشري بما يتوافق ومتطلبات صناعة السياحة. توضيح و استعراض واقع التعليم والتدريب السياحي في مصر. دراسة الأسباب المؤدية إلى زيادة الاعتماد على العمالة الأجنبية في المنشآت السياحية والفندقية والجوانب السلبية لهذه الظاهرة.
- التوصل لمجموعة من النتائج والتوصيات لمواجهة زيادة اللجوء إلى العمالة الأجنبية وزيادة فرص العمالة المحلية.

## إجراءات البحث

وتشتمل على منهج البحث وأدوات البحث:

## منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي القائم على وصف الحقائق الراهنة والمتعلقة بطبيعة الظاهرة أو الموقف أو مجموعة من الأحداث ، مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً وتناولها بالأسلوب العلمي من حيث تحديد أهداف البحث ووضع الفروض ذات الصلة بالبحث ووصف النتائج وتحليلها.

## أدوات البحث

اعتمد البحث على المراجع العلمية العربية والإنجليزية والدوريات والأبحاث المنشورة وغير المنشورة وكذلك البحوث والدراسات العلمية المرتبطة بموضوع الدراسة في مجالات تأهيل العنصر البشري السياحي، التعليم السياحي، التدريب السياحي، العمالة الأجنبية كشرح نظري للبحث. إضافة إلى اعتماد البحث على تحليل استمارة استقصاء موزعة على مدراء الشركات السياحية والمنشآت الفندقية في مدينتي القاهرة والغردقة، ذلك لاختبار صحة فرض البحث للوقوف على الواقع الحالي للعمالة الأجنبية بتلك المنشآت السياحية والفندقية المصرية كشرح ميداني وذلك لإعطاء صورة كاملة عن موضوع البحث.

## خطة البحث

ستتم خطة البحث على النحو التالي :

- المبحث الأول: تأهيل العنصر البشري في مجال السياحة.
- المبحث الثاني: واقع التعليم والتدريب السياحي في مصر وظاهرة العمالة الأجنبية.
- المبحث الثالث: العمالة الأجنبية في قطاع السياحة المصري (حقائق - مؤشرات).
- المبحث الرابع: الدراسة الميدانية (تحليل آراء مدراء الشركات السياحية و الفنادق).
- النتائج والتوصيات
- المراجع

## المبحث الأول: تأهيل العنصر البشري في مجال السياحة

صناعة كثيفة العمالة والمهارة والمعرفة، وتحديد الفرص المستقبلية ، وتحقيق ذلك يتطلب تعليماً عالمياً لصناعة عالمية في عصر العولمة (1998 William, Global Education for a Global Industry in a Global Age)

فالتغيرات المرتبطة بالعولمة أوجبت ضرورة التطوير والتحديث للمؤسسات العلمية والأكاديمية بكافة الدول المتقدمة منها والنامية، عن طريق إدراج برامج ومقررات دراسية وأدوات تعليمية متطورة في إطار نظم ومعايير جودة دولية، بما يسمح بتوفير (العمالة المحلية) التي تلبى الاحتياجات الفعلية للصناعة، وليكن ذلك هو معيار نجاح المؤسسات الأكاديمية الحديثة (حلمي، 2005). ويتمثل التحدي الحقيقي للتعليم السياحي في كيفية الربط بين مهارات خريجي التعليم السياحي ومتطلبات سوق العمل، فلقد أصبح من الضروري تحقيق التوأمة بين إحتياجات سوق العمل ومخرجات النظم التعليمية في المجالات المختلفة، وذلك نظراً للفجوة الواضحة بينهما وفشل النظم التعليمية الحالية في توفير عمالة ماهرة تناسب متطلبات سوق العمل خاصة في المجالات العملية التي تتطلب مهارات وقدرات خاصة ( Ghafour and Brock, 1997). ويترتب على ما سبق ذكره، وجود مشكلة حقيقية تواجهها بعض الدول السياحية وهي ضعف مستوى خريجي التعليم السياحي، والصعوبة التي يواجهها لتوفير فرص عمل لهؤلاء الخريجين، وتبع هذه المشكلة من اتساع الفجوة بين المناهج الدراسية السياحية والمواصفات الأساسية الواجب توافرها في الخريجين، مما يؤكد على حتمية وجود اتصال أفضل وأقوى بين رواد صناعة السياحة كسوق عمل وبين مؤسسات التعليم السياحي.

فالعلاقة بين صناعة السياحة والتعليم السياحي علاقة متبادلة تتمثل في: - اعتماد الصناعة على التعليم في توفير خريجين ذوي كفاءة وجودة عالية.

- اعتماد التعليم السياحي على خبراء السوق السياحية في المساهمة بتقديم رؤية واضحة حول تصميم وتحديد محتوى المناهج السياحية (Cooper et al., 1996). والدليل على أهمية هذه العلاقة سعى منظمة السياحة العالمية الى إنشاء مشروع باسم مؤشر سوق العمل السياحية [ Tourism Labor Market Observatory ) ] هدفه التقييم المستمر لمتطلبات سوق العمل السياحية على مستوى العالم، والتغيرات التي تطرأ عليها ، بحيث تكون النتائج هي مؤشرات لتطوير التعليم السياحي، بهدف الوصول للربط بين مخرجات عملية التعليم السياحي ومدخلات سوق العمل السياحية ( WTO News Magazine, 2002). فمحتوى التعليم السياحي يختلف مستوياته يتطلب إكساب العناصر البشرية العاملة في مجال السياحة مزيج من المهارات المهنية في تخصصات العمل السياحي المختلفة من قطاعات الفنادق والشركات السياحية والدعاية والإعلام والتسويق السياحي... وغيرها، إضافة للمهارات اللغوية والتي تمثل أساس النجاح في

شهد العالم خلال السنوات الماضية عدداً من التغيرات الأساسية التي لمست مختلف جوانب الحياة المعاصرة، وكان لها تأثير في كافة المؤسسات و المنشآت في مختلف المجالات، وعلى جوانب الحياة الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و الثقافية، ومع هذه التغيرات بدأت تسود البيئة التنافسية ، حيث كل الأصول قابلة للتداول سواء المعلومات أو المواد الخام أو التكنولوجيا عبر الحدود بما في ذلك (العنصر البشري)، وهو العنصر الذي له قوة الترجيح، والمتمثل في القوى البشرية المنتجة والمبتكرة، والذي أصبح يمثل أيضاً (الميزة التنافسية المتواصلة) لبقاء الدول والمنشآت في المنافسة (الخزامى ، 2002). وبالنسبة لصناعة السياحة فقد احتلت مكاناً متميزاً في دائرة اهتمام معظم دول العالم المتقدمة والنامية، وبوجه خاص في السنوات الخمس عشرة الأخيرة حتى أصبحت تعرف - دون خلاف - بأنها أكبر صناعة في العالم، وقطاع التنمية الرائد في دول كثيرة (عبد الوهاب، 1996). ورغم كون السياحة قطاعاً إنتاجياً، إلا أنها تلقب بصناعة الخدمات الأولى في العالم، فالعامل الإنساني (العنصر البشري) هو المحور الأساسي الذي يدور حوله النشاط السياحي من حيث السائح من جانب ومن حيث أداء الخدمة السياحية المتعددة الجوانب من جانب آخر. (المجالس القومية المتخصصة، 1997-1998). وهو ما تؤكد عليه أحدث الإحصاءات والأرقام السياحية الدولية والتي تشير إلى توفير صناعة السياحة 238.3 مليون فرصة عمل خلال عام 2008، بما يمثل 8.4% من إجمالي فرص العمل المتولدة عالمياً، أي وظيفة سياحية من كل 11.9 وظيفة في العالم. وهي الأرقام التي تتوقع الإحصاءات السياحية زيادتها لتصل إلى 296.3 مليون فرصة عمل سياحية، بما يمثل 9.2% من إجمالي فرص العمل في العالم، ووظيفة سياحية لكل 10.8 وظيفة عالمية وذلك بحلول عام 2018 (WTTC, 2009). وبناء على ما سبق وفي ظل الاتجاه العالمي نحو تحرير تجارة الخدمات المنافسة على المستوى الدولي، ومع سيطرة مفهوم الجودة السياحية أصبحت هناك ضرورة ملحّة للاهتمام بتأهيل وتنمية العنصر البشري في قطاع السياحة والفنادق باعتباره أهم عناصر التفوق في مجال الخدمات السياحية (مرقص، 2003) . وتشمل عملية تأهيل العنصر البشري في مختلف المجالات بما فيها صناعة السياحة عنصري (التعليم) و (التدريب). فمهمة (التعليم) هي تنمية المعارف السياحية العامة لدى الطلاب، بينما مهمة (التدريب) هي التمكين من مهارات محددة يتطلبها العمل بالمنشآت السياحية والفندقية وعليه تتكامل المنظومة و يتحقق أعلى مستوى من جودة الفرد الذي يعمل في صناعة السياحة، إذا ما تم توفير أفضل مستويات التعليم والتدريب السياحي للوصول به لمستوى الفرد المحترف، مما يترتب عليه تحقيق أعلى درجات الجودة الخدمية في مختلف قطاعات صناعة السياحة (WTO, 1997)، وتكمن المشكلة الحقيقية في كيفية تشكيل التعليم الذي يوفر متطلبات صناعة السياحة في عصر العولمة، خاصة وهي

- السنوات الأخيرة الاهتمام بذلك عند وضع مناهجها وتحقيق الاتصال بين الجانب الأكاديمي نظرياً والجانب المهني عملياً (WTO,1997) ونخلص مما سبق إلى إمكانية معالجة هذا النقص المهاري عن طريق تصميم مناهج التعليم السياحي خاصة (المواد التطبيقية) بناء على تحليل كامل وحديث للوظائف السياحية واحتياجاتها، حتى يتم ترجمة هذه الاحتياجات في محتوى مناهج الدراسات السياحية. إضافة إلى ضرورة أن تعهد كليات ومعاهد السياحة والفنادق بمهمة تنفيذ هذا التدريب العملي إلى خفاء من السوق السياحية نفسها، للاستفادة من خبراتهم العملية، وهذا بالطبع سيكون له عظيم الأثر عند تطبيقه خاصة إذا كانوا من خريجي كليات السياحة والفنادق، وذلك حتى تتحقق الفائدة المرجوة من الدراسة العملية (Aiery and Johnson,1999)، ويؤكد على ذلك ما أشار إليه عبد الوهاب (1996)، من أن الاهتمام باختيار المدربين لمختلف برامج التدريب، يتوقف عليه قدر كبير من احتمالات النجاح في تحقيق الأهداف المرجوة من التدريب. ومما لا شك فيه أن تكامل التعليم والتدريب السياحيين بما يسمح بتوفير عمالة سياحية مدربة و مؤهلة عملياً للعمل في مختلف المنشآت السياحية والفندقية، وفي مختلف المستويات المهنية يعنى إبطال حجة أصحاب ومدراء المنشآت السياحية والفندقية في اللجوء للعمالة السياحية الأجنبية بكل ما يمثله ذلك من سلبيات سيرد عرضها لاحقاً.

العمل السياحي، باعتباره صناعة عالمية تخاطب مختلف جنسيات وثقافات العالم، كذلك المهارات التكنولوجية والتي تتطور بشكل يومي وتتأثر بها صناعة السياحة بمختلف قطاعاتها، هذا إلى جانب العديد من المهارات التي يتعين إكسابها للعاملين في مختلف المستويات الإدارية ومن أهمها: مهارات الإدارة الإستراتيجية، مهارات التسويق العالمي، مهارات التفاوض العالمي، مهارات تكوين وتمكين فرق العمل، إدارة المنافسة وإدارة الجودة الشاملة مما يهيء رصيда من القدرات اللازمة للعامل العالمي الذي تحتاجه صناعة السياحة المعاصرة (عمر، 2005). كما أن نجاح التعليم السياحي في توصيل العمالة السياحية لدرجة من الاحتراف يتطلب إمدادهم بالخبرة العملية من خلال التدريب السياحي، والذي يدعم الدراسة النظرية، فالتدريب العملي هو الذي يحقق الربط بين متطلبات صناعة السياحة والتعليم السياحي. ورغم هذه الحقيقة فما زال العديد من الدول تنظر للتدريب السياحي العملي على أنه مهمة ثانوية للتعليم السياحي، رغم الحاجة الشديدة لبرامج لتدريب العملي على مهام الوظائف السياحية المختلفة (مختلف الأعمال الفندقية من حجز واستقبال ومطابخ ومطاعم وغرف ومبيعات... وأعمال شركات السياحة من إعداد للبرامج السياحية وتسويقها وتسعرها مرافقة المجموعات....، وأعمال شركات الطيران من حجز وإصدار التذاكر...)، وهو ما يؤكد عليه العديد من الدول المتقدمة سياحياً مثل سويسرا، كندا، وأستراليا، التي بدأت خلال

## المبحث الثاني: واقع التعليم والتدريب السياحي في مصر وظاهرة العمالة الأجنبية

المناهج دون تطوير، وزيادة الأعداد وضعف الموارد والميزانيات المالية أدى لظهور السلبيات في أداء الخريجين.

ويمكن عرض أهم أسباب اتساع الفجوة بين العملية التعليمية السياحية والسوق السياحية فيما يلي:

- تضاعف أعداد الطلاب بشكل مبالغ فيه، والتي تكون في الغالب أكثر من الطاقة الفعلية لهذه المؤسسات التعليمية بما يفقد العملية التعليمية والتدريبية فعاليتها.

- عدم وجود أساتذة أجنبي لتدريس اللغات اللازمة للعمل السياحي بما يجمع بين التعليم والتدريب مما يترتب عليه ضعف مستويات إتقان اللغات الأجنبية وعدم قدرة الخريجين على التواصل مع السائحين.

- عدم وجود برامج تدريبية حقيقية وفعالة سواء في المنشآت السياحية أو في المؤسسات السياحية التعليمية، مما يؤثر على المهارات الفعلية المكتسبة، رغم أن المهارات المكتسبة في النشاط السياحي تأتي في المرتبة الأولى.

ويرى العديد من الأساتذة والخبراء السياحيين العديد من المحاور لتقليل تلك الفجوة تتمثل في :

خلال السنوات الأخيرة ساد جدال بين القائمين على صناعة السياحة من جانب والعملية التعليمية السياحية من جانب آخر حول مسببات ظاهرة لجوء العديد من سلاسل الفنادق العالمية والشركات السياحية لاستخدام العمالة الأجنبية لعدد من التخصصات التي لم تعد قاصرة على الوظائف الإدارية والفنية العليا فقط، بل وصلت إلى بعض التخصصات الدنيا التي يعمل بها أجنبي أكثر من المصريين مؤكدين في النهاية على اتساع الفجوة بين متطلبات صناعة السياحة والنظم والبرامج التعليمية التي تقدمها الجامعات والمعاهد السياحية، والتي تمثل المرر الأساسي الذي يركز عليه أصحاب المنشآت السياحية والفندقية في اللجوء لاستخدام العمالة الأجنبية في العديد من التخصصات. وفي اجتماع لوزير السياحة مع عدد من عمداء وأساتذة كليات ومعاهد السياحة المصرية عرضت تجربة بعض الدول المتقدمة سياحياً ومن أمثلة ذلك ما يحدث في سويسرا، حيث لا يوجد انفصال بين الجانبين النظري والتطبيقي من خلال دمج المؤسسة التعليمية مع مجال العمل السياحي، كأن يكون المعهد الدراسي داخل الفندق أو المنتجع، وبالتالي يبدأ الدارس أولى خطواته في بيئة عملية حقيقية. وقد أشير إلى تجربة (إيجوث) في مصر والتي كانت تطبق هذا الفكر بنجاح وخرج منها العديد من الكوادر السياحية والفندقية المسؤولة والمؤهلة، إلا أن بقاء

## العمالة الأجنبية في قطاع السياحة المصري

Administration) في سلسلة من الدورات التعليمية المتعددة

في مصر لبرنامج مدراء الفنادق

### "Hotel Manager Program: In-country Series"

و بعد أن تبين مدى جدوى جهود وحدة التدريب وتنمية الموارد البشرية، المنتجة من الاتحاد في إنجاح تدريب وتنمية مهارات العديد من العاملين في القطاع السياحي في مختلف المجالات. وصلت أعداد المتدربين في كافة البرامج إلى 75915 متدرب منذ بدء نشاط الوحدة عام 2001 وحتى نهاية شهر فبراير 2009، علماً بأن نسبة أعداد المتدربين خلال 3 ثلاث سنوات الأخيرة تمثل أكثر من 70% من إجمالي أعداد المتدربين منذ بدء النشاط .

- البدء في التجهيز لبرامج تدريبية جديدة لمختلف المجالات والمستويات، مثل تنمية مهارات رؤساء أقسام ومساعد رؤساء أقسام بالفنادق وذلك لأقسام المكاتب الأمامية والأغذية والمشروبات والتحصير والتجهيز والإشراف الداخلي والأمن. هذا إلى جانب دورات تدريبية لمدراء وملاك المطاعم في مجالات مراقبة تكلفة الأغذية والمشروبات (**Food Cost Control**) وتخطيط وتصميم قوائم الطعام بأنواعها وأشكال وطرق الخدمة المختلفة، دورات في مجال التسويق وذلك لتنمية مهارات رؤساء الأقسام ومستويات الإدارة العليا. في الشركات السياحية. دورات للتسويق والابتكار **Marketing & Creativity** والقيادة والموارد البشرية **Leadership and Human Resources** والشئون المالية لقسم العمليات بالفنادق واستراتيجيات الربحية **Operational Hotel Finance and Profitability Strategies** وتميز الخدمة **Service Excellence**، دورات تدريبية لقطاع العاديات لتحسين مهارات الحرفيين في حرف الصدف والزجاج المعشق والجلود والنحاس والسجاد اليدوي والحياوية باعتبارها منتجات سياحية يجب الاهتمام بتحسين جودتها. وفي سبيل الوصول الى أن تكون هذه البرامج متوافقة والمستويات العالمية فإنه يتم الآن تحضير المواد التدريبية الخاصة بتلك الدورات ومراجعتها بالاستعانة بـ مواد المعهد التعليمي التابع للمنظمة الأمريكية للفنادق والإقامة **American Hotel and Lodging Association Educational Institute (AH & LA – EI)**

إلا أن هناك أيضاً عوامل تؤثر أو تشكل واقع العمالة المصرية في مجال السياحة منها الزيادة غير المخططة في معدلات التنمية السياحية بالمناطق السياحية النائية، وعدم توافر العمالة السياحية المؤهلة من السكان المحليين، إضافة لإحجام الشباب المصري عن العمل في هذه المناطق النائية لضآلة الأجور، ومفاهيم ثقافية واجتماعية سلبية عن السياحة، و لوجود خلل عام في آليات سوق العمل في السياحة المصرية (ik) .  
.ahram.Org, 2009

- إيجاد آلية مشتركة بين المؤسسات التعليمية والمؤسسات السياحية من شركات سياحية وفنادق تضمن المشاركة في وضع البرامج الدراسية والمناهج التي تخدم الصناعة، لاسيما العملية منها.

- تحفيز المنشآت السياحية بتقديم الدعم المادي للمؤسسات التعليمية السياحية من أجل إنشاء مراكز تدريبية متطورة، والإلزام من خلال تشريع.

- إتاحة المنشآت السياحية والفندقية الفرصة أمام الطلاب للتدريب، علماً بوجود التقصير لديهم رغم أنهم المستفيد الأول من هذه الكوادر البشرية، والإلزام من خلال تشريع.

- الاستفادة من الخبرات الأجنبية في مجال التدريب السياحي والفندقي بشكل مؤقت وليس في مجال العمل السياحي بما لا يؤثر على حجم العمالة المصرية. وفي هذا الصدد، لا يمكن إغفال دور **الإتحاد المصري للغرف السياحية Egyptian Tourism Federation** في مجال تقليل الفجوة بين التعليم السياحي وسوق العمل وتقليص الاعتماد على العمالة الأجنبية، من خلال الجهد المتواصل لرفع كفاءة العاملين المصريين في مختلف قطاعات السياحة المصرية باستخدام (التدريب السياحي) عن طريق قطاع التنمية البشرية والتدريب بالإتحاد. ومن أهم هذه الجهود (**الاتحاد المصري للغرف السياحية 2010**):

- تبني مشروع إنشاء مستويات المهارة المهنية القومية لقطاع السياحة (**National Skill Standards Project (NSSP)**) منذ عام 2000 بالتعاون مع مجموعة من خبراء السياحة بالإتحاد الأوروبي وخبراء السياحة المصريين . والمشروع يقوم على وضع معايير تتماشى مع المعايير الدولية للوظائف السياحية في مستوياتها المهنية والإدارية. وتصميم برامج تدريبية متطورة لهذه المعايير، بما يسمح بحل مشكلة انخفاض مستوى العمالة السياحية وتدني مستوى الخدمات التي تقدمها، وبهدف رفع مستوى الأداء بما يتناسب مع الحاجات الفعلية لسوق السياحي. وهو ما يؤكد على اتجاه العالم بمختلف مجالاته للاعتماد على المعايير كأساس لوصف الأداء وتقييمه وتطويره.

- إنشاء المركز النموذجي لتدريب قائدي المركبات السياحية، ومقره الإتحاد المصري للغرف السياحية، بهدف قيام المركز بالتخطيط وتنفيذ البرامج التدريبية اللازمة لإعداد قائدي المركبات السياحية الجدد والقدامى، وتأهيلهم وتنمية مهارات قائدي المركبات السياحية العاملين بقطاع النقل السياحي طبقاً للمستويات العالمية باستخدام أحدث طرق ووسائل التدريب.

- التعاون بين الإتحاد المصري للغرف السياحية وكلية إدارة الفنادق بجامعة كورنيل (**Cornell University School of Hotel**)

## المبحث الثالث: العمالة الأجنبية في قطاع السياحة المصري (حقائق - مؤشرات)

## ب. تأثير الأزمات على زيادة البطالة

تتعرض صناعة السياحة للعديد من الأزمات سواء نابعة مباشرة من الصناعة أو من خارجها مثل الأزمة المالية العالمية، والتي تسبب عادة ومباشرة في تسريح المنشآت السياحية والفندقية للكثير من العمالة، خاصة العمالة السياحية المحلية، والتي تتطلب تدخلاً من الدولة لاحتفاظ المنشآت السياحية على الأقل بعمالها المدربة. يضاف لذلك المشكلات الناجمة عن تسريح جزء من العمالة السياحية المؤقتة نظراً للطبيعة الموسمية لصناعة السياحة في أغلب مقاصد العالم، والذي يتطلب المواجهة بمزيد من الاستقرار الوظيفي (صحي، 2006).

## ج. العمالة الأجنبية في السياحة المصرية (مؤشرات)

- قانون العمل رقم 12 لسنة 2003 يقضى بآلا تزيد نسبة العمالة الأجنبية في أي منشأة عن 10%.

- من المقترض أنه كلما ازدادت المنشآت السياحية والفندقية أن تزداد فرص العمل للمواطنين، بشرط عدم الاعتماد على العمالة الأجنبية بصورة مبالغ فيها.

- زيادة الاعتماد على العمالة الأجنبية في المنشآت السياحية والفندقية المصرية في السنوات الأخيرة دليل واضح على قصور سياسات إصلاح سوق العمل في مصر.

- حرية الإدارات الأجنبية في السلاسل الفندقية العالمية في تحديد سياسات التعيين والتسريح للعمالة، وتحديد مستويات الأجور، وفي سعيها لتحقيق كفاءة عملية الإدارة تميل الى تعيين العاملين الأجانب التابعين لشركة الإدارة، وخاصة في أهم الوظائف، وعادة ما لا يكون لديها دوافع لبذل جهد للحصول على بدائل من المجتمع الخلى ولا يحتوى عقد الإدارة على أي تحفظات أو شروط تحد من تعيين الأجانب .

- من أهم سلبيات العمالة الأجنبية ، ما تحمله من ثقافات وقيم اجتماعية غريبة وشاذة عن المجتمع الخلى بما تشمله من عادات وتقاليد وسلوكيات المأكل والمشرب والملبس...، خاصة في المجتمعات الإسلامية كمجتمعنا، إضافة لما تقوم به هذه العمالة بتحويلات مالية لبلادها الأصلية بما يعتبر تسرباً للنقد الأجنبي للخارج مسبباً آثاراً ضارة في الاقتصاد الوطني (زيتون، 2002).

## - من واقع سوق العمل السياحي المصرية :

- زيادة اعتماد الشركات السياحية المصرية والأجنبية على مرافقي المجموعات والمرشدين الأجانب بحجة الحاجة للمتحدثين باللغات النادرة، مخالفة للقانون رقم 121 لسنة 1983.
- انتشرت العمالة الأجنبية كظاهرة في فنادق الخمس نجوم في مصر، فهم يسيطرون على غرف السونا والمساج ومراكز التجميل والطباخين وخدمة الغرف SPA وأغلبهم من روسيا وتايلاند، ويتم

هنالك مجموعة من الأبعاد التي تحكم الحديث عن العمالة الأجنبية في قطاع السياحة المصري من أهمها:

- التأثير الاقتصادي للسياحة في تقليص حالة البطالة في المجتمع المصري.
- الأزمات التي تتعرض لها صناعة السياحة أياً كانت أسبابها وما ينتج عنها من تأثير سلبي في تقليص العمالة السياحية.
- العمالة الأجنبية في السياحة المصرية (مؤشرات).
- اتفاقية الحات وحرية انتقال الموارد البشرية السياحية بين الدول.

## أ. السياحة كعلاج لمشكلة البطالة في المجتمع المصري

السياحة كصناعة خدمية مركبة تعتمد على العامل البشري أو الإنساني في معظم مكوناتها، كما أنها تساعد على ازدهار صناعات أخرى مغذية لها، مما يجعلها من أكثر الصناعات خلقاً للعمالة . فمعدل زيادة العمالة لا يتوقف فقط على زيادة الحركة السياحية، بل على مدى كثافة العمالة ومدى إنتاجيتها داخل القطاع السياحي وعلى الأثر المضاعف للعمالة (وهذان، 2002) . وهذه الحقيقة يجب الاستفادة منها بالدول السياحية خاصة النامية التي تعاني من البطالة مثل مصر. فالنشاط السياحي يتولد عنه ثلاثة أنواع من العمالة (وهذان، 2005) وهي كالتالي:

- العمالة المباشرة. كفرص عمل متاحة فعلياً بالمنشآت السياحية كالفنادق والمطاعم وشركات السياحة بأنواعها المختلفة. وهي فرص العمل المعنى بها بالدراسة باعتبارها المتأثرة سلباً بزيادة العمالة الأجنبية بها.
- العمالة غير المباشرة. المتولدة في القطاعات المغذية للسياحة.
- العمالة المضاعفة. وهي المتولدة بسبب الأثر المضاعف للإنفاق السياحي. خاصة إذا كان حل مشكلة البطالة يأتي من خلال إتاحة فرص عمل حقيقية بالاستعانة بالقطاع الخاص في قطاع السياحة، لاسيما في دولة يعاني سوق العمل عامة فيها من إضطرابات جوهرية أهمها الجمود وعدم تكيف عرض العمل مع ظروف الطلب عليه . ويرجع عدم التكيف ذلك في الأساس إلى عدم ملاءمة مخرجات التعليم لحاجة سوق العمل المصرية عامة وفي السياحة خاصة، لذا يرتفع معدل البطالة، وللبطالة أنواع وأشكال عديدة من أهمها ظهوراً في قطاع السياحة (نجي، 2004):
- البطالة الهيكلية. التي تنشأ بسبب عدم التوافق بين مهارات وقدرات القوى العاملة وهيكل الطلب على العمالة.
- البطالة الموسمية. وهي البطالة الوقتية التي تنشأ بسبب وضع موسمي وهي ما نراها جلياً في قطاع السياحة، خاصة في المواسم التي يقل فيها الطلب السياحي لأسباب سياسية أو اقتصادية خارجة عن السيطرة مثل الأزمات المختلفة.

## العمالة الأجنبية في قطاع السياحة المصري

توظيفهم عبر الإنترنت ويحضرون للفندق كونهم نزلاء تجارياً على القانون وعلى الرقابة، ولا يقل عددهم عن عشرة أفراد، وتعتبر رواتبهم أعلى بكثير من نظرائهم المصريين.

● لجأ العديد من الشركات السياحية خاصة في البحر الأحمر وجنوب سيناء الى تسريح العمالة المصرية لتحل محلها العمالة الأجنبية، وفي مقدمتها الروسية ، وبنفس الحجة وهي الحاجة لمن يجيدون اللغات النادرة. (وهو ما يؤكد على دور المؤسسات التعليمية والتدريبية في المجال السياحي في تأهيل العناصر البشرية الوطنية لغوياً، وخاصة اللغات النادرة لإبطال حجة أصحاب المنشآت السياحية والفندقية). وهو ما دفع وزير السياحة لتحويل سبع عشرة شركة سياحة للتحقيق في قطاع الرقابة على الشركات والمحال في الوزارة وغرفة وكالات السفر والسياحة، نتيجة لشكاوى عدد من العاملين في هذه الشركات الذين تم تسريحهم ، ومنها شركة (سفير) للسياحة حيث 90% من العمالة أجنبية، شركة (بيجاس) للسياحة بالغرندقة التي تستخدم 87 مندوباً ليس من بينهم سوى اربعة مصريين، والباقي من جنسيات أخرى.

● تستعين فنادق السلاسل العالمية بالمدرء الأجانب الذين يقعون في مناصبهم لأكثر من خمس سنوات مما يقلل الفرصة أمام الكفاءات المصرية لإثبات وجودها، ثم يتم نقل المدير الأجنبي لفرع آخر ليحل محله أجنبي آخر وهو ما يخالف نص قانون العمل الحالي الذي يؤكد على تولى نائب المدير المصري الجنسية الإدارية في حالة رحيل المدير الأجنبي، مما يمكن تسميته " بعقدة الخواجة" التي تطارد الكفاءات المصرية في إدارة الفنادق(almasalla.travel, 2009)

## د. اتفاقية الجات والعمالة الأجنبية في السياحة

تلاحظ قبل ظهور اتفاقية GATS أن معظم التجارة الدولية في الخدمات مليئة بالعديد من الممارسات التمييزية والحماية ونقص الشفافية في مجال السياحة، وتؤثر تلك القيود في الوكالات

السياحية بمظاهر عديدة من أهمها قدرتها على نقل العمالة للدول الأجنبية الأخرى ، وتحاول الجات أن تضع بداية الطريق في هذه البيئة التجارية، بوضع القواعد الأولية الواضحة لتطبيق بالتساوي بين الدول المرتبطة بالمعاملات في الخدمات ، حيث يمكن للمنشآت السياحية بجميع أنواعها ممارسة عملها في بلاد أخرى بكافة الظروف والقوانين والشروط المنطبقة على الوطنيين في هذه البلاد، إضافة لحقها في نقل العمالة الخاصة بهم للبلاد الأخرى للعمل بما دون أي عوائق، والسماح لها أيضاً بالتحويلات والمدفوعات الدولية لتعاملاتها دون قيود (حجازي، 2001). قد يعتقد البعض أن هذا يعني أن أي محاولات لتقليص وجود العمالة الأجنبية بالسياحة المصرية مستحيلة، ولكن بخصوص GATS فرغم ما يشهده العالم من درجة أعلى من التحرير في المعاملات بين الدول قياساً على الوضع السابق، فإنه ليس هناك سند قوى للاعتقاد بأن أسواق العالم ستفتتح على مصراعها في المستقبل المنظور، فالتحرير المقرر هو تحرير جزئي لا يقضى على فرص تقييد التجارة وحماية عناصر الصناعة المحلية وأهمها العمالة ، كما أنه تحرير غير فوري بل سيستغرق سنوات طويلة وليس بين يوم وليلة (حجازي، 2001) ، وهو ما يعني إمكانية تبنى وتنفيذ إستراتيجية الارتقاء بالعمالة السياحية الوطنية لمستوى الإحترافية والتنافسية مع العمالة الأجنبية حتى لو اتسع نطاق تطبيق الاتفاقية. وفي هذا الإطار نجد دولاً حديثة نسبياً في مجال السياحة مثل السعودية تتجه في مواجهتها لظاهرة البطالة بين السعوديين لفكرة السعودية Saudization والتي تقوم على استبدال بالسعوديين بالأجانب بشكل تدريجي، وهو ما بدأ بالفعل في صناعة السياحة والفندقة، حتى في الوظائف التي كان السعوديون يرفضون العمل بها، ثم بدأ التفكير في استبدال الخبرات الإدارية السعودية بالخبرات الادارية العليا في مجال الفندقة (As ad and Hendrson, 2005).

## المبحث الرابع: الدراسة الميدانية

اشتملت على النقاط التالية: ركزت قائمة الاستقصاء على معرفة نسبة العمالة الأجنبية بهذه المنشآت ومدى الاعتماد عليها، وأسباب اللجوء إليها، طبيعة الوظائف التي يشغلونها، والمشكلات التي قد تنشأ عن وجودهم، مدى عدالة التعامل بينهم وبين العاملين المصريين، جهود الإدارة لمنع رفض العاملين المصريين للأجانب، تقييم الإدارة لمستوى أداء العاملين المصريين سياحياً أو فندقياً، جهود الإدارة لإحلال العمالة الوطنية بدلاً من الأجنبية، إضافة لتصوراتهم كإدارة بشأن زيادة قوة العمالة لديهم كقدرة تنافسية للمنشأة. وقد روعي في تصميم القائمة ترتيب الأسئلة

## أ. تصميم قائمة الاستقصاء

تم تصميم قائمة الاستقصاء الملحقة لتناسب مجتمع البحث وهو مكون من السادة مدرء المنشآت السياحية والفندقية (شركات سياحية- فنادق وقرى سياحية). بمدينتي القاهرة والغرندقة بإعتبارهما من كبرى المدن السياحية بالمقصد السياحي المصري. وقد اشتملت القائمة على عدد (11) سؤال، تنوعت ما بين أسئلة القبول والرفض (نعم / لا)، والأسئلة متعددة الأجوبة، والأسئلة المفتوحة. والتي استهدفت الحصول على عدد من المعلومات المفيدة في تحديد الواقع الحالي للعمالة الأجنبية بالمنشآت السياحية والفندقية. والتي

## العمالة الأجنبية في قطاع السياحة المصري

بطريقة منطقية وكذلك السهولة والوضوح والصيغة بالشكل الذي يمكن من الحصول على المعلومة المطلوبة واختبار مدى صحة فرض البحث المطروح في بداية الدراسة.

### ب. تحديد العينة

تم تحديد عينة البحث بطريقة العينة غير الاحتمالية (وفيها لا يعتمد سحب العينة على القوانين الاحتمالية)، وهذه الطريقة تستخدم كثيراً في الأحوال التي لا تصلح فيها طريقة العينة الاحتمالية، وبالتالي تكون النتائج المستخلصة من هذه العينة هي مجرد وصف

### ج. تحليل استمارة الاستقصاء

#### جدول رقم (1)

أسئلة الإيجاب والرفض باستمارة الاستقصاء التوزيع التكراري والنسبي للإجابات

رقم السؤال	السؤال	نعم		لا	
		ك	%	ك	%
1	يوفر قطاع السياحة فرص عمل حقيقية.	25	83.3	5	16.7
5	العمالة الأجنبية بمنشآتكم من الجنسين.	24	80	6	20
6	توجد مشكلات تنشأ عن وجود العمالة الأجنبية بالمنشأة.	19	63.3	11	36.7
7	تتوافر عدالة التعامل في جميع النواحي بين العاملين الأجانب والمصريين.	9	30	21	70
8	تهتم الإدارة بتهيئة العمالة المصرية لتقبل وعدم رفض أو مقاومة وجود عاملين أجانب.	14	46.7	16	53.3
9	هناك رصد لضعف أداء العمالة المصرية نتيجة لتواجد المشتغلين الأجانب في المنشأة.	20	66.7	10	33.3
10	تبذل الإدارة جهداً في محاولة استبدال المصريين بالأجانب.	15	50	15	50

2. يوضح الشكل رقم (1) نسبة المشتغلين الأجانب في المنشآت السياحية والفندقية، حيث أحاب (60%) من إجمالي العينة بأن نسبة العمالة الأجنبية أقل من 5% من إجمالي العمالة بالمنشأة، بينما أحاب (40%) من مفردات العينة بأن نسبة العمالة الأجنبية بمنشآتهم تتراوح بين 5% ، 10%. وقد أشار بعضهم إلى أن القانون لا يسمح بتجاوز نسبة العمالة الأجنبية 10% من إجمالي العمالة بالمنشأة. وإن أثبتت بعض الحالات العملية أن الرقابة الجيدة على تنفيذ تلك المادة القانونية تكشف عن تجاوزات بهذا الشأن.

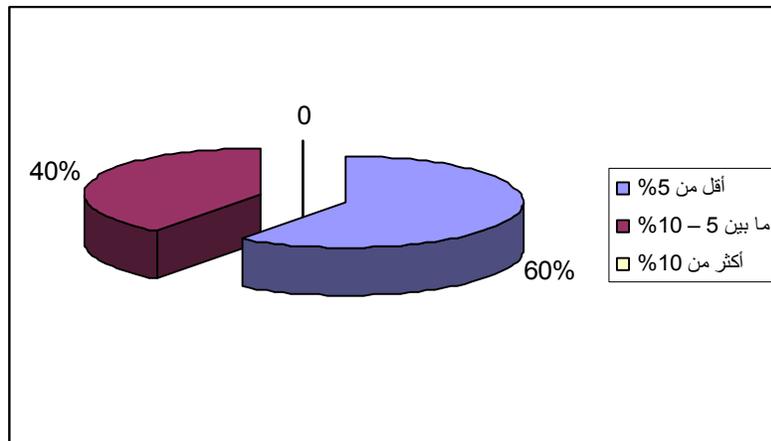
### رأى مدراء المنشآت السياحية والفندقية في القدرة الحقيقية

#### لصناعة السياحة على توليد فرص العمل

1. عن رأى مدراء المنشآت السياحية والفندقية في قدرة صناعة السياحة الحقيقية على توليد فرص العمل، كانت الأجوبة بنعم (83.3%)، وقد أضاف بعضهم قولاً بأن هذا التأثير في فرص العمل يظهر بوضوح مع تنمية مناطق سياحية أو افتتاح منشآت فندقية جديدة، إضافة للقطاعات العديدة المرتبطة بالسياحة.

### نسبة المشتغلين الأجانب في المنشآت السياحية والفندقية التي

#### شملتها العينة



شكل رقم (1)

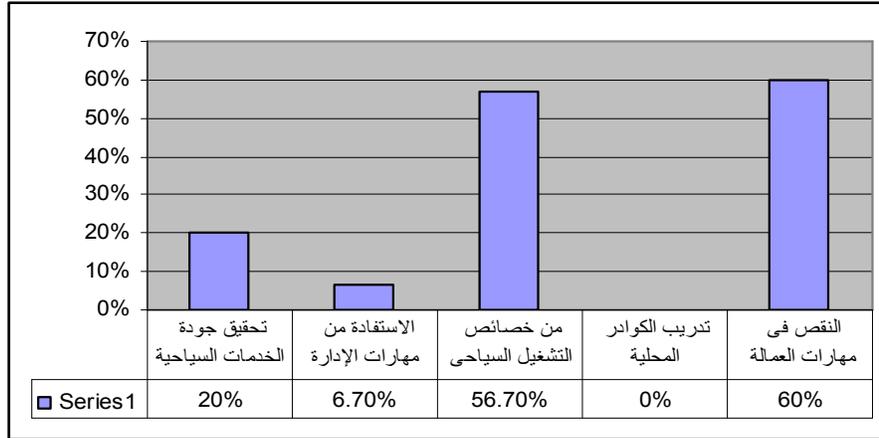
نسبة المشتغلين الأجانب من إجمالي العمالة بالمنشأة

## العمالة الأجنبية في قطاع السياحة المصري

### - أسباب لجوء المنشآت الى العمالة الأجنبية

وهي (6.7%) فقط من العينة أنه بغرض الاستفادة من مهارات الإدارة والاستشارات والمهارات الفنية الأجنبية. بينما يلاحظ عدم تسجيل أي استجابة لغرض تدريب الكوادر البشرية المحلية والارتقاء بهم، وهو ما يشير الى قصور كبير في أهداف الاعتماد على العمالة الأجنبية في المنشآت السياحية والفندقية المصرية.

3. كما يتضح من الشكل رقم (2) تنحصر أسباب اللجوء للعمالة الأجنبية في اتفاق (60%) من مفردات العينة على أن السبب هو النقص في خبرات ومهارات العمالة المحلية، بينما أشار (56.7%) الى أن الاعتماد على العمالة الأجنبية ليس سوى خاصية تميز التشغيل في قطاع السياحة، (20%) أشاروا الى سبب الارتقاء بمستوى جودة الخدمات السياحية المقدمة، بينما سجلت أقل نسبة



شكل رقم (2)

### أسباب اللجوء الى العمالة الأجنبية

5- جنس العمالة الأجنبية التي يتم الاعتماد عليها في المنشآت التي تشملها العينة

(80%) من إجمالي مفردات العينة أجاب بأن العمالة الأجنبية في منشآتهم من الجنسين، بينما (20%) من مفردات العينة أجابوا بأنها من جنس واحد إما ذكور أو إناث.

6- طبيعة المشكلات الناجمة عن تواجد العمالة الأجنبية بالمنشآت

عن وجود مشكلات تنشأ لتواجد عمالة أجنبية بالمنشأة، أجاب (36.7%) بالنفي بمعنى عدم وجود مشكلات، بينما أجاب (63.3%) من إجمالي العينة بالإيجاب بوجود مشكلات ناتجة عن تواجد عمالة أجنبية، وهي النسبة التي أصبحت أجوبتها مطلوبة عن الشق الثاني من السؤال حول طبيعة هذه المشكلات والتي يوضحها الشكل رقم (3)، والتي كانت كالتالي:

- مشكلات تتعلق بالجانب المادي كالفروق في الأجور والحوافز. (56.7%) من العينة.

- مشكلات تتعلق بالجانب الاجتماعي كعدم الاندماج. (26.7%) من إجمالي العينة.

- مشكلات تتعلق بالجانب النفسي كالحماة والتمييز في التعامل، (33.3%) من إجمالي العينة. وقد أضاف بعض المدراء محاولات عديدة وجهود إدارية لمواجهة وتقليل هذه المشكلات حتى لا تؤثر في سير العمل.

الوظائف التي تشغلها العمالة الأجنبية في المنشآت التي شملتها العينة

4 - بالنسبة للفنادق والقرى السياحية كانت الإجابة كالتالي:

(مدير عام 55%)

(مدراء الأقسام - أغذية ومشروبات 33.3% - كبير الطهاة 46.7%)

(عاملون في المستويات الوظيفية الأخرى:

- Spa والنوادي الصحية والساونا 86.7%

- طهاة (المطابخ) 73.3%

- خدمة الغرف 66.7%

- علاقات عامة وعملاء 60%

- مراكز الغوص 20%

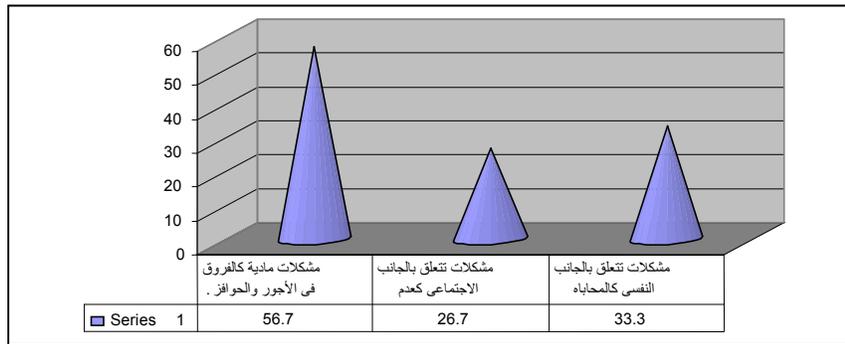
- بالنسبة لشركات السياحة كانت الإجابة كالتالي:

(الإدارة العليا 26.7%)

(المندوبون 53.3%) وأغلبها في شركات البحر الأحمر وجنوب سيناء.

(مرافقو المجموعات 36.7%) وأغلبها في شركات البحر الأحمر وجنوب سيناء.

(المرشدون 33.3%)



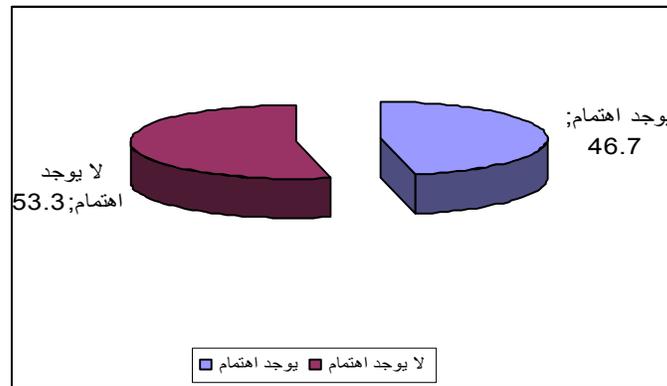
شكل رقم (3)

### طبيعة المشكلات الناتجة عن تواجد عمالة أجنبية بالمنشأة

وقتاً كبيراً أثناء ساعات العمل، وربما يعملون بأكثر من وظيفة أثناء اليوم في بعض القرى السياحية، وهو ما يعطى انطباعاً بأن العمالة المصرية رخيصة ويمكن الاستغناء عنها في أي وقت وتوفير البديل، بينما أجاب (30%) من العينة بوجود عدالة التعامل بين العاملين الأجانب والمصريين. ويلاحظ أن بعض هذه المنشآت تمثل العمالة الأجنبية بما نسبة ضئيلة من إجمالي العمالة

### مدى توفر العدالة في التعامل في بين العاملين الأجانب والمصريين

7- حول توفر العدالة في التعامل في كافة النواحي بين العاملين الأجانب والمصريين، أكد (70%) من إجمالي مفردات العينة صعوبة توفير العدالة الكاملة في التعامل بين المصريين والأجانب، فهناك فروق في الأجور وساعات العمل والسكن والوجبات. وكانت أهم التفسيرات أو الأسباب لذلك: اختلاف طبيعة الفئتين، حيث أشار عدد كبير من المدراء إلى أن ما يميز الأجانب هو عملهم بجدية خلال ساعات العمل، ورفضهم العمل لساعات إضافية دون أجر إضافي. بعكس العاملين المصريين الذين يهدرون



شكل رقم (4)

### مدى اهتمام الإدارة بتهيئة العاملين المصريين بقبول المشتغلين الأجانب

#### 8- اهتمام الإدارة بتهيئة العاملين المصريين بقبول وجود مشتغلين أجانب

– رصد القصور في أداء العمالة المصرية نتيجة لتواجد المشتغلين

#### الأجانب

9- بشأن رصد القصور أو الضعف في أداء العمالة المصرية نتيجة لتواجد المشتغلين الأجانب في المنشأة، أجاب (33.3%) من العينة بالنفي، وقد علل عدد قليل منهم ذلك بقلة أعداد المشتغلين الأجانب في منشآتهم. بما لا يسمح بظهور مثل هذا التأثير على مستوى أداء العمالة المصرية. بينما أجاب (66.7%) وملاحظة مثل هذا التأثير في منشآتهم، وهي النسبة التي أصبحت اجوبتها

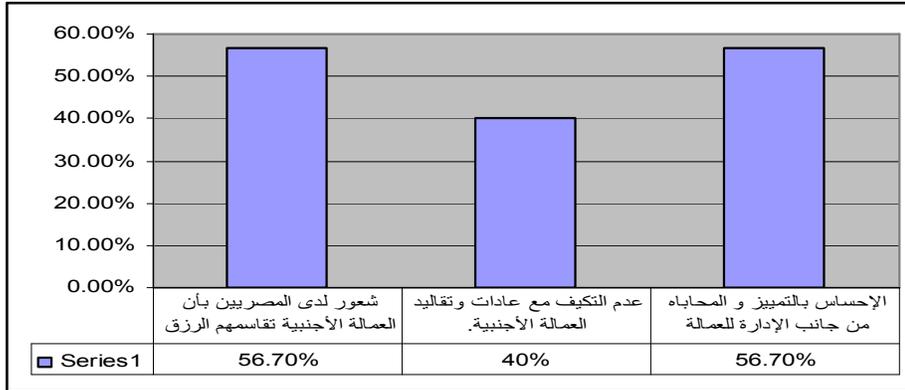
8- عن اهتمام الإدارة بتهيئة العاملين المصريين بقبول وعدم مقاومة أو رفض وجود مشتغلين أجانب، أجاب (53.3%) من إجمالي مفردات العينة بعدم وجود مثل هذا الاهتمام، وقد علق عدد قليل منهم أن السبب إلى قلة عدد العاملين الأجانب ولا حاجة لمثل هذه الجهود. بينما أجاب (46.7%) بوجود هذا الاهتمام من جانب الإدارة، وخاصة إدارات الأقسام التي بها عاملون أجانب يتمثل في محاولة تهيئة الأجواء وتحقيق الاندماج بين المصريين والأجانب.

## العمالة الأجنبية في قطاع السياحة المصري

### – اهتمام الإدارة باستبدال العمالة الأجنبية بغيرها من المصريين

10- حول مدى اهتمام الإدارة باستبدال العمالة الأجنبية بغيرها من المصريين، أجاب (50%) من إجمالي مفردات العينة بالإيجاب وبمحاولتهم استبدال العمالة الأجنبية بغيرها من المحليين، بينما أجاب النصف الباقي (50%) من العينة بالنفي وبعدم الاهتمام بذلك.

مطلوبة عن الشق الثاني من السؤال حول أسباب وجود مثل هذا التأثير السلبي في أداء المصريين أشار (40%) العينة الى السبب الاجتماعي مثل عدم التكيف مع عادات وتقاليد العمالة الأجنبية. بينما أشار 56.7% الى السبب المادي المتمثل في شعور المصريين بأن العمالة الأجنبية تقاسمهم الرزق والدخل في بلادهم. وأخيراً أشارت نفس النسبة (56.7%) الى السبب النفسي مثل الإحساس بالتمييز والمحابة من جانب الإدارة للعمالة الأجنبية، مضيفين أن التمييز يحدث في عناصر أهمها السكن وساعات العمل والمرتبات، وهذا ما يوضحه الشكل رقم (4).



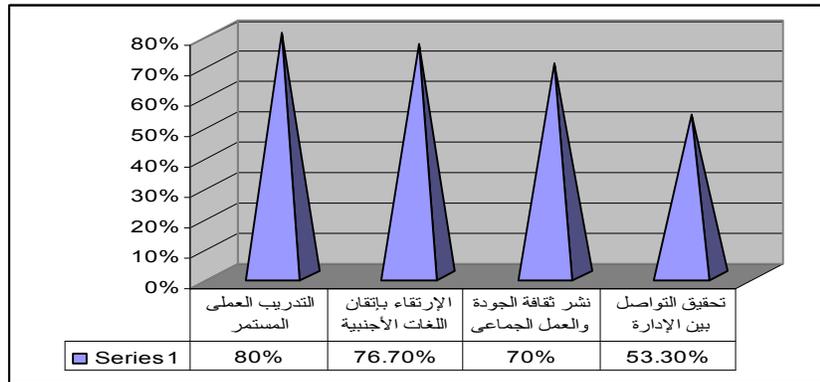
شكل رقم (5)

### أسباب تأثير تواجد العاملين الأجانب في ضعف أداء العاملين المصريين

الغردقة من صعيد مصر وهي عمالة غير مدربة وغير مؤهلة للعمل السياحي. ثم أجمع (76.7%) على ضرورة تحسين مستوى إتقان اللغات الأجنبية لدى العاملين المصريين في هذا المجال، ثم أشار (70%) الى ضرورة نشر ثقافة الجودة والعمل الجماعي بين العاملين في المنشآت السياحية والفندقية، وأخيراً أشار (53.3%) الى محور زيادة (التواصل بين الإدارات والعاملين) باختلاف مستوياتهم الوظيفية، والى ضرورة اهتمام الإدارة بتحسين ظروف العمل للعاملين بما يعظم من العائد في الأداء.

### – رؤية الإدارة لدعم نقاط القوة البشرية للمنشأة لزيادة قدراتها التنافسية

11- بشأن رؤية الإدارة لمخاور دعم نقاط القوة في الموارد البشرية للمنشأة لزيادة القدرات التنافسية. أجمع (80%) من العينة على محور (التدريب العملي) لإكساب وصلل المهارات العملية سواء كان لطلاب كليات ومعاهد السياحة والفندقة قبل التوظيف، مروراً ببرامج التدريب المستمر والمتطور للعاملين في منشآتهم السياحية والفندقية ولكل المستويات الوظيفية، كما أضاف البعض أن أغلب العاملين في الفنادق والقرى السياحية والشركات في مقاصد البحر الأحمر مثلاً وخاصة



شكل رقم (6)

مخاور دعم الموارد البشرية بالمنشآت السياحية والفندقية لتدعيم قدراتها التنافسية

## النتائج العامة والتحقق من صحة فرض البحث

6. يعد افتقار العمالة المصرية للمهارات العملية السياحية، والالتزام بإحدى خصائص التشغيل السياحي في العالم أهم الأسباب لدى مدراء المنشآت السياحية والفندقية المصرية لتبرير اعتمادهم في بعض الوظائف والمستويات الإدارية على عمالة أجنبية، مع عدم اهتمامهم عند التفكير في العمالة الأجنبية باستغلالهم في تدريب العمالة المصرية.
7. كلما كبر حجم المنشأة السياحية أو الفندقية وارتقت في درجة تصنيفها السياحي كلما زاد اعتمادها على العمالة الأجنبية، وبالتالي زاد تأثيرها بالسلبات المادية أو الاجتماعية أو النفسية الناتجة عن وجود هذه العمالة، وتأثر مستوى أداء العمالة المصرية سلباً نتيجة للإحساس بعدم العدالة في تعامل الإدارة مع جميع العاملين. ويقل هذا التأثير مع المنشآت الأصغر حجماً.
8. كانت أهم الآراء المقترحة من جانب أغلب مفردات العينة بشأن دعم نقاط القوة في الموارد البشرية المحلية لزيادة قدرتها التنافسية في مقابل العمالة الأجنبية، هي تأهيل وتدريب طلاب كليات ومعاهد السياحة والفندقة قبل التوظيف، مروراً ببرامج التدريب المستمر والمتطور للعاملين في المنشآت السياحية والفندقية لكل المستويات الوظيفية، تحسين مستوى إتقان اللغات الأجنبية وضرورة نشر ثقافة الجودة والعمل الجماعي وزيادة التواصل بين الإدارات والعاملين مما يزيد من قدرات العاملين التنافسية ويقلل الاعتماد على العمالة الأجنبية (أنظر شكل رقم 5) وبهذا يتحقق صحة فرض البحث.

1. هناك فجوة واضحة بين مواصفات مخرجات النظم التعليمية والأكاديمية السياحية في مصر وبين متطلبات المنشآت السياحية والفندقية (سوق العمل السياحية) لاسيما في مجال المهارات العملية والمهنية.
2. إن بقاء المناهج الدراسية وعدم تجديدها، زيادة أعداد الدارسين، ضعف الموارد والميزانيات اللازمة لعملية التعليم والتدريب يترتب عليه ظهور سلبيات في أداء ومستوى الخريجين.
3. إن تكامل التعليم والتدريب السياحيين يسمح بتوفير عمالة سياحية مدربة ومؤهلة عملياً للعمل في مختلف المنشآت السياحية والفندقية، وفي مختلف المستويات المهنية خاصة أن صناعة السياحة من الصناعات التي تعتمد بشكل جوهري على العنصر البشري في تنظيم وتقديم الخدمة.
4. اتساع ظاهرة العمالة الأجنبية في المنشآت السياحية والفندقية يهدد بافتقار مصر تدريجياً أهم ميزات صناعة السياحة كونها مولدة لفرص العمل ومساعدة في حل مشكلة البطالة.
5. اللجوء إلى العمالة الأجنبية في وظائف ومستويات إدارية عديدة من أهم خصائص التشغيل في سلاسل الفنادق العالمية والقرى السياحية بينما يزداد لجوء الشركات السياحية في مناطق البحر الأحمر وجنوب سيناء إلى العمالة الأجنبية عنه في القاهرة.

## التوصيات

1. السريعة والمتلاحقة والبعد عن الجمود وعدم المرونة التي تمثل السمة الأساسية لتلك المناهج وذلك بغرض رفع مستوى التعليم السياحي والفندقي وتحقيق الفاعلية للعملية السياحية التعليمية.
- التدريب العملي في هذه المنشآت السياحية والفندقية بالتوازي مع الدراسة في المؤسسات الأكاديمية، تحقيقاً لمفهوم (التعليم المزدوج) وهذا التكامل سيكون له عظيم الأثر في رفع مستوى ومهارة الخريجين.
- أن تكون مساهمة المؤسسات التعليمية والأكاديمية السياحية في التدريب العملي شرطاً من شروط اعتماد هذه المؤسسات لجودة التعليم السياحي.
2. لا بد أن تحظى الموارد البشرية التي تعمل في قطاع السياحة المصري باهتمام فائق، ويتجسد هنا الاهتمام في الاختيار السليم بناء على التوصيف الدقيق للوظائف المتاحة وإتاحة نظام مرن للأجور والحوافز وإجراء دورات تدريبية مع تقييم نتائج هذه الدورات، إزالة أسباب شكاوى العنصر البشري وتقديم الخدمات الاجتماعية له وذلك لإستقطاب العناصر الجيدة للعمل بالقطاع.
3. وضع ضوابط صارمة لتجديد كل من رخص المنشآت السياحية ورخص العمالة الأجنبية بما يتضمن شروطاً محددة تلزم هذه

1. هناك حاجة لوضع بروتوكول قومي برعاية الأجهزة السياحية الرسمية وغير الرسمية مثل وزارة السياحة أو الاتحاد المصري للغرف السياحية لصياغة شكل التعاون بين المنشآت السياحية والفندقية من جانب والمؤسسات التعليمية والأكاديمية السياحية من جانب آخر، بناء على دراسة حالة كل محافظة سياحية واحتياجاتها من الموارد البشرية، بهدف توفير خريجين يمتلكون خصائص تتفق مع متطلبات سوق العمل السياحي، وبما يجعلهم محط أنظار وجذب حتى للإدارات السياحية الأجنبية. على أن يقوم هذا التعاون على العناصر التالية:
- ضرورة تحفيز القطاع الخاص السياحي للقيام بدوره القيادي والريادي في تدريب خريجي كليات السياحة والفنادق في المنشآت السياحية والفندقية وعدم الاكتفاء بالدور الذي تقوم به الأجهزة الرسمية مثل الإتحاد المصري للغرف السياحية في مجال التدريب السياحي من أجل توافر كوادر بشرية مؤهلة ومدربة وقادرة على التعامل مع المتغيرات التكنولوجية الحديثة ومتخصصة في تقديم الخدمات السياحية.
- مشاركة رجال الصناعة وخبرائها في تجديد صياغة المناهج واحتوى العلمي للمناهج السياحية بما يتوافق مع المتغيرات العالمية

5. نسبة العمالة الأجنبية في المنشآت السياحية والفندقية، خاصة إنما المستفيد الأول في حالة إيجاد احتياحاتها من المصريين بما يوفر للمنشآت مبالغ ضخمة كفرق رواتب بين الخبرات المستقدمة والمحلية.

4. تفعيل دور الرقابة المستمرة والحكمة على تنفيذ القانون بشأن المنشآت بالاستفادة من هذه العمالة الأجنبية في تدريب الكوادر البشرية المحلية خلال فترة زمنية معينة لتحل محل الأجنبية، وذلك في المستويات الإدارية العليا والمهارات المهنية التخصصية.

## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع باللغة العربية

7. وهدان، محمد شريف "دور النشاط الفندقي في الحد من مشكلة البطالة"، المجلة المصرية لعلوم السياحة والضيافة، الجمعية المصرية للسياحة والفندقة، العدد السادس، يوليو 2002، القاهرة.
8. حجازي، محمد عبد الرحمن "الوضع التنافسي لقطاع السياحة المصري"، المجلة المصرية لعلوم السياحة والضيافة، الجمعية المصرية للسياحة والفندقة، العدد الرابع، 2001، القاهرة.
9. زيتون، محيا "السياحة ومستقبل مصر بين إمكانيات التنمية ومخاطر الهدر"، دار الشروق، القاهرة: 2002.
10. عمر، مي باهر "دراسة اتجاهات الطلب للسائحين الجدد إلى مصر"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة حلوان، القاهرة: 2005.
11. يحيى، نهاد محمد كمال "دور صناعة السياحة في توفير فرص العمل والحد من مشكلة البطالة"، المجلة المصرية لعلوم السياحة والضيافة، الجمعية المصرية للسياحة والفندقة، العدد التاسع، يناير 2004، القاهرة.

1. حلمي، إيمان محمد "نحو إنشاء برامج تعليمية وتدريبية للإرشاد البيئي"، المجلة المصرية للدراسات السياحية، المجلد الرابع، العدد 201، القاهرة: 2005
2. صبحي، أسامة " الإرشاد السياحي ما بين النظرية والتطبيق"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان: 2006.
3. "التعليم والتدريب السياحي"، المجالس القومية المتخصصة، الدورة الرابعة والعشرون، القاهرة: 1997 - 1998، ص 347.
4. مرقص، سمير سعد "تفعيل وتنمية السياحة المصرية"، مجلة إدارة الأعمال، العدد 100، مارس 2003 .
5. عبد الوهاب، صلاح الدين " السياحة في عالم متغير"، بدون، القاهرة: 1996.
6. الخزامي، عبد الحكم أحمد "إستراتيجية الموارد البشرية"، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة: 2002.

### ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية

- (1) Airey, D., & Johnson, S., "The Content of Tourism Degree Courses In the UK", University of Surrey, Elsevier Science Ltd, UK: 1999.
- (2) "A New Initiative of the WTO Education Council", WTO News Magazine, Madrid: Issue 2, 2<sup>nd</sup> quarter, 2002.
- (3) Asad, M., and Henderson, C., "Local Versus Foreign Workers in the Hospitality and Tourism Industry. A Saudi Arabian Perspective", Cornell Hotel and Restaurants Administration, Quarterly, Vol.46, No.2, (2005),A
- (4) Cooper, C., Shepherd, R., & Westlake, J., "Educating the Educators In Tourism", WTO, University of Surrey, Madrid: 1996.
- (5) Ghafour, A., & Brock, C., "Vocational Education and Development", University of Hull, Elsevier Science Ltd, UK: Vol.17, No.4, 1997.
- (6) "Human Capital in the Tourism Industry of the 21st Century", WTO, Tourism Education and Training Series, Madrid: 1997.
- (7) William, F., "Global Tourism", Butter Worth Heinemann, Oxford: 1998.

- (8) World Travel Tourism Council (WTTTC), "Tourism Progress and Priorities 2008/ 2009).

### Internet and Web sites

- Available from : <http://ik.ahram.org.eg/IK/ahram/2009/6/8/INVE2.HTM>, [Accessed on: 12, September, 2009].
- (2) استثمار الموارد البشرية في قطاع السياحة Available from: <http://www.almasalla.travel/News/News.asp?id=8057> (أول جريدة إلكترونية سياحية في العالم العربي) [Accessed on: 9, December 2009].
- (3) Available from : <http://etf.org.eg/ara/news-details.asp>, [Accessed on: 10, January, 2010].
- (المصري اليوم، 2009)، العمالة الأجنبية خطر يهدد الشباب المصري في مجال (4) Available from: <http://www.almasy-alyoum.com/article2.aspx?ArticleID=20358>. [Accessed on: 12, November, 2009].

---

## Summary

The purpose of this research is to examine the phenomenon of employing foreigners in Egyptian tourist and hotel establishments, further we try to focus on the importance of the effective tourism learning and training and to discuss the reasons for increasing numbers of foreign employment in Egyptian tourism and hotel sector, and then analyze its negative impact in more detail, finally we recommend suggestions to face the increasing of this phenomenon., This research depends on . distributing a questionnaire among a sample of tourist and hotel , general managers in Cairo and da. The most important findings are: Most of the respondents stated that the weakness in local employees and tourism graduates' skills is the main reason to employ foreigners, as the changing and dynamic nature of the tourism industry necessitates continuous development of employees. There was a common agreement among respondents that the problems and negative psychological, social and financial impacts increase of foreign employees, specially their impact on the local employees' satisfaction and performance. and the research recommend to design efficient protocol to manage the co-operation between educational and academic institutions and tourist & hotel establishments, to offer effective, well- trained and qualified employee as the tourism product relies as much on the employees providing the service as it does on the product itself .

استمارة استقصاء موجهة للسادة مدراء المنشآت السياحية والفندقية

بشأن العمالة الأجنبية في هذه المنشآت

نوع المنشأة: فندق ( ) قرية سياحية ( ) شركة سياحة ( )

اسم المنشأة:

درجتها أو فئتها:

1. يوفر قطاع السياحة فرص عمل حقيقية. نعم ( ) لا ( )
2. نسبة المشتغلين الأجانب من إجمالي العمالة بالمنشأة. أقل من 5% ( ) من 5 - 10% ( ) أكثر من 10% ( )
3. أسباب اللجوء الى العمالة الأجنبية: (مسموح بتعدد الأجوبة)
- الارتقاء بمستوى جودة الخدمات السياحية المقدمة. ( )
  - الاستفادة من مهارات الإدارة والاستشارات الأجنبية. ( )
  - هي إحدى خصائص التشغيل التي تميز العمل السياحي ( )
  - تدريب الكوادر المحلية والارتقاء بمستواهم ( )
  - وجود نقص في خبرات ومهارات العمالة المحلية ( )
4. الوظائف التي تشغلها العمالة الأجنبية بمنشآتكم:
5. العمالة الأجنبية بمنشآتكم هي من الجنسين. نعم ( ) لا ( )
6. توجد مشكلات تنشأ عن وجود العمالة الأجنبية بالمنشأة. نعم ( ) لا ( )
- تدور طبيعة هذه المشكلات حول: (مسموح بتعدد الأجوبة)
- مشكلات تتعلق بالجانب المادي كالفروق في الأجر والحوافز... ( )
  - مشكلات تتعلق بالجانب الاجتماعي كعدم الاندماج. ( )
  - مشكلات تتعلق بالجانب النفسي كالحبابه والتمييز في التعامل. ( )
7. تتوافر عدالة التعامل في جميع النواحي بين العاملين الأجانب والمصريين. نعم ( ) لا ( )
- إذا كانت الإجابة بـ (لا) أذكر السبب.....
8. تهتم الإدارة بتهيئة العمالة المصرية لتقبل وعدم رفض أو مقاومة وجود عاملين أجانب. نعم ( ) لا ( )
9. هناك رصد لضعف أداء العمالة المصرية نتيجة لتواجد المشتغلين الأجانب في المنشأة. نعم ( ) لا ( )
- في حالة الإجابة بـ (نعم) يرجع أسباب هذا التأثير السلبي لما يلي: (مسموح بتعدد الأجوبة)
- عدم التكيف مع عادات وتقاليد العمالة الأجنبية. ( )
  - شعور العاملين المصريين بأن العمالة الأجنبية تقاسمهم الرزق والدخل في بلادهم. ( )
  - الإحساس بالتمييز و الحبابه من جانب الإدارة للعمالة الأجنبية. ( )
10. تبذل الإدارة جهداً في محاولة استبدال العمالة المصرية بالأجنبية من المصريين. نعم ( ) لا ( )
11. رؤيتك حول محاور دعم نقاط القوة في الموارد البشرية للمنشأة لزيادة قدراتكم التنافسية.