

تمكين
Tamkeen

قطاع الضيافة والسياحة

تقرير مهارات القطاع 2024

مهارات البحرين
Skills Bahrain



جدول المحتويات

4	المُلخَص التنفيذي
5	المقدمة والهدف
5	الهدف
5	الفئات المستهدفة
6	المنهجية
7	نظرة عامة على القطاع
10	قطاع الضيافة والسياحة بالأرقام في مملكة البحرين
11	التوجهات التي تشكل قطاع الضيافة والسياحة في مملكة البحرين
15	فرص العمل الوظيفية
17	الفرص الوظيفية في قطاع الضيافة والسياحة في مملكة البحرين
26	تسليط الضوء على أبرز المهن: مدير مكتب الاستقبال/علاقات العملاء
27	تسليط الضوء على أبرز المهن: المساعد الأول للطاهي
28	تسليط الضوء على أبرز المهن: مدير مطعم
29	تسليط الضوء على أبرز المهن: رئيس الفعاليات
30	تسليط الضوء على أبرز المهن: مدير الصيانة والسلامة
31	تسليط الضوء على أبرز المهن: مرشد سياحي
32	إعداد كوادِر وطنية جاهزة للمستقبل في قطاع الضيافة والسياحة
34	إطار المهارات الأساسية
35	المهارات الأساسية لتمكين نجاحك في القطاع
38	البرامج والمبادرات التدريبية
38	البرامج والشهادات الأكاديمية
38	برامج الدبلوم والتدريب المهني
41	صندوق العمل (تمكين) برامج دعم التوظيف
42	صندوق العمل (تمكين) برامج دعم التطور الوظيفي
43	الاستنتاجات الرئيسية
45	شكر وتقدير
46	مسرد المصطلحات

إخلاء مسؤولية بخصوص المحتوى

تم اعداد هذا التقرير في الربع الأول من 2024 من قبل مهارات البحرين، مبادرة تحت مظلة صندوق العمل (تمكين)، والغرض منه هو تقديم معلومات عامة فقط. وقد تم إعداد المعلومات الواردة فيه باستخدام مصادر تعتقد "مهارات البحرين" أنها موثوقة ودقيقة. ولا تقدم "مهارات البحرين" أي تعهدات أو ضمانات من أي نوع سواء طريحة أو ضمنية بشأن دقة أي معلومات أو بيانات واردة في هذا التقرير أو استيفائها أو صلاحيتها أو موثوقيتها أو توافرها أو اكتمالها. محتويات هذا التقرير ستظل دائمًا ملكاً لـ "تمكين".

تمكين ومسؤولوها وأعضاء مجلس إدارتها وموظفوها ووكلاؤها وأي مساهمين آخرين في هذا التقرير، غير مسؤولين عن أي حالات عدم دقة أو أخطاء أو إغفال في محتويات هذا التقرير ولا عن أي خسائر أو أضرار أو تكاليف أو مصروفات سواء مباشرة أو غير مباشرة أو لاحقة أو خاصة يتم تكبدها جزاء، أو ناجمة بسبب، استخدام أي شخص للمحتويات أو اعتماده عليها، سواء كان ذلك بسبب أي حالات عدم دقة أو أخطاء أو إغفال أو تحريف في المحتويات أو غير ذلك.

الملخص التنفيذي

أشار أصحاب العمل في قطاع الضيافة والسياحة إلى وجود حاجة قوية لتطوير المهارات الأساسية والفنية للكوادر العاملة. تعد المهارات الأساسية مثل التواصل والتعاون والعمل الجماعي وحل المشكلات والمعرفة الرقمية مهمة بشكل خاص لأصحاب العمل لأنها تساهم في توفير أماكن عمل فعالة وكفؤة مع تعزيز فرص النمو الوظيفي للموظفين في مناصب الإدارة العليا. أما بالنسبة للمهارات الفنية فهناك طلب متزايد على مجموعة متنوعة من المهارات لتحسين التجربة العامة للسائح تشمل المحاور الرئيسية خدمة العملاء والصحة والسلامة لضمان رضا الضيوف، وإدارة الفعاليات والحشود لتحسين الفعاليات ومناطق الجذب السياحي، والمهارات المتخصصة في مجال المأكولات والمشروبات، والتسويق الرقمي وإدارة وسائل التواصل الاجتماعي، وتحليل البيانات، وتقنيات المبيعات القوية لزيادة الإيرادات في جميع أنحاء القطاع.

يقدم قطاع التعليم والتدريب في مملكة البحرين فرصاً متنوعة للأفراد الذين يسعون إلى تطوير هذه المهارات والدخول والتقدم والتميز في قطاع الضيافة والسياحة. من الشهادات الجامعية إلى برامج التدريب المهني، يمكن للطلاب متابعة مسارات مصممة خصيصاً لمختلف جوانب القطاع، بما في ذلك إدارة الضيافة والدراسات السياحية والشهادات المتخصصة في التسويق الرقمي والسياحة البيئية والمرشدين السياحيين وتدريب رجال الإنقاذ. للحفاظ على القدرة التنافسية وتلبية الاحتياجات المتطورة لأصحاب العمل، من الضروري تعزيز التعاون المستمر بين الجامعات ومؤسسات التدريب والشركاء في القطاع. تضمن هذه الملاءمة أن تظل العروض التعليمية ذات صلة ومواكبة ومتماشية مع متطلبات قطاع الضيافة والسياحة، مما يؤدي في النهاية إلى تزويد المهنيين بالمهارات والمعرفة اللازمة للازدهار في هذا المجال الديناميكي.

يوظف قطاع الضيافة والسياحة في مملكة البحرين بدور حيوي في التنمية الاقتصادية للمملكة، حيث يمثل حوالي 2% من الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي ويحقق ناتجاً يبلغ 222 مليون دينار بحريني. كما يعد قطاعاً رئيسياً في التوظيف، مع كواادر عاملة متنوعة مما يقرب لنحو 31,000 مهني، مما يمثل 5% من إجمالي التوظيف في القطاع الخاص في عام 2022. مدفوعاً بإستراتيجية قطاع السياحة في مملكة البحرين 2022-2026، يعمل الشركاء في منظومة السياحة عن كثب لمواصلة مراقبة التوجهات العالمية، من أجل فهم أفضل لكيفية تأثير هذه التوجهات على سلوكيات ورغبات السياح، وتوجيه العروض السياحية المحلية وفقاً لذلك من أجل مواصلة جذب الزوار إلى المملكة.

تستخدم التكنولوجيا لتعزيز تجارب الزوار وتضيف الطابع الشخصي عليها، بينما تُعد وسائل التواصل الاجتماعي اليوم أكبر قوة دافعة في مجال الضيافة وأولوية للشركات التي تتطلع إلى جذب الزبائن. كما أصبح السياح أكثر وعياً بالبيئة، ونتيجة لذلك تتبنى الشركات بشكل متزايد ممارسات مستدامة وتسوق لها لتلبية احتياجاتهم. وعلاوة على ذلك، أدى التحول إلى العمل عن بُعد في أعقاب الجائحة إلى ظهور إقامات وإجازات العمل التي تدمج بين العمل والترفيه، مما أدى إلى جذب شريحة جديدة تماماً من العملاء. سيط القطاع في مملكة البحرين الضوء على هذه الشريحة كعميل رئيسي، حيث هممت عروض محددة لجذب السياح داخل المملكة والزوار لفترات قصيرة.

المقدمة والهدف

الهدف

يُعَدُّ هذا التقرير مصدراً للأفراد والمنظمات والمهنيين الذين يعتزمون العمل أو الذين يعملون حالياً في قطاع الضيافة والسياحة. ويهدف بشكل أساسي إلى توفير فهم واضح لكل من المشهد الحالي والمستقبلي للمهارات داخل القطاع، ويعكس آراء ورؤى ممثلي المجال جنباً إلى جنب مع أبحاث شاملة ثانوية. حيث يحدد التقرير التوجهات الناشئة، ويسلط الضوء على الطبيعة المتطورة للوظائف وفرص العمل في القطاع، ويحدد المهارات الأساسية المطلوبة لتعزيز ملائمة الكوادر العاملة مع احتياجات القطاع بالإضافة إلى ذلك، يقدم التقرير لمحة عامة عن مختلف المسارات التعليمية والبرامج التدريبية المتاحة للشروع في مسيرة مهنية في قطاع الضيافة والسياحة أو التقدم فيها.

يُعَدُّ هذا التقرير مصدراً للأفراد والمنظمات والمهنيين الذين يعتزمون العمل أو الذين يعملون حالياً في قطاع الضيافة والسياحة. ويهدف بشكل أساسي إلى توفير فهم واضح لكل من المشهد الحالي والمستقبلي للمهارات داخل القطاع، ويعكس آراء ورؤى ممثلي المجال جنباً إلى جنب مع أبحاث شاملة ثانوية. حيث يحدد التقرير التوجهات الناشئة، ويسلط

الفئات المستهدفة



المنهجية

منهجية البحث

اتبعت مهارات البحرين أسلوب منهجي معزز بأنشطة وأساليب بحث مختلفة، حيث طبقت أنشطة تعتمد على المقاييس الدولية لتطبيق أفضل الممارسات في إعدادها لهذا التقرير، كما استعان بالادلة الاستراتيجية من منظمة العمل الدولية (ILO) والتي ساهمت في إعداد منهجية المشاركة الموضحة في القسم التالي.

وساهمت إجراءات البحث والدارسة على فهم أفضل لوضع قطاع الضيافة والسياحة في مملكة البحرين، وضمان توافق النتائج مع أولويات الاستراتيجية الوطنية. وشمل ذلك إستراتيجية مملكة البحرين لقطاع السياحة 2022-2026 التي تم إطلاقها كجزء من خطة الحكومة للتعافي الاقتصادي، وتم استنباط البيانات الاقتصادية وبيانات سوق العمل من مصادر حكومية رسمية.

إن مشاركة ممثلي القطاع (انظر: منهجية المشاركة)، ساهمت في إعطاء رؤية أعمق حول ممارسات القطاع واحتياجاته التي وردت في هذا التقرير. ودمجت نتائج هذه المشاركات ضمن تقرير مهارات القطاع، الذي يعد مصدرًا قيمًا للأفراد وأصحاب العمل والمؤسسات الأكاديمية ومقدمي خدمات التدريب.

ملاحظة: تستند البيانات الاقتصادية الكلية المتعلقة بقطاع الضيافة والسياحة في هذا التقرير إلى البيانات المتاحة للجمهور حول أنشطة الإقامة وخدمات تقديم الطعام، والتي تعتبر جزءًا أساسيًا من هذا القطاع.

منهجية المشاركة

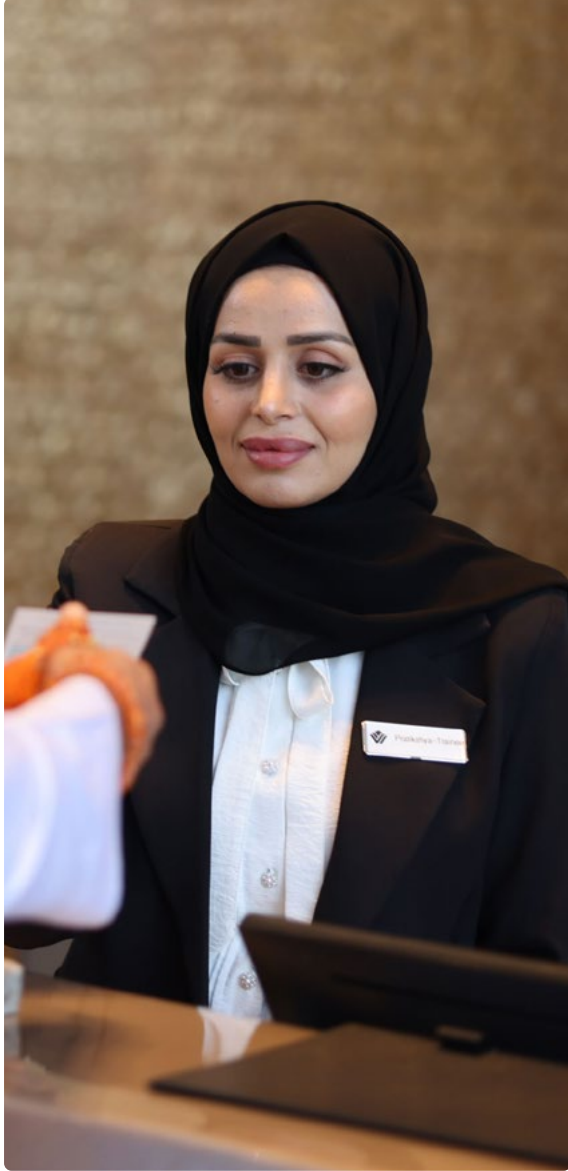
سعى لجمع الرؤى والأفكار المهمة، تم تشكيل فريق عمل القطاع والذي ضم في عضويته ذوي الخبرات من النطاق المحلي والإقليمي والدولي حيث شمل ممثلين من الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة، وممثلين عن مؤسسات التعليم الأكاديمي ومراكز التدريب المهني، وهذا التشكيل جاء لضمان رؤية شاملة للاحتياجات القطاع والحصول على الآراء والأفكار من تلك النخبة المشاركة لتكون بمثابة منصة لتبادل المعرفة، المتعلقة بتوجهات القطاع والفرص والتحديات إضافة الى تحديد فجوات المهارات لدى الكوادر العاملة.

نظم فريق عمل القطاع على مدى 7 أسابيع سلسلة من ورش العمل بمشاركة فعالة من قبل ما يقارب من 30 ممثلًا من 6 مجالات ضمن قطاع الضيافة والسياحة بما في ذلك الفنادق والمنتجعات، وخدمات الطعام، ووكالات السفر، ومشغلي الجولات السياحية المحليين، ومناطق الجذب السياحي والترفيه، وتخطيط الفعاليات وإدارتها. بالاعتماد على الرؤى الجماعية لأعضاء فريق عمل القطاع كانت هذه الجلسات التعاونية حاسمة في التحقق من صحة متطلبات الوظيفة والمسارات المهنية في قطاع الضيافة والسياحة.

كذلك كان لإسهامات فريق عمل القطاع دور محوري في إعداد إطار المهارات الأساسية المصمم خصيصًا لقطاع الضيافة والسياحة في البحرين. وقد تم دمج الرؤى والاستنتاجات التي تم التوصل إليها عبر إسهامات فريق العمل بشكل كامل في هذا التقرير، والتي توفر توجيهات مفصلة وتوصيات استراتيجية لتنمية القطاع.

نظرة عامة على القطاع

يشمل قطاع الضيافة والسياحة مجموعة متنوعة من الأعمال التجارية، بما في ذلك الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، بالإضافة إلى المؤسسات المحلية والدولية. ويشمل ذلك الفنادق والمنتجعات وغيرها من خدمات الإقامة، وتخطيط الفعاليات وإدارتها، وخدمات الطعام، وإدارة مناطق الجذب السياحي والترفيه، ووكالات السفر، ومنظمي الجولات السياحية المحلية.



يحظى قطاع الضيافة والسياحة في مملكة البحرين بأهمية كبيرة باعتباره قطاعاً ذا أولوية يساهم في اقتصاد المملكة ويدعم النمو والتوظيف والتنويع الاقتصادي. إن موقع البحرين الاستراتيجي في منطقة الخليج إلى جانب تراثها الثقافي الغني وبنيتها التحتية الحديثة يجعلها وجهة جذابة لكل من السياح والمسافرين من رجال الأعمال. شهد القطاع زيادة كبيرة مع حوالي 9.9 مليون زائر داخلي في عام 2022، مما يمثل زيادة بنسبة 175% عن العام السابق (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية 2021). ووفقاً للتقرير الاقتصادي لمملكة البحرين لعام 2022 الصادر عن وزارة المالية والاقتصاد الوطني سجل القطاع أيضاً حوالي 1.5 مليار دينار بحريني من إيرادات السياحة الوافدة، مما يعكس زيادة بنسبة 107% عن العام السابق.¹ علاوة على ذلك، ساهم القطاع بنسبة 1.67% في الاقتصاد الوطني في العام نفسه، حيث بلغ إجمالي الناتج حوالي 222 مليون دينار بحريني ووفر 30,892 فرصة عمل، وهو ما يمثل 5% من إجمالي التوظيف في القطاع الخاص.

تشمل عملية الترخيص والإشراف التنظيمي على قطاع الضيافة والسياحة في مملكة البحرين عدة جهات حكومية. إذ تعد وزارة السياحة السلطة الرئيسية وهي مسؤولة عن صياغة السياسات والتشريعات وقيادة مشاريع التنمية السياحية. وفي الوقت نفسه، تدير هيئة البحرين للسياحة والمعارض (BACA) جميع شؤون مجال السياحة وتقوم بتنظيم وترخيص القطاع. بالإضافة إلى ذلك، تتولى هيئة البحرين للثقافة والآثار مهمة الإشراف على إدارة وتشغيل المتاحف الوطنية والمسارح ومراكز الفنون والمواقع الأثرية وتنظيم المهرجانات والفعاليات السنوية. تنسق هذه الجهات أنشطتها من خلال الإستراتيجية السياحية التي أطلقت في عام 2021، مما أدى إلى إنشاء العديد من المشاريع الداعمة مثل تدشين مطار البحرين الدولي الجديد، ومعرض البحرين العالمي، ومسرح بيون الدانة، والعديد من سلاسل الفنادق الجديدة وتطويرات واجهات الشواطئ، مما يشير إلى التزام كل من الحكومة والجهات المعنية بتطوير القطاع بشكل أكبر.

¹ Data.gov.bh الزوار الوافدون حسب بلد/منطقة الإقامة. متاح على: <https://www.data.gov.bh/explore/dataset/05-inbound-visitorsby-countryregion-of-residence/table/?disjunctive.month&sort=-n> (تم الاطلاع عليه في: 14 أغسطس 2024).

الشكل 1: القطاعات الفرعية لقطاع الضيافة والسياحة



الفنادق الملائمة للعائلات وذات الميزانية المناسبة، ومن بين الخيارات الأخرى للإقامة هناك الشقق ذات الخدمات والإقامات الممتدة على الواجهة البحرية.

يعد مجال خدمات الطعام جزءاً حيوياً وديناميكياً من مشهد الطهي في مملكة البحرين، ويستمر في التطور لتلبية أذواق وتفضيلات الأذواق المفضلة لعملائه كما أنه قطاع يمثل أيضاً الثقافة الغنية والأذواق المميزة للمنطقة، ويتميز بالتنافسية والتنوع، حيث ساهم بما يقارب 102 مليون دينار بحريني في الناتج المحلي الإجمالي في عام 2022. يضم المجال العديد من العروض التي تشمل منافذ الطعام والمشروبات مثل المطاعم الراقية والمقاهي وسلاسل الوجبات السريعة والعلامات التجارية للمطاعم.

يتمتع القطاع الفرعي للفنادق والإقامة في مملكة البحرين بتاريخ طويل، حيث يعود تاريخ أول فندق تم إنشاؤه في منطقة دول مجلس التعاون الخليجي إلى عام 1950. سجل هذا القطاع مساهمة قدرها 121 مليون دينار بحريني في الناتج المحلي الإجمالي في عام 2022، وهو عنصر أساسي في قطاع الضيافة والسياحة الأوسع، ويعمل كمحرك رئيسي للمجالات الأخرى مثل خدمات الطعام ومناطق الجذب السياحي والترفيه ومشغلي الجولات السياحية المحليين. تطور مجال الضيافة في مملكة البحرين على مر السنين لتلبية المتطلبات المحلية والإقليمية والدولية، وعلى هذا النحو تلبي الفنادق وأماكن الإقامة أنواعاً مختلفة من السياحة. تقدم مملكة البحرين مجموعة من الفنادق والمنتجعات الفاخرة ذات الشهرة العالمية إلى

كما يوفر مشغلو الجولات السياحية المحلية مجموعة من الأنشطة البرية والمائية مثل الجولات التاريخية والثقافية وأنشطة التخييم بالإضافة إلى رحلات الغوص بحثاً عن اللؤلؤ، مما يضمن للمسافرين التعرف على ثقافة مملكة البحرين وتراثها الأصيل والغني. تلعب وكالات السفر دوراً أساسياً أيضاً في تسهيل السفر السلس للداخل والخارج، من خلال إدارة الخدمات اللوجستية لتبسيط عملية السفر للزوار. تساهم هذه القطاعات الفرعية بشكل جماعي في إبراز سمعة مملكة البحرين كوجهة نابضة بالحياة وذكريات لا تُنسى للمحليين والسياح على حد سواء.

يظلم قطاع الضيافة والسياحة في مملكة البحرين بدور حاسم في تعزيز التنمية الاقتصادية طويلة الأمد ويركز على تحقيق أهداف النمو المستدامة والتنويع. أطلقت وزارة السياحة العديد من المبادرات لدفع النمو والإنتاجية في القطاع ولتحديد موقعه الاستراتيجي للاستفادة من الفرص والتوجهات الناشئة على الصعيدين العالمي والإقليمي، مما يعكس الرؤية الاستراتيجية للمملكة لتحقيق النمو على المدى الطويل.

تاريخياً، هيمنت الشركات العالمية في الغالب على خدمات الطعام في مملكة البحرين، والتي لا يزال العديد منها موجوداً اليوم ويستمر في الازدهار بقصص نجاح ملحوظة. أظهر القطاع منحة للابتكار والاستكشاف، مما يوفر فرصاً للشركات والطهاة الناشئين لدفع حدود الطهي. ويتم تشجيع الطهاة الشباب على تجربة المطابخ المدمجة وإعادة تخيل الأطباق التقليدية وتقديم نكهات جديدة لتلبية الأذواق المتطورة بتشجيع من التغيير الديناميكي في مشاهد الطعام في مملكة البحرين. يزداد ثراء المجال بظهور عربات الطعام التي تجسد انفتاح مملكة البحرين على الابتكار في الطهي. شهدت عربات الطعام ظهور قوائم طعام متنوعة تمزج بين التأثيرات العالمية والمكونات المحلية في السنوات الأخيرة، مما يشرك العملاء في تجارب غير رسمية وتفاعلية على جانب الطريق. علاوة على ذلك، أفسح تأثير التكنولوجيا المجال لظهور المطابخ السحابية ومفاهيم تكنولوجيا الطعام، التي تعزز الكفاءة وتلبي الطلب المتزايد على خدمات توصيل الطعام. بشكل عام، يمثل مجال خدمات الطعام في مملكة البحرين مزيجاً متناغماً من التقاليد والابتكار، ويستمر في التطور لتلبية تفضيلات كل من السكان المحليين والزوار.

كما يلبي القطاع أيضاً احتياجات عالم تخطيط وإدارة الفعاليات الديناميكي، مع وجود العديد من خيارات مناطق الجذب السياحي والترفيه الممتعة، بما في ذلك العديد من مراكز الأنشطة والألعاب الداخلية والخارجية، والمنتزهات المائية، والمناطق السياحية الشاطئية، ودور السينما؛ حيث يقدم مشغلو الجولات السياحية ووكالات السفر المحلية هذه الخدمات التي لا غنى عنها تماشياً مع إستراتيجية مملكة البحرين لقطاع السياحة، تم تنفيذ مبادرات إستراتيجية للترويج لجدول فعاليات على مدار العام، مع استثمارات في البنية التحتية مثل "مسرح بيون الدانة" و"مركز البحرين العالمي للمعارض" الجديد. وقد أدى ذلك إلى زيادة الطلب على خدمات إدارة فعاليات احترافية، مما جعل من مملكة البحرين وجهة مرغوبة لحفلات الزفاف. كما يتخصص المتعاملون الرئيسيون في مجال الفعاليات في تنظيم فعاليات متنوعة، بدءاً من الحفلات الموسيقية إلى المعارض.

قطاع الضيافة والسياحة بالأرقام في مملكة البحرين

المساهمة في الناتج المحلي الإجمالي

1.67%

ساهم قطاع الضيافة والسياحة بنسبة 1.67% في الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي لمملكة البحرين في عام 2022.

222 مليون دينار بحريني

إجمالي الناتج الحقيقي في عام 2022.

المصدر: هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية (IGA)

ملاحظة: البيانات تمثل الأنشطة الاقتصادية لهيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية (IGA) "الفنادق والمطاعم"



الاستثمار الأجنبي المباشر

64 مليون دينار بحريني

استقطب قطاع الضيافة والسياحة 64 مليون دينار بحريني من الاستثمارات الأجنبية المباشرة إلى المملكة في عام 2022.

المصدر: هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية (IGA)

ملاحظة: البيانات تمثل الأنشطة الاقتصادية لهيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية (IGA) "أنشطة خدمات الإقامة والطعام"



التوظيف

30,892

بلغت الكوادر العاملة في قطاع الضيافة والسياحة ما يقارب 31,000 موظف بحلول نهاية عام 2022، مما يشكل 5% من إجمالي التوظيف في القطاع الخاص.

12%

في عام 2022، نما التوظيف في قطاع الضيافة والسياحة بنسبة 12% سنوياً.

المصدر: الهيئة العامة للتأمين الاجتماعي (SIO)، تم نشره من قبل هيئة تنظيم سوق العمل (LMRA)

ملاحظة: البيانات تمثل الأنشطة الاقتصادية لهيئة تنظيم سوق العمل (LMRA) "أنشطة خدمات الإقامة والطعام"



التوجهات التي تشكّل قطاع الضيافة والسياحة في مملكة البحرين

ولفهم هذا الاتجاه، يجب على الشركات المختلفة العاملة في قطاع الضيافة والسياحة أن تولي اهتماماً كبيراً بحضورها على الإنترنت وسمعتها التي يتم بناؤها في هذه المنصات الاجتماعية. وهذا يشير إلى الحاجة الماسة إلى المواهب الكفؤة المتخصصة في التسويق الرقمي وإنشاء محتوى رقمي إبداعي بالإضافة إلى خبراء وسائل التواصل الاجتماعي.

علاوة على ذلك، تعمل تقنيات إنترنت الأشياء على تحويل النماذج التشغيلية لمناقص خدمات الطعام من خلال أكشاك الخدمة الذاتية وتقنيات أتمتة المطبخ حيث يتم استخدام الروبوتات لأداء مهام مختلفة، مثل تلقي الطلبات وتقديم الطعام وحتى الطهي. كما برزت المطابخ السحابية كجانب هام من التحول الرقمي في القطاع، خاصة مع النمو الهائل في سوق توصيل الطعام خلال الجائحة. إذ وفرت هذه المطابخ السحابية منصة "المطبخ كخدمة" للمطاعم لإطلاق خدمات توصيل الطعام فقط التي تعمل فقط من خلال منصات توصيل الطعام عبر الإنترنت. من خلال الاستفادة من تقنيات البرمجيات المتقدمة وأنظمة الأتمتة، يمكن استلام الطلبات ومعالجتها وتسليمها للعملاء بكفاءة.

تشمل التقنيات الأخرى ذات الأهمية الخاصة لقطاع الضيافة والسياحة كما أبرزه فريق عمل القطاع تقنيات الواقع الافتراضي والذكاء الاصطناعي. حيث يمكن رؤية اعتماد واسع للواقع الافتراضي في قطاع الترفيه والألعاب، مع تطبيقات مباشرة تقدم تجارب ألعاب غامرة عبر مراكز الترفيه في مملكة البحرين. علاوة على ذلك، يرى قطاع الضيافة إمكانية الاستفادة من المحاكاة التي تعمل بالواقع الافتراضي للوصول إلى برامج تدريب محددة كنوع جديد من التعلم عن بعد التجريبي لموظفيهم؛ وهذا يمكن أن يساعد مشغلي الفنادق في التغلب على تحدي التدريبات المكلفة في الخارج من خلال تقديم تجربة التعلم للموظفين المتواجدين فعلياً في أسواقهم المحلية. في الوقت نفسه، أظهر الذكاء الاصطناعي وجود تطبيقات عديدة عبر القطاع مع إمكانيات قوية للاستخدام في القطاع الفرعي لإدارة مناطق الجذب السياحي في المستقبل. على سبيل المثال، يمكن للحدائق الترفيهية ومناطق الجذب السياحي الأخرى استخدام الذكاء الاصطناعي لتخصيص التجربة من خلال بيانات تفاعلية تعتمد على ملف الزائر وتفضيلاته السابقة يمكن لمشغلي مناطق الجذب السياحي أيضاً الاستفادة من أجهزة الاستشعار والأنظمة المدعومة بالذكاء الاصطناعي لإدارة الطوابير بذكاء وجولات أكثر أمناً من خلال الصيانة التنبؤية.

يشهد قطاع الضيافة والسياحة تحولاً كبيراً بعد ظهور العديد من التوجهات التي تشكل مستقبل المجال وديناميكيات الكوادر العاملة. العوامل التي تقود هذه التوجهات هي التقدمات التكنولوجية، والسعي نحو الصحة والرفاهية، والرغبة في تجارب أكثر أصالة، والتحول نحو التزام متزايد بالاستدامة البيئية.

التجارب السياحية المدعومة بالتكنولوجيا

على الرغم من أن القطاع يُعتبر من القطاعات التي تعتمد بشكل كبير على التفاعل البشري، فإن استخدام التكنولوجيا فيه يُحدث ثورة في مختلف جوانب تجربة العملاء. ووفقاً لتقرير مستقبل الوظائف الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي (WEF) لعام 2023، تشمل التقنيات الأكثر احتمالاً اعتمادها في القطاع خلال السنوات الخمس القادمة التطبيقات الرقمية ومنصات التجارة الإلكترونية وتقنيات إنترنت الأشياء وتحليلات البيانات الكبيرة.

يتم استخدام المنصات والتطبيقات الرقمية بشكل مختلف عبر القطاعات الفرعية في مملكة البحرين، مثل الفنادق التي تستخدم المفاتيح الإلكترونية لعمليات تسجيل الوصول والمغادرة السلسة، والمرشدين السياحيين الذين يستخدمون تطبيقات الترجمة للتفاعل مع السياح. بالإضافة إلى ذلك، توفر الأنظمة الرقمية المختلفة بما في ذلك وكالات السفر عبر الإنترنت والحجوزات المباشرة عبر الإنترنت وأنظمة الدفع الرقمية والأجهزة المحمولة للضيوف راحة أكبر وتسهيل عمليات الحجوزات. أما بالنسبة لمنصات التجارة الإلكترونية، فإنها أصبحت ضرورية للفنادق ومناقص خدمات الطعام لمساعدتها على الوصول إلى الأسواق المحلية والدولية الأوسع بشكل أساسي من خلال منصات الحجز والتسليم.

كما تلعب منصات التسويق الرقمي ووسائل التواصل الاجتماعي دوراً مهماً في التأثير على قرارات المسافرين وتفضيلاتهم. وفقاً لدراسة أجرتها ستاتيسيتا¹ في العام 2023، أشار 75% من المستجيبين إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي تؤثر على خياراتهم لوجهات السفر علاوة على ذلك، يختار 48% من المسافرين وجهات لعرض تجاربهم على وسائل التواصل الاجتماعي. حيث توفر هذه المنصات للأشخاص إمكانية الوصول إلى الشبكات ذات الصلة للحصول على توصيات واكتشاف أماكن جديدة، سواء كانت مطاعم أو فنادق، أو فعاليات أو مناطق الجذب السياحي. يعزز هذا الجانب التفاعلي من وسائل التواصل الاجتماعي الشعور بالثقة والمصداقية بين الأفراد الذين يبحثون عن إرشادات بشأن خياراتهم الاستهلاكية.

¹ ستاتيسيتا "وسائل التواصل الاجتماعي لها التأثير الأكبر على اختيارات وجهات السفر: نسبة المشاركين الذين تأثروا بالسفر إلى وجهة ما، حسب القناة." (تم الاطلاع عليه في: 14 أغسطس 2024) <https://www.statista.com/chart/30135/media-influences-on-travel-destination>

ومع اكتساب التكنولوجيا زخماً في جميع أنحاء القطاع، فإن أمن المعلومات يصبح أكثر أهمية وبالتالي من المتوقع أيضاً أن يزداد الطلب على المتخصصين في الأمن السيبراني في القطاعات الفرعية مثل إدارة الفعاليات والفنادق والإقامة.

بينما يحقق قطاع الضيافة والسياحة في مملكة البحرين تقدماً في تبني التكنولوجيا، لا تزال هناك فرص كافية للاستفادة من تحليلات البيانات الكبيرة لفهم سلوك العملاء وتصميم خدمات/منتجات مخصصة. يبرز هذا الاتجاه الطلب المتزايد على محليي البيانات أخصائيي الأتمتة للاستفادة من هذه الفرص الناشئة.



السياحة البيئية والسفر المستدام

أصبحت الاستدامة أولوية قصوى للرؤساء التنفيذيين وقادة المجال على الصعيد العالمي. وفقًا للمنتدى الاقتصادي العالمي يتحمل قطاع السفر والسياحة مسؤولية كبيرة تجاه التنمية المستدامة لأنه يمثل 11% من انبعاثات الكربون العالمية.¹ على هذا النحو، تعد السياحة البيئية والسفر المستدام من التوجهات ذات الأهمية المتزايدة التي شكلت مجالات الضيافة والسياحة العالمية.

رغم الدفع العالمي نحو الاستدامة، وجد مؤشر تنمية السفر والسياحة (TTDI) لعام 2021 أن الاقتصادات في جميع أنحاء الأمريكيتين وأفريقيا جنوب الصحراء الكبرى وآسيا والشرق الأوسط تميل إلى الأداء الضعيف في ركيزة "الاستدامة البيئية". وتماشياً مع هذه النتائج، تواجه مملكة البحرين تحديات مماثلة. بينما أولت المملكة أولوية للتنمية المستدامة من خلال مبادرات مثل الحملة الوطنية للتشجير "ذمت خضراء" التي تهدف إلى توسيع المناطق الخضراء في جميع أنحاء مملكة البحرين إلا أن هناك المزيد مما يجب القيام به لحماية بيئتها الطبيعية وإتاحة المزيد من رأس المال الطبيعي وعروض السياحة الخارجية.

يتزايد طلب المسافرين على تجارب تقلل من التأثير البيئي وتدعم المجتمعات المحلية. حيث يبحثون عن أماكن إقامة وخدمات تلتزم بمعايير بيئية عالية وخيارات نقل وسفر مستدامة وتجارب تعليمية تعزز فهمهم للقضايا البيئية بالإضافة إلى الثقافات والتراث المحليين.

تضع العديد من هذه التوجهات الفنادق وشركات الطيران ومشغلي مناطق الجذب السياحي الكبيرة في طليعة السياحة البيئية، وقد أطلق أصحاب العمل في قطاع الضيافة والسياحة في مملكة البحرين بالفعل العديد من المبادرات نحو مستقبل أكثر استدامة للقطاع. حيث عملت الفنادق الرائدة على الموازنة بين عروضها الفاخرة مع الممارسات المستدامة وإدخال أنظمة موفرة للطاقة وبرامج للحد من النفايات والحد من استخدام البلاستيك لمرة واحدة والاستعانة بمصادر محلية، واستخدام المواد والمكونات الصديقة للبيئة في مستلزمات غرف الفندق (مثل مستلزمات الحمام، كبسولات القهوة، وغيرها). كما أحرزت شركة طيران الخليج، الناقلة الوطنية لمملكة البحرين تقدماً من خلال تقليل بصمتها الكربونية واتخاذ تدابير مختلفة

لتعزيز كفاءة استهلاك الوقود، بما في ذلك الشراكة مع منصة تعويض الكربون لدعم المسافرين في فهم وإدارة بصمتهم الكربونية. أما بالنسبة لحلبة البحرين الدولية، موطن سباق جائزة البحرين الكبرى للفورمولا 1، فقد فازت بجائزة الابتكار في الفعاليات في عام 2023 بفضل العديد من الابتكارات المستدامة الرئيسية. وشمل ذلك مجمع الطاقة الشمسية في حلبة البحرين الدولية الذي أنتج أكثر من 5 ملايين كيلوواط/ ساعة من الطاقة النظيفة في السنة الأولى من تشغيله (طاقة متجددة تكفي لتغطية جميع استخدامات الفورمولا 1 مع وجود فائض كبير في الطاقة)، وتدابير أخرى لخفض استهلاك الطاقة بنسبة 30% على مدار العام من خلال الإدارة الفعالة لتوفير الإضاءة وتكييف الهواء.

يمثل فهم تأثير هذه التوجهات على سلوك المسافرين فرصة لمملكة البحرين لتحويل القيمة السياحية التي تقدمها مملكة البحرين إلى محور اهتمامها وتعزيز مكانتها كوجهة جاذبة للمسافرين المهتمين بالبيئة والاستدامة. بالنظر إلى المستقبل، ومع تبني المزيد من أصحاب العمل للممارسات المستدامة، سيصبح توظيف المواهب المتخصصة ضرورياً لتطوير وتنفيذ استراتيجيات لتقليل الأثر البيئي لعمليات المنشآت (مثل الفنادق والمطاعم والمرافق السياحية وما إلى ذلك) والترويج للمبادرات الصديقة للبيئة وضمان الامتثال لمعايير ولوائح الاستدامة.

التجارب الأصيلة

هناك طلب متزايد على التجارب الأصيلة في مشهد الضيافة والسياحة اليوم، التي تقدم للمسافرين لحظات فريدة ولا تنسى. وفقاً لاستطلاع أجرته Booking.com، يسعى 75% من المشاركين إلى تجارب حقيقية تمثل الثقافة المحلية مما يسلط الضوء على أهمية التجارب الغامرة التي تسمح للمسافرين بالاتصال مع الثقافات والتقاليد المحلية. من احتفالات الشاي التقليدية في اليابان، إلى دروس الطهي في إيطاليا، وملاذات اليوغا الروحية في الهند، استثمرت الوجهات السياحية العالمية بشكل متزايد في تطوير تجارب أصيلة كجزء من جاذبيتها للمسافرين. إذ يتطلب ذلك جهداً متعاوناً من مختلف المتعاملين في مجال الضيافة والسياحة لدعم وإرشاد وقيادة السياح من خلال مثل هذه التجارب المخصصة، مع توفير أعلى مستويات الخدمة لجعل الزيارات السياحية لا تنسى.

¹ المنتدى الاقتصادي العالمي (2023) كيفية إنشاء منتجات سفر مستدامة يرغب بها العملاء. متاح على: <https://www.weforum.org/publications/how-to-create-the-sustainable-travel-products-customers-want> (تم الاطلاع عليه في: 14 أغسطس 2024).

² (2023) Booking.com تقرير السفر المستدام 2023. متاح على: <https://globalnews.booking.com/download/31767dc7-3d6a-4108-9900-ab5d11e0a808/booking-com-sustainable-travel-report2023.pdf> (تم الاطلاع عليه في: 14 أغسطس 2024).

الإقامات المحلية والعطلات قصيرة الأجل

كان ولا يزال موقع مملكة البحرين الاستراتيجي على مفترق الطرق بين القارات نقطة توقف مثالية للمسافرين، حيث يوفر جسر الملك فهد وصولاً سهلاً من الدول المجاورة وخاصة المملكة العربية السعودية. كانت البحرين على مر التاريخ وجهة سفر قصيرة الأجل تحظى بشعبية كبيرة لدى الزوار من المملكة العربية السعودية، الذين يمكنهم استكشاف معالم المملكة بانتظام خلال عطلات نهاية الأسبوع وفترات العطلات.

تؤكد خطة التعافي الاقتصادي لمملكة البحرين التي تم إطلاقها في عام 2021، على التنمية السياحية كعنصر أساسي للتعافي من التباطؤ الاقتصادي الناجم عن الجائحة. أحد الجوانب البارزة في إستراتيجية مملكة البحرين لقطاع السياحة هو الترويج لمملكة البحرين كمركز دولي لسياحة الاجتماعات والحوافز والمؤتمرات والمعارض (MICE) وكوجهة للتوقف في مملكة البحرين من خلال عروض مخصصة تقدمها شركة طيران الخليج، مما يخلق طلباً على الإقامات القصيرة.

أدت الجائحة أيضاً على مدى السنوات القليلة الماضية إلى زيادة الطلب على الإقامات المحلية والتي لا تساهم فقط في الاقتصاد المحلي، ولكن أيضاً تعزز الشعور بالفخر بعروض مملكة البحرين. يمكن للمقيمين الاستمتاع بتجارب إقامة متنوعة بدءاً من الاسترخاء في المنتجعات الشاطئية إلى الجولات الثقافية داخل البلد نفسه من خلال عروض جاذبة تستهدف المقيمين والعائلات المحلية. ومع تزايد شيوع العمل عن بُعد على مستوى العالم، تشجع مملكة البحرين أيضاً "إجازات العمل"، مما يسمح للموظفين بالجمع بين العمل والترفيه من الفنادق المطلة على الشاطئ أو مساحات العمل المشتركة.

تضم المبادرات الإستراتيجية لمملكة البحرين مكانتها كنقطة توقف جذابة ووجهة للإقامة. من خلال الاستفادة من موقعها الفريد والاستثمار في البنية التحتية، كما تهدف مملكة البحرين إلى تحويل قطاع السياحة إلى محرك رئيسي للنمو، وتقديم تجارب متنوعة للمسافرين والمقيمين على حد سواء.

اضطلعت هيئة البحرين للثقافة والآثار بدور حيوي في قيادة تطوير البنية التحتية لدعم تجارب السفر الأصلية. حيث توفر مشاريع مثل "مسار اللؤلؤ" وموقع ومتحف "قلعة البحرين"، و"مركز الجسرة للحرف" للزوار فرصة الانغماس في تاريخ مملكة البحرين وثقافتها الغنية. ولتعزيز ودعم هذا الاتجاه، فإن توفر مرشدين سياحيين محليين مدربين تدريباً جيداً وممثلين من السكان المحليين أمر ضروري لضمان نجاح تقديم هذه التجارب.

يعد مشهد الطهي النابض بالحياة في مملكة البحرين مكوناً هاماً للغاية في هذه التجربة السياحية الأصلية، حيث يقدم مجموعة متنوعة من خيارات تناول الطعام من أطعمة الشوارع المحلية في سوق المنامة إلى تجارب تناول الطعام الفاخرة في مناطق مثل "بلوك 338" في العدلية. يستلزم الطلب على تجارب الطهي هذه توفر نادلين والباريستات وطهاة متخصصين يتمتعون بالكفاءة مما يساهم في خلق لحظات لا تُنسى للمسافرين.

كما يقدم مشغلو الجولات السياحية المحلية مجموعة متنوعة من الأنشطة البرية والمائية، مثل ركوب الدراجات ورياضة المشي والتخييم وصيد الأسماك والغوص التي تستهدف المسافرين الشباب وتوفر فرصاً لاستكشاف جمال مملكة البحرين الطبيعي. حيث يعد ضمان تنفيذ هذه الأنشطة بواسطة منظمي أنشطة ومغامرات متخصصين يتبعون تدابير الصحة والسلامة الدولية أمر ضروري لتقديم تجارب آمنة ولا تُنسى.

من وجهة نظر الفنادق، يسلط هذا الاتجاه الضوء على أهمية وجود موظفين محليين من موظفي خدمة الاستعلامات المطلعين والمدربين تدريباً جيداً والذين يمكنهم تزويد الزوار بتوصيات حول الأماكن التي يمكن الذهاب إليها وما يمكن تناوله من طعام، بما يتناسب مع الجوانب الفريدة للثقافة البحرينية وعروضها الموسمية.

فرص العمل الوظيفية

تتوزع فرص العمل المتبقية على قطاعات فرعية مثل إدارة الفعاليات وإدارة مناطق الجذب السياحي والترفيه ووكالات السفر ومشغلو الجولات السياحية المحلية، والتي يبدو أنها تتمتع بمعدلات متفاوتة لتمثيل الكوادر العاملة المحلية.

علاوة على ذلك، تعيد التطورات التكنولوجية تشكيل القطاع، مما يؤثر على الأدوار الوظيفية وتكوين الكوادر العاملة. على الرغم من أن بعض الوظائف قد تصبح أقل شيوعاً، إلا أنه من المتوقع أن يؤدي اعتماد التكنولوجيا إلى خلق وظائف جديدة تتطلب مهارات عالية، مما يقدم فرصاً لتطوير المهارات والتقدم المهني في المستقبل.

يقدم قطاع الضيافة والسياحة في مملكة البحرين مشهد عمل ديناميكي مع كوادر عاملة متنوعة تضم 30,892 فرد اعتباراً من نهاية عام 2022. حيث تهدف إستراتيجية مملكة البحرين لقطاع السياحة (2022-2026) إلى تعزيز فرص العمل للبحرينيين في هذا القطاع ذي الأولوية، خاصة في الوظائف التي تتطلب مهارات والتي تتراوح من مستوى المبتدئين إلى الإداريين.

من المتوقع أن يهيمن القطاعان الفرعيان الفنادق والإقامة وخدمات الطعام على فرص العمل في قطاع الضيافة والسياحة نظراً لتعدد وحجم الأعمال التي تقود هذين القطاعين الفرعيين. فرغم توفر المناصب الإدارية المرموقة التي تتطلب خبرة واسعة، إلا أن محدودية مرشحين بحرينيين يتمتعون بالخبرة المطلوبة يحد من تمثيلهم في هذه المناصب.

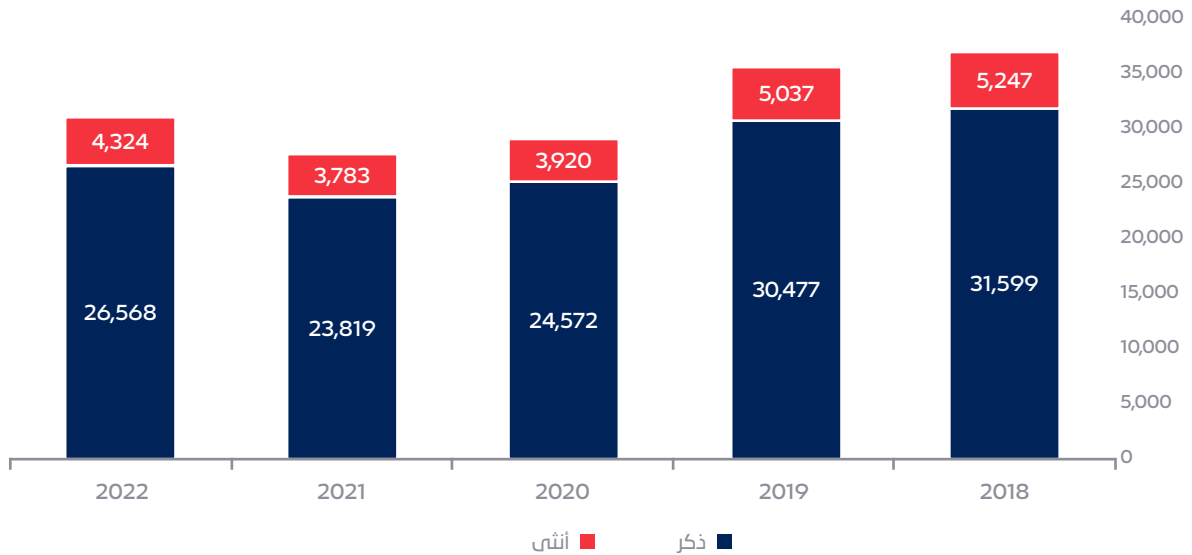


وفقًا للمجلس العالمي للسياحة والسفر (WTTC)، فإن قطاع الضيافة هو أحد أهم القطاعات التي توظف النساء على مستوى العالم ضمن قطاع السفر والسياحة، ما يمثل حوالي 50% من إجمالي الكوادر العاملة في هذا القطاع¹ في ظل محدودية الأدوار القيادية. في مملكة البحرين ظلت نسبة توظيف الإناث في قطاع الضيافة ثابتة عند 14% من الكوادر العاملة في الفترة من 2018 إلى 2022، مع وجود متجدد للإناث البحرينيات (يمثلن 28% من إجمالي توظيف المواطنين البحرينيين) يعملن في الغالب في وظائف المكاتب الخلفية وأدوار خدمة العملاء.

شهد قطاع الضيافة والسياحة في مملكة البحرين تحديات كبيرة خلال الجائحة بسبب القيود الصارمة على النشاط. حيث اضطرت العديد من المنشآت إلى تخفيض جزء كبير من الكوادر العاملة لديها، مما أدى إلى انخفاض ملحوظ في التوظيف خلال تلك الفترة. كان هناك انخفاض بنسبة 13% في عام 2020، تلاه انخفاض بنسبة 11% في عام 2021، مما أسفر عن فقدان حوالي 7,000 وظيفة.

ومع ذلك، ظهرت علامات التعافي في عام 2022 مع زيادة إجمالي أرقام التوظيف في القطاع. ومن الجدير بالذكر أن عدد الموظفين البحرينيين ظل مستقرًا نسبيًا خلال هذه الفترة، مما يعكس التزام القطاع بمبادرات البحرين والسياسات الحكومية الداعمة.

الشكل 2: تطور التوظيف في قطاع الضيافة والسياحة حسب نوع الجنس (2018 – 2022)



المصدر: الهيئة العامة للتأمين الاجتماعي (SIO) تم نشره من قبل هيئة تنظيم سوق العمل (LMRA)
***ملاحظة:** البيانات تمثل الأنشطة الاقتصادية لهيئة تنظيم سوق العمل (LMRA) "أنشطة الإقامة وخدمات الطعام"

¹ المجلس العالمي للسفر والسياحة (2024) النساء هن القوة الدافعة للسفر والسياحة، وفقًا للمجلس العالمي للسفر والسياحة.
 ملاحظة: البيانات تمثل الأنشطة الاقتصادية لهيئة تنظيم سوق العمل (LMRA) "أنشطة الإقامة وخدمات الطعام" (تم الاطلاع عليه في: 14 أغسطس 2024) <https://wtcc.org/news-article/women-are-a-driving-force-for-travel-and-tourism-says-wtcc>

استلهاماً من إستراتيجية مملكة البحرين لقطاع السياحة، وبالتعاون مع فريق عمل القطاع، تم تحديد نطاق القطاع ليشمل ست قطاعات فرعية موجودة حالياً في مملكة البحرين كما هو موضح في الشكل 3. كما تم تحديد فرص النمو والتقدم الوظيفي ورسم خرائط لها وفقاً لذلك (تفقد الوثيقة الإضافية "خريطة المسار المهني للضيافة والسياحة" التي تغطي حوالي 100 وظيفة يقدمها القطاع).

تشمل كل مجموعة من الوظائف في خريطة المسار المهني لقطاع الضيافة والسياحة مجموعة متنوعة من الأدوار، بدءاً من مناصب المبتدئين مثل النادلين ومساعد الميطخ والباريستات، إلى الأدوار العليا مثل مديري المطاعم والطهاة التنفيذيين ومديري الفعاليات. يشير هذا إلى مجموعة واسعة من الفرص المهنية مع نقاط دخول متعددة ومسارات التقدم للباحثين عن عمل.

وفقاً للرؤى التي قدمها فريق عمل القطاع، يعكس مشهد التوظيف الحالي في قطاع الضيافة والسياحة في مملكة البحرين طلباً على الوظائف التي تجمع بين الكفاءة الفنية والخبرة التشغيلية في مختلف مجموعات الوظائف والتي تلبي مختلف جوانب القطاع.

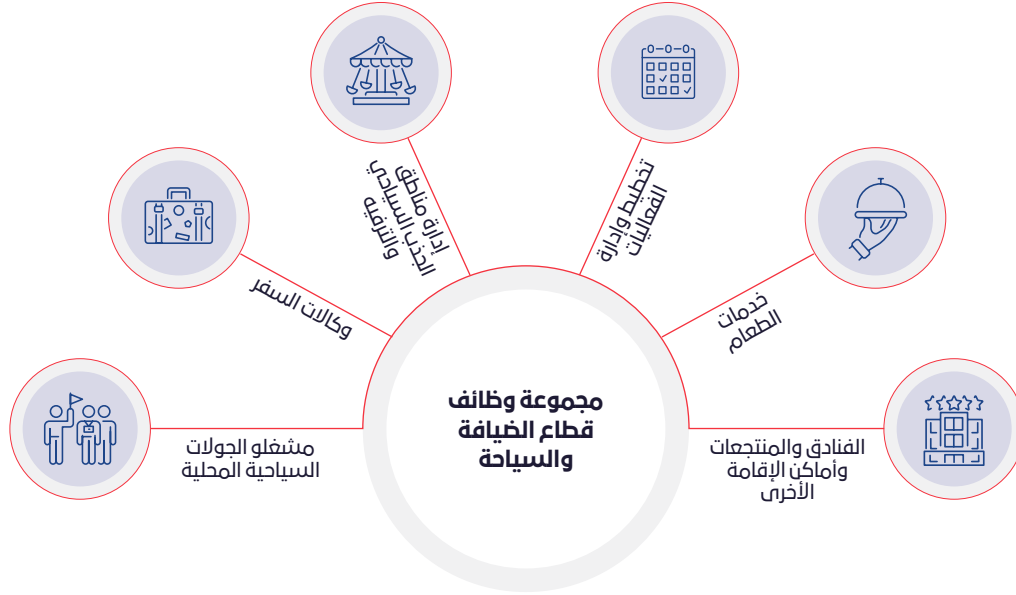
من الضروري لأصحاب العمل والشركاء في قطاع الضيافة والسياحة فهم هذه التطورات والتعمق في العقبات التي تعيق زيادة المشاركة لا سيما بين الإناث في مختلف الأدوار في هذا المجال. من خلال فهم هذه الديناميكيات يمكنهم تصميم مبادرات مخصصة لتعزيز الإنصاف والشمولية للكوادر في مجال الضيافة.

الفرص الوظيفية الواعدة في قطاع الضيافة والسياحة في مملكة البحرين

يتكون قطاع الضيافة والسياحة من العديد من الأدوار ويوفر فرصاً مهنية ديناميكية ومجزية تناسب الأفراد ذوي الخلفيات التعليمية والمهنية المتنوعة. تركز هذه الأدوار بشكل أساسي على خلق تجارب لا تُنسى للضيوف والمسافرين عبر جوانب مختلفة من المجال. وهي تتراوح بين إدارة الفنادق وضمان سلامة العمليات ورضا الضيوف إلى تخطيط وتنسيق الفعاليات لضمان نجاح التجمعات.



الشكل 3: مجموعة وظائف قطاع الضيافة والسياحة



المصدر: فريق عمل قطاع الضيافة والسياحة

الفنادق والمنتجات والخدمات الإقامة الأخرى

تضطلع وظائف متنوعة مثل مدير الإيرادات وموظفو الاستعلامات ومديرو التموين والفعاليات وموظفو الاستقبال بدور أساسي في ضمان سير العمليات بسلاسة ورضا الضيوف في مجموعة وظائف الفنادق والمنتجات والخدمات الأخرى للإقامة في مملكة البحرين. إذ يوفر المشهد الوظيفي في هذا القطاع مجموعة واسعة من المسارات الوظيفية لأولئك الذين يرغبون في مهنة في مجال الضيافة. في حين أن التطلم إلى أن تصبح مديراً عاماً لفندق أمر مغرٍ، إلا أن الرحلة تبدأ عادةً بأدوار أكثر عملية مثل مسؤول علاقات النزلاء أو مسؤول الحجوزات، ثم يؤدي إلى مناصب رؤساء الأقسام ختاماً منصب المدير العام.

فموظفو الاستعلامات على سبيل المثال ضروريون للارتقاء بتجارب النزلاء من خلال الخدمات الشخصية والرؤى المحلية، إذ يتمتعون بمهارات تواصل قوية وسلوك ودي ومريح والقدرة على التعامل مع مهام متعددة بكفاءة في بيئة ديناميكية

وغالباً ما يتقدم المرشحون الذين يبدؤون مسيرتهم المهنية في هذا الدور إلى مناصب في وظيفة مكتب الاستقبال وعلاقات النزلاء والتي يمكن أن تؤدي إلى منصب مدير الغرف.

من ناحية أخرى يقوم منسقو الحفلات والمناسبات بإدارة وتنسيق جميع جوانب الفعاليات التي تقام في مرفق الفندق من التصور إلى التنفيذ بما في ذلك الاتصال بالعملاء وإدارة البائعين والتنسيق في الموقع. يتمتع المرشحون الذين يبدؤون مسيرتهم المهنية في هذا الدور بإمكانية التقدم إلى دور إشرافي وإداري يؤدي إلى منصب مدير المبيعات والتسويق.

مع الالتزام بالتميز والتعلم المستمر، تقدم مجموعة وظائف الفنادق والمنتجات والخدمات الأخرى للإقامة في مملكة البحرين أفقاً مهنية واعدة للطلّام في مجال الضيافة. مع تزايد دمج التكنولوجيا في تجربة النزلاء، هناك طلب متزايد على المحترفين الماهرين في استخدام منصات التواصل الاجتماعي والاستفادة منهم.

تخطيط وإدارة الفعاليات

تمتد الفرص المهنية في مملكة البحرين إلى ما هو أبعد من الأدوار التقليدية في الضيافة، لتشمل وظائف ديناميكية في تخطيط وإدارة الفعاليات. يضطلع منظمو الفعاليات ومنظمو المؤتمرات ومديرو المعارض بدور أساسي في عملية تطور وتنظيم وتنفيذ مختلف الفعاليات بدءاً من مؤتمرات الشركات وعروض المنتجات إلى المسابقات الرياضية وحفلات الزفاف.

توفر أدوار المبتدئين، مثل منسقي الفعاليات، فرصاً لاكتساب الخبرة في مجال الخدمات اللوجستية وإدارة البائعين والتواصل مع العملاء مما يمهّد الطريق للتقدم إلى مناصب إدارية مثل مديري الفعاليات. تتطلب الأدوار المتقدمة، مثل مديري الفعاليات أو المديرين الإبداعيين، التخطيط الاستراتيجي وتطوير الأعمال والقدرة على الإشراف على الفعاليات واسعة النطاق.

كما حدد فريق عمل القطاع المهن التي تندرج تحت وظيفة إنشاء المحتوى والتصميم الإبداعي مثل فناني الرقمية ثنائية الأبعاد وثلاثية الأبعاد والرسوم المتحركة والمصورين الفوتوغرافيين ومصورى الفيديو ومطوري تطبيقات الويب بالإضافة إلى كتاب المحتوى ومسؤولي وسائل التواصل الاجتماعي على أنها مهن مطلوبة بشدة. ومن منظور آخر، أشار القطاع أن المرشحين الذين يمتلكون المهارات والكفاءات اللازمة لهذه الأدوار يمكنهم العثور على فرصة للعمل الحر كمدخل محتمل إلى القطاع مما يوفر لهم الفرصة لبناء محافظهم وعلاقاتهم وسمعتهم في هذا المجال مع الاستفادة من تسهيلات التسجيل التجاري الافتراضي التي تقدمها وزارة الصناعة والتجارة.

يوفر المشهد السياحي المتنامي في مملكة البحرين والدعم الحكومي لسياحة الاجتماعات والحواضر والمؤتمرات والمعارض (MICE) بيئة تساهم في ازدهار المحترفين في مجال تنظيم الفعاليات، مما يجعلها مساراً مهنياً مشوقاً في قطاع الضيافة النابض بالحياة في مملكة البحرين.

سلط فريق عمل القطاع الضوء على بعض الأدوار مثل أخصائي التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، ومديري التسويق الرقمي، ومديري التجارة الإلكترونية، مطلوبة بشكل خاص مع توسيع نطاق عمل الشركات وتواجدها عبر الإنترنت وجهود التسويق الرقمي. توفر هذه الأدوار مدخلاً إلى القطاع للأفراد الذين لديهم خلفيات في مجال التسويق والاتصالات والإعلام الرقمي، حيث ينضمون للقطاع كخريجين جدد أو من خلال المهارات المكتسبة من دور مماثل في قطاع آخر (البيع بالتجزئة على سبيل المثال).

بالإضافة إلى ذلك، أصبحت وظائف مثل خبراء الأمن السيبراني وأخصائيي البيانات وأعضاء فريق التصميم الإبداعي ذات أهمية متزايدة في دفع عجلة الابتكار وضمان النمو المستدام للقطاع.

خدمات الطعام

تشمل الفرص المهنية في مجموعة وظائف خدمات الطعام أدواراً متنوعة تلبي مختلف جوانب التميز في الطهي وإرضاء الضيوف. ألقى فريق عمل القطاع الضوء على عدة أدوار مطلوبة بشدة، مثل الطهارة ومديري المطاعم بالإضافة إلى النادلين والمشرفين على المأكولات والمشروبات لتقديم تجارب تناول طعام استثنائية.

أشار فريق عمل القطاع أيضاً إلى التركيز على عروض الطهي المحلية والأصيلة كطلب متزايد في مملكة البحرين والحاجة إلى محترفين مهرة يمكنهم الابتكار وإعداد أشهى المأكولات التي تلقى هدى لدى السياح والسكان المحليين. وتتعلق الأدوار الناشئة الأخرى بالبحث والابتكار في مجال الطهي وتوفير سبلًا للتعبير الإبداعي وتحديد الجهات في ميدان الطعام دائم التطور.

تقدم مجموعة وظائف خدمات الطعام العديد من الفرص الوظيفية للمبتدئين مع مسارات مهنية واعدة للأفراد الشغوفين بالمطاعم والضيافة، مما يمكنهم من التقدم مع تعزيز مكانة مملكة البحرين كوجهة للطهي.



إدارة مناطق الجذب السياحي والترفيه

تقدم إدارة مناطق الجذب السياحي والترفيه أدواراً متنوعة، من مديري مدن الملاهي إلى مديري دور السينما، وكلها تساهم في مجموعة من التجارب المتاحة للزوار.

ناقش فريق عمل القطاع العديد من الفرص الوظيفية في مجموعة وظائف إدارة مناطق الجذب السياحي والترفيه، مثل مدير عمليات منشآت الترفيه الذي يشرف على العمليات اليومية وسلامة الزوار في مواقع الترفيه، مع وجود فرص للتقدم من موظف الدخول والتذاكر. يمكن لفنيي الصيانة أيضاً أن يجدوا مساراً مهنيًا واعدًا للتقدم إلى مديري الصيانة والسلامة من خلال التدريب والشهادات المناسبة، والتي تمثل معاً مهن ابتدائية مثالية لخريجي المدارس الثانوية ومدارس التدريب المهني.

تقدم مجموعة وظائف إدارة مناطق الجذب السياحي والترفيه مسارات مهنية واعدة للأفراد الشغوفين بخلق تجارب ترفيهية لا تنسى في مملكة البحرين. في الوقت الذي تسعى فيه البحرين جاهدة لترسيخ مكانتها كمركز ثقافي وترفيهي، أنشأ فريق عمل القطاع إلى الحاجة إلى مهنيين متخصصين في تشغيل المواقع، وتطوير البرامج، والتفاعل مع الزوار لرفع جاذبيتها.

وكالات السفر

تلبي وكالات السفر احتياجات المسافرين من خلال تقديم خدمات مثل تخطيط مسار الرحلة بالإضافة إلى حجز الإقامة والمواصلات. توفر الفرص الوظيفية في مجموعة وظائف وكالات السفر في البحرين أدواراً متنوعة للأفراد الشغوفين بتسهيل إثراء تجارب سفر العملاء.

يظلم مستشارو السفر بدور مهم في التخطيط والحجوزات وصياغة مسارات الرحلات المخصصة، سواء في وكالات السفر التقليدية أو منصات السفر عبر الإنترنت أو إعدادات السفر في الشركات مما يتيح لهم التقدم إلى مناصب عليا أو استكشاف مجالات متخصصة مثل رحلات المغامرات أو الرحلات البحرية. تُعد برامج التدريب والتعليم في مجال السفر والسياحة، إلى جانب الخبرة في خدمة العملاء أو المبيعات، بمثابة نقاط دخول إلى هذا المجال الديناميكي.

من الوظائف الهامة الأخرى التي تعمل في إطار مجموعة الوظائف لوكالات السفر "تقنيات السفر" التي توفر وظائف لمطوري البرمجيات الذين يظلمون بدور هام في تصميم وتطوير وصيانة البرمجيات والأنظمة التي تستخدمها الوكالة.

مشغلو الجولات السياحية المحلية

يعمل مشغلو الجولات السياحية المحليون في مملكة البحرين بشكل رئيسي في نظام بيئي مكون من جزر من خلال وظائف الأنشطة البرية والمائية، حيث يقدم كلاهما تجارب وأنشطة محلية للمسافرين في بيئات مختلفة. توفر مجموعة وظائف مشغلو الجولات السياحية المحلية مسارات مهنية واعدة لأولئك الذين يكرسون جهودهم لتقديم تجارب سياحية ومغامرات استثنائية في مملكة البحرين. إذ أنشأ فريق عمل القطاع إلى أن المواهب المحلية المتمرس في معرفة الوجهات السياحية والعلاقات مع العملاء والإرشاد السياحي ضرورية لتوفير تجارب سفر ثرية وسلسلة بعد انتعاش السفر بعد الجائحة.

الخدمات ذوي الصلة (الذين يعملون عادةً كمؤسسات صغيرة ومتوسطة الحجم) والمهنة خلال السنوات القليلة المقبلة. ويشمل ذلك قباطنة القوارب الذين يقومون بتشغيل قارب أو سفينة لعمليات الجولات السياحية وخبراء الغوص الذين يقودون أنشطة الغوص ويشرفون عليها أو مشرف عمليات الشاطئ المسؤول عن الإشراف على العمليات اليومية لأنشطة الشاطئ ومرافقه.

رغم التحديات التي تفرضها العوامل الخارجية مثل المنافسة الإقليمية والصعوبات التنظيمية، فإن قطاع الضيافة والسياحة في مملكة البحرين يقدم آفاقاً مهنية واعدة. يمكن أن تؤدي معالجة فجوات المهارات من خلال برامج التدريب المستهدفة والاستفادة من الطول القائمة على التكنولوجيا إلى تعزيز تنافسية القطاع والاستفادة من الفرص الناشئة في مشهد السياحة المتطور.

يقدم المرشدون السياحيون تجارب مشوقة من خلال قيادة المسافرين عبر المواقع الثقافية أو التاريخية أو الطبيعية، سواء في الجولات المصحوبة بمرشدين أو رحلات السفن السياحية أو المغامرات السياحية البيئية. يمكن للأفراد الذين يبدؤون كمرشدين مبتدئين، حتى كعمل جزئي خلال سنوات الجامعة، أن يتقدموا من خلال اكتساب الخبرة في مناطق أو مواضيع محددة، ليصبحوا في نهاية المطاف من مديري تطوير المنتجات والخبرات في المؤسسات الأكبر. توفر البرامج التعليمية والتدريبية التي تركز على التاريخ المحلي إلى جانب الشغف بسرد القصص والرؤى المحلية فرصاً لدخول هذا القطاع وآفاقاً مهنية.

بالنظر إلى تركيز إستراتيجية مملكة البحرين لقطاع السياحة على تطوير مناطق الجذب السياحي على الواجهة المائية في مملكة البحرين، فمن المتوقع أن يزداد الطلب على مقدمي



الشكل 4: الوظائف التي يتوقع أن تكون مطلوبة وفقاً لفريق عمل القطاع

ملاحظة: الأدوار الوظيفية المدرجة أدناه تم تسليط الضوء عليها من قبل فريق العمل القطاعي وليست مرتبة حسب مستوى الطلب عليها

الوظائف المطلوبة	نبذة عن الوظيفة
منسق التسويق الذي يمكن أن يتقدم إلى وظيفة مدير التسويق	تتولى السمعة الرقمية لشركات الضيافة والسياحة دوراً مهماً في نموذج عملها من خلال فهم تأثير وسائل التسويق الرقمي على سلوك العملاء، حيث تستهدف هذه الشركات العملاء من مختلف المناطق والثقافات. وقد أدى هذا الاتجاه إلى ارتفاع الطلب على المسوقين الرقميين الأكفاء.
مسؤول وسائل التواصل الاجتماعي	دعماً للوجود الرقمي للشركات العاملة في قطاع الضيافة والسياحة، برز منسقو/ مختصو وسائل التواصل الاجتماعي كأفراد ذوي أهمية عالية في هذا القطاع.
فريق التصميم الإبداعي (فنانو الرقمية ثنائية وثلاثية الأبعاد، ومصممو الرسوم المتحركة، ومصورو الفيديو والفوتوغرافيون، ومطورو تطبيقات الويب)	يتولى فريق التصميم الإبداعي مسؤولية تصميم جميع المكونات المرئية للفعالية التي تجسد مفهوم الفعالية وتجعلها حية. ويضم أفراد من مختلف مجالات التصميم، يتولى الفنانون الرقميون مسؤولية إنشاء رسومات بيانية وتوضيحية ثنائية الأبعاد أو ثلاثية الأبعاد جذابة ومبتكرة بصرياً، بينما يقوم فنانو الرسوم المتحركة بتصميم وإنتاج الرسوم المتحركة ذات الصلة بمختلف الوسائط المتعلقة بالفعاليات. من ناحية أخرى، يقوم محورو الفيديو والمصورون الفوتوغرافيون بإنشاء روايات بصرية تنقل جوهر الحدث بفعالية بدءاً من التجمعات الصغيرة إلى الإنتاجات واسعة النطاق بينما يقوم مطورو الويب والتطبيقات بتطوير وصيانة المواقع الإلكترونية والتطبيقات التي تعزز تجربة الفعالية.
مستشار السفر	يتولى مستشارو السفر توجيه العملاء من خلال التخطيط وتقديم توصيات مخصصة وإنشاء برامج رحلات مخصصة. يتطلب الدور مهارات تواصل قوية ومعرفة بال مجال. مع تطور المجال بفضل التحول الرقمي واهتمامات الاستدامة، يتكيف المحترفون من خلال الاستفادة من المنصات الرقمية وتعزيز الممارسات المستدامة وتقديم تجارب خاصة.
مرشد سياحي	يتولى المرشدون السياحيون دوراً أساسياً في تزويد الضيوف بتجارب غامرة واستكشاف عميق للوجهات. وتشمل مسؤولياتهم التخطيط الدقيق لمسارات الرحلات وحجز التذاكر وتكييف الخطط حسب الحاجة. مسلحين بالمعرفة الخاصة بالمنطقة، ينسجون روايات جذابة تعزز فهم الضيوف وتقديرهم المحلي. العمل كعامل حر في العديد من المناسبات (بعد الحصول على ترخيص من هيئة البحرين للسياحة والمعارض) بهذا يمكن أن تكون هذه المهنة مثالية كمهنة أولية (يمكن ممارستها حتى خلال سنوات الجامعة) مما يسمح للمرشحين بتعزيز مهاراتهم مع الحصول على أجر مغزٍ خاصة خلال المواسم ذات الإقبال السياحي العالي.

الوظائف المطلوبة

نبذة عن الوظيفة

يتولى قباطنة القوارب قيادة السفن لضمان القيام بجولات آمنة وفعالة. هم مسؤولون عن الملاحة والامتثال للسلامة والالتزام باللوائح وتقديم تجارب غنية بالمعلومات وتفاعلية للضيوف. يقوم القباطنة بإدارة أفراد الطاقم وجدولة الصيانة وإجراء الإصلاحات للحفاظ على سلامة السفينة. يتطلب الأمر تواضعاً فعالاً مع الركاب وأفراد الطاقم، خاصة أثناء الطوارئ، حيث يتولى القباطنة قيادة جهود الاستجابة وإجراءات الإخلاء. بالإضافة إلى ذلك، يحافظون على سجلات شاملة لتلبية المتطلبات القانونية.

قبطان القارب

نظراً إلى اهتمام إستراتيجية مملكة البحرين لقطاع السياحة بمناطق الجذب السياحي الشاطئية، فمن المتوقع أن يزداد الطلب على المهن ذات الصلة بالعمليات الشاطئية والأنشطة المائية خلال السنوات القليلة القادمة.

يتولى منسقو الفعاليات الإشراف على تخطيط وتنفيذ فعاليات الشركات والمؤتمرات والمناسبات الخاصة. تشمل مسؤولياتهم التخطيط المفصل، التواصل مع العملاء، إدارة الخدمات اللوجستية، إعداد الميزانية، التنسيق بين البائعين، التنفيذ في الموقع، وتقييم الفعالية بعد انتهائها. كما أنهم يعملون عن كثب مع الفرق الداخلية والعملاء والبائعين الخارجيين لتقديم الفعاليات بسلاسة. مع التوقعات بزيادة الأنشطة الفعالية خلال السنوات القادمة، مدفوعة بإستراتيجية السياحة، من المتوقع أن يرتفع الطلب على هذا الدور. في الوقت نفسه، من المهم تسليط الضوء على أن الخبرة في هذه المهنة تطور مجموعة فريدة جداً من المهارات، مما يجعل المرشح جذاباً للقطاعات الفرعية أو الصناعات الأخرى.

منسق الفعاليات
(الذي يمكن أن يتقدم
إلى وظيفة رئيس الفعاليات)

بالنظر إلى المساهمة المؤثرة لخدمات الطعام في تشكيل تجربة المسافرين في المملكة، والمساحة المبتكرة التي يمكن أن يوفرها هذا المجال، فإن توفر طهاة أكفاء متخصصين في مختلف المطابخ (البحريني، النباتي، إلخ) الذين يعملون وفقاً للمعايير الدولية يشكل أساساً لنمو هذا المجال.

يتولى الطاهي المتخصص المعروف أيضاً باسم طاه المحطة أو الطباخ المباشر، دوراً هاماً في المطبخ حيث يتولى المسؤولية الكاملة عن قسم معين من المطبخ، مثل الصلصات أو الحلويات أو المشاوي. يتطلب هذا المنصب خبرة في مجال معين من مجالات الطهي، حيث يقوم الطاهي المتخصص بإدارة وتحضير الأطباق ضمن مجال تخصصه، مع ضمان تلبية المعايير الخاصة بالجودة والعرض في المنشأة.

طاه متخصص
(الذي يمكن أن يتقدم
إلى وظيفة الطاهي التنفيذي)

وعادةً ما يبدؤون حياتهم المهنية كطباخين في هذا القطاع ثم تتاح لهم فرصة للتطور حتى يصلوا إلى طاه تنفيذي في مجال خدمات الطعام أو الفنادق والإقامة.

الوظائف المطلوبة

نبذة عن الوظيفة

نظرًا لأن التعامل مع الماكينات يشكل نشاطًا رئيسيًا في عمليات القطاع خاصةً في القطاعات الفرعية لإدارة مناطق الجذب السياحي والترفيهية وإدارة الفعاليات ومشغلي الجولات السياحية المحلية، فإن توفر الموظفين المدربين فنياً للتعامل مع تشغيل هذه الماكينات واستكشاف الأعطال وإصلاحها وصيانتها أمر ضروري. مع الأخذ في الاعتبار أن هذه المهنة توفر فرص دخول إلى هذا القطاع لخريجي مدارس التدريب المهني وتوفر لهم مسارات تقدم مثيرة للاهتمام في مجال الصيانة والسلامة.

في القطاع الفرعي للفنادق وأماكن الإقامة، يتولى فنيو الصيانة مسؤولية صيانة وإصلاح وفحص مختلف مرافق المنشأة، إن خبرتهم في الأنظمة الكهربائية والسباكة والتدفئة والتهوية وتكييف الهواء والبنية التحتية العامة أمر بالغ الأهمية في الحفاظ على بيئة آمنة للزوار.

يتولى فنيي الصيانة في القطاع الفرعي لإدارة مناطق الجذب السياحي مسؤولية إجراء الصيانة والإصلاحات الروتينية لمختلف المعدات والمركبات والمرافق داخل معلم جذب أو مكان ترفيهي. كما يتضمن هذا الدور ضمان تشغيل جميع جوانب المكان بأمان وكفاءة ومعالجة المشاكل الميكانيكية وإجراء الصيانة الوقائية والاستجابة لاحتياجات الإصلاح الطارئة.

يدعم الفنيون في مجال إدارة الفعاليات إعداد وإدارة أنواع مختلفة من الفعاليات (المعارض، والمؤتمرات، والعروض المباشرة، وما إلى ذلك). قد تشمل التخصصات المختلفة المطلوبة، الإضاءة والصوت والفيديو والمسرح وغيرها من التخصصات، حيث يعملون كفريق تحت إشراف مدير إنتاج الفعاليات/الإعلام.

الفنيون

(الصيانة، الكهرباء، الإلكترونيات، الإضاءة، الصوت، الفيديو، المسرح، الخ)

يدعم مشرف الإيرادات مدير الإيرادات في تنفيذ استراتيجيات زيادة الإيرادات. وتتضمن هذه الوظيفة المساعدة في تحليل توجهات السوق، ومراقبة أسعار المنافسين، وضمان التسعير الأمثل وإدارة المخزون.

يجب أن يكون الموظفون في هذه الوظيفة على دراية بتطبيقات الذكاء الاصطناعي التي تؤثر على العمل في هذا المجال.

مشرف الإيرادات:
(يمكن أن يتقدم إلى وظيفة مدير الإيرادات)



تسليط الضوء على أبرز المهن

تسليط الضوء على أبرز المهن: مدير مكتب الاستقبال/ علاقات العملاء

نظرة عامة على الدور الوظيفي

يمكن اعتبار قسم مكتب الاستقبال وعلاقات النزلاء واجهة الفندق لأنه عادةً ما يكون نقطة الاتصال الأولى للنزلاء الذين يصلون إلى الفندق. القسم مسؤول في المقام الأول عن تحسين تجربة النزلاء وضمان تلبية توقعات العملاء وتجاوزها إن أمكن.

يعد مدير مكتب الاستقبال ضرورياً في إدارة عمليات مكتب الاستقبال في الفندق، حيث يعمل كواجهة للفندق ونقطة الاتصال الأولى للنزلاء. يعتبر هذا الدور محوري في ضمان حصول النزلاء على ترحيب حار وخدمة تسجيل الوصول والمغادرة الفعالة والمساعدة طوال فترة إقامتهم. يشرف مدير المكتب الأمامي على فريق المكتب الأمامي، ويضمن تقديم خدمات متوافقة وعالية الجودة للنزلاء. تشمل المسؤوليات إدارة الحجوزات، والتعامل مع استفسارات النزلاء وشكاواهم، والتنسيق مع أقسام التدبير المنزلي والصيانة لضمان جاهزية الغرف ومعاييرها، والإشراف على المعاملات المالية في مكتب الاستقبال. يتطلب هذا الدور قيادة قوية وتواصلاً فعالاً والتزاماً عميقاً بالتميز في خدمة العملاء.

المسارات المهنية والتقدم المهني

يمكن لمدير مكتب الاستقبال أن يبدأ مسيرته المهنية إما كموظف استعلامات أو موظف مكتب استقبال، حيث يتطلب هذا الدور خبرة عملية يتم اكتسابها من خلال وظائف المبتدئين في استقبال العملاء في الفندق. بينما يعمل موظف الاستعلامات كمساعد شخصي يركز على تقديم خدمة مخصصة دخول حصري للنزلاء، يتولى مسؤول مكتب الاستقبال/علاقات النزلاء تسجيل وصول النزلاء وتخصيص الغرف والفواتير والطلبات المعتادة الأخرى.

يمكن للمرشح وظيفة خدمة الاستعلامات أن يبدأ هذا الدور بشهادة الثانوية العامة، إلى جانب إتقان اللغة الإنجليزية ومهارات تواصل قوية. من خلال الاستفادة من تطوير المهارات المتعلقة بالعمل، يمكن للمرشحين أن يرتقوا إلى منصب رئيس الاستعلامات الذي يقود فريق الاستعلامات ثم إلى منصب مشرف مناوب في مكتب الاستقبال للإشراف على موظفي مكتب الاستقبال، وإدارة تخصيص الغرف، وضمان سلاسة عمليات تسجيل الوصول والمغادرة خلال فترات المناوبة المخصصة.

يمكن لمسؤول مكتب الاستقبال/علاقات النزلاء بدأ مسيرته المهنية بشهادة الثانوية العامة ومهارات قوية في اللغة الإنجليزية، بالإضافة إلى مهارات تواصل ممتازة وسلوك ودود واحترافي والقدرة على التعامل مع مهام متعددة بكفاءة في بيئة سريعة التغيير، يمكن للمرشح أن يتطور إلى مشرف مناوب لمكتب الاستقبال وصولاً إلى منصب المدير.

تسليط الضوء على أبرز المهن: المساعد الأول للطاهي

نظرة عامة على الدور الوظيفي

من خلال إتقان المهارات عبر هذين الوظيفتين، سيكون المرشح مستعداً لتولي منصب المساعد الأول للطاهي ومع ذلك، يجب أن يتذكر أن المفتاح ليصبح مساعد الطاهي هو الشغف المستمر بالطعام، والاستعداد للتعلم والإتقان في كل جانب من جوانب المطبخ.

يشغل المساعد الأول للطاهي منصباً محورياً في التسلسل الهرمي للمطبخ، حيث يعمل مساعداً مباشراً لرئيس الطهارة/ الطاهي التنفيذي. تضطلع هذه الوظيفة دور أساسي في إدارة عمليات المطبخ اليومية، والإشراف على الموظفين، وضمان أعلى معايير جودة الطعام وإعداده وتقديمه. حيث يشارك المساعد الأول للطاهي في تخطيط قائمة الطعام، ومراقبة المخزون، وصيانة معدات المطبخ، إلى جانب إعداد الطعام بشكل عملي. تُعد القيادة والإبداع والفهم الشامل لتقنيات الطهي من الأمور الأساسية حيث إن المساعد الأول للطاهي غالباً ما يقود فريق المطبخ في غياب رئيس الطهارة/ الطاهي التنفيذي، مما يضمن عمل المطبخ بسلاسة وكفاءة.

المسارات المهنية والتقدم المهني

تبدأ مسيرة المساعد الأول للطاهي عادة في أسفل التسلسل الهرمي للمطبخ وتتقدم من خلال التفاني والعمل الجاد. إنطلاقاً من طبخ مسؤول عن إعداد وطهي مجموعة متنوعة من الأطباق وفقاً لقائمة المطعم ومعايير الطهي الخاصة بالمطعم تحت إشراف كبار موظفي المطبخ. في هذه المرحلة سوف يتقن المرشح مهام المطبخ الأساسية، ويكتسب مهارات استخدام السكاكين ويتعلم ممارسات النظافة الصحية السليمة. على الرغم من أن الخلفية الأكاديمية ليست مطلوبة بالضرورة، إلا أن الحصول على شهادة أو دبلوم في الطهي من مؤسسة مرموقة يمكن أن يسرع من تقدم المرشح.

في المرحلة التالية يمكن للمرشح أن يصبح طاه متخصص (يعرف أيضاً باسم طاهي المحطة أو طبخ مباشر) وهو مسؤول عن قسم معين من المطبخ مثل الصلصات أو الحلويات أو المشاوي. كما يتضمن الدور الإشراف على طاقم المطبخ المبتدئين في القسم الخاص بهم، والحفاظ على مستويات المخزون، والالتزام بمعايير الصحة والسلامة.



تسليط الضوء على أبرز المهن: مدير مطعم

نظرة عامة على الدور الوظيفي

في تحضير مجموعة من المشروعات بما في ذلك القهوة، الشاي والعصائر الطازجة، أو "أمين صندوق" يتولى التعامل مع المدفوعات ومعالجة المعاملات. في الغالب يتم التنقل بين هذه الأدوار في السنوات الأولى، حيث يكتسب المرشح مهارات خدمة العملاء الأساسية، ويتعلم عمليات المطعم ويفهم احتياجات الضيوف. وبالنظر إلى أن هذه الأدوار الابتدائية لا تتطلب شهادة رسمية، فإنها تعتبر وظائف مناسبة لخريجي المدارس الثانوية أو طلاب الجامعات.

من خلال شغل هذه الأدوار التي تتطلب مواجهة العملاء، يمكن للمرشح أن يتطور إلى "مشرّف مأكولات ومشروبات" في مطعم أو فندق، حيث سيتولى الإشراف على العمليات اليومية لمناطق تناول الطعام، وإجراء تحسينات تشغيلية، وإدارة أداء وتدريب الموظفين، والتعامل مع استفسارات وشكاوى العملاء مع ضمان رضا الضيوف عن تجربة تناول الطعام في المطعم، وذلك استعدادًا لدور "مدير المطعم".

لتسريع التقدم الوظيفي في هذا المجال، يمكن أن يمنح الحصول على درجة البكالوريوس في إدارة الضيافة المرشح ميزة كبيرة، بحيث تزودهم هذه البرامج بمهارات العمل والمعرفة التسويقية ومبادئ الإدارة الخاصة بالمطاعم. بالإضافة إلى ذلك، تعتبر شهادات القطاع في مجالات مثل سلامة الأغذية أصولاً قيمة.

يظلم مدير المطعم بدور محوري في الإشراف على العمليات اليومية في الفندق أو المطعم المستقل، مما يضمن تجربة طعام استثنائية للضيوف. يشمل هذا الدور مجموعة واسعة من المسؤوليات، بما في ذلك إدارة الموظفين وخدمة الضيوف والإشراف على العمليات. حيث يتحمل مدير المطعم مسؤولية الحفاظ على معايير عالية لجودة الطعام والخدمة والنظافة في جميع أنحاء المطعم. وهم يظلمون بدور رئيسي في تطوير قوائم الطعام وتدريب الموظفين وضمان الامتثال للوائح الصحة والسلامة. تعد القدرة على الإدارة الفعالة تحت الضغط ومهارات القيادة القوية والفهم العميق لإدارة الضيافة ضرورية للنجاح في هذا الدور.

المسارات المهنية والتقدم المهني

تقدم إدارة المطاعم مسارًا مهنيًا ديناميكيًا ومجزيًا لأولئك الشغوفين بالضيافة. إن الأمر أكثر من مجرد الإشراف على الطاولات؛ بل يتعلق بخلق بيئة مزدهرة وقيادة فريق العمل وضمان تقديم تجارب استثنائية للضيوف. إلى جانب قيادة فريق العمل وتطويره، يتعامل مدير المطعم مع مختلف مجالات العمل مثل تخطيط الميزانية والتحكم في التكاليف والتسويق وإدارة المخزون حيث يجلب كل يوم تحديات وفرصاً جديدة.

يبدأ الطريق نحو منصب مدير المطعم من الخطوط الأمامية لخدمة الضيوف في أدوار مثل "مضيف" الذي يرحب بالضيوف ويدير الحجوزات وترتيبات الجلوس، "نادل" يقدم القوائم، يأخذ الطلبات ويقدم المأكولات والمشروبات، "باريستا" متخصص

تسليط الضوء على أبرز المهن: رئيسات الفعاليات

نظرة عامة على الدور الوظيفي

أو التسويق بفرص أعلى للتوظيف في هذا الدور. عند التقدم لوظيفة مدير فعاليات، يمكن لشهادات القطاع من هيئات مهنية معترف بها أن تعزز جاذبية المرشح لهذه الوظيفة.

بناءً على خريطة المسار المهني التي تم تطويرها مع فريق عمل القطاع، يحصل المرشحون ذوو الخبرة في هذا الدور على فرصة لتحسين العديد من المهارات القابلة للتحويل، مما يجعلهم مترشحين جاذبين لمناصب أخرى داخل قطاع الضيافة والسياحة وخارجه.

يوظف رئيسات الفعاليات بدور محوري في تخطيط الفعاليات وتنظيمها وتنفيذها، مما يضمن سير كل شيء بسلاسة وتلبية توقعات العملاء أو تجاوزها. يتضمن هذا الدور العمل عن كثب مع العملاء لفهم احتياجاتهم حيث يعمل كواجهة داخلية بين العميل وقسم العمليات. وهم يشاركون في نمو الأعمال من خلال تأمين العملاء والمشاريع التجارية. كما أنهم يشاركون في إدارة الخدمات اللوجستية والإشراف على إعداد وتفكيك الفعاليات، مع ضمان التوافق مع الميزانية والمواعيد المحددة.

المسارات المهنية والتقدم المهني

إدارة الفعاليات هي مهنة لأولئك الذين يزدهرون في بيئات سريعة الخطى ويستمتعون بخلق تجارب لا تنسى. فهي أكثر من مجرد تخطيط؛ إنه يتعلق بالتنظيم الدقيق والإبداع وممتعة تحقيق رؤيتك وتجسيدها على أرض الواقع. من خلال العمل في هذا الدور، سيواجه المرشح تحديات مستمرة من المشاريع المتنوعة، والمطالبة بالإبداع، ومهارات حل المشكلات، والتعامل مع مهام متعددة أثناء العمل مع مجموعة متنوعة من البائعين والعملاء والفرق الداخلية التي تعزز العلاقات القوية وتوسع شبكتك المهنية.

غالباً ما يبدأ الطريق إلى منصب رئيسات الفعاليات بدور مبتدئ مثل "منسق الفعالية" الذي يقوم بالتنسيق مع البائعين ومقدمي الخدمات، وتسهيل الخدمات اللوجستية، والمشاركة في تنفيذ الفعالية وتفكيكها. يتمتع حاملو درجة البكالوريوس في مملكة البحرين بتخصصات في إدارة الأعمال، أو الاتصالات،



تسليط الضوء على أبرز المهن: مدير الصيانة والسلامة

نظرة عامة على الدور الوظيفي

يوظف مدير الصيانة والسلامة بدور بالغ الأهمية ضمن مجموعة وظائف إدارة مناطق الجذب السياحي والترفيه، حيث يتولى مسؤولية ضمان السلامة والصيانة لمعالم الجذب السياحي وأماكن الترفيه. يتضمن هذا المنصب تطوير وتنفيذ بروتوكولات الصيانة والسلامة، وإجراء عمليات التفتيش المنتظمة، وإدارة أنشطة الإصلاح والصيانة، وضمان الامتثال للوائح ومعايير السلامة. يعمل المدير عن كثب مع الفريق الفني ومديري العمليات لمعالجة أي مخاوف تتعلق بالسلامة والحفاظ على سلامة البنية التحتية للمكان ومعداته ومرافقه.

المسارات المهنية والتقدم المهني

يوفر دور مدير الصيانة والسلامة في شركة جذب سياحي وترفيه مسارا وظيفيا مثاليا لأولئك الذين يتقنون إلى بيئة سريعة التغير، حيث يسير ضمان السلامة جنباً إلى جنب مع الحفاظ على الإثارة.

تبدأ المسيرة عادة بالخبرة العملية وتتقدم من خلال التفاني في السلامة والمعرفة الفنية. يبدأ الشخص في دور "فني صيانة" حيث يكون مسؤولاً عن إجراء الصيانة والإصلاحات الروتينية والطوارئ على مختلف المعدات والمركبات والمرافق. بينما يعتبر الدبلوم الفني من المدرسة الثانوية كافياً لبدء هذا الدور، فإن الحصول على شهادات في مجالات مثل الهندسة الميكانيكية، الكهربائية، أو هندسة الحاسوب يمكن أن يكون مفيداً.

ومن هناك يمكن للمرشح أن يتطور إلى "مسؤول السلامة" المسؤول عن تنفيذ بروتوكولات وإجراءات السلامة والإشراف عليها. كما يتضمن هذا الدور إجراء عمليات تدقيق دورية للسلامة، وتدريب الموظفين على ممارسات السلامة، وضمان الامتثال للوائح السلامة المحلية والوطنية. ستساعد الشهادات المتخصصة في الصحة والسلامة مثل شهادة المجلس الوطني البريطاني لاختبارات السلامة والصحة المهنية (NEBOSH) وشهادة معهد الصحة والسلامة المهنية (IOSH) في إعداد المرشح لمسؤوليات مدير الصيانة والسلامة.

تسليط الضوء على أبرز المهن: مرشد سياحي

نظرة عامة على الدور الوظيفي

مع الخبرة، قد يتخصص المرشدون السياحيون أكثر لتعميق خبراتهم وتلبية احتياجات فئات معينة. يركز المرشدون السياحيون المحليون على مناطق أو مدن محددة، ويتعمقون في التاريخ والتقاليد والمعالم المحلية. يستفيد المرشدون المتخصصون في اللغات من قدراتهم اللغوية لخدمة السياح الدوليين، مما يعزز تجربتهم والتواصل معهم. كما يمكنهم استكشاف تخصصات مختلفة مثل مرشدي رحلات السفن السياحية أو الرحلات التعليمية، مما يوفر فرصاً متنوعة للنمو والتطور. تهيأ هذه الأدوار المرشدين لتقلد للمناصب المتقدمة التي تتطلب التخصص والقيادة.

في الأدوار المتقدمة، قد يصبح المرشد السياحي "مدير تطوير المنتجات والتجارب" في المنظمات الأكبر حجماً، حيث يتولى مسؤولية تصميم وتطوير وتنفيذ منتجات وتجارب الجولات السياحية مع تولي المسؤوليات الإدارية، والإشراف على فرق من المرشدين، وتنسيق الجداول الزمنية، وضمان سير عمليات الجولات السياحية بسلاسة.

التعلم المستمر والتكيف هما جانبان رئيسيان للتقدم الوظيفي للمرشدين السياحيين. حيث يعد الحصول على الشهادات ذات الصلة (التي تقدمها حالياً جامعة البحرين) والتواصل مع المتخصصين في هذا المجال، وتحسين مهارات خدمة العملاء بشكل مستمر أمراً ضرورياً للحفاظ على القدرة التنافسية في هذا المجال. يمكن للمرشدين السياحيين بناء مسيرات مهنية مُرضية وناجحة في ميدان الضيافة والسياحة من خلال تبني التعلم مدى الحياة والتكيف مع التوجهات المتطورة.

يعتبر المرشدون السياحيون مكملاً للمبادرات السياحية في مملكة البحرين، خاصة مع تطور القطاع نحو الرحلات الخاصة والتجارب الأصلية. حيث يعرضون التراث الثقافي و المعالم التاريخية والكنوز المخفية للمملكة للسياح، مما يثري تجربتهم كزوار. ومن خلال تقديم جولات سياحية غنية بالمعلومات وجذابة يروّج المرشدون السياحيون لمعالم مملكة البحرين الفريدة ويساعدون الزوار على اكتشاف جوهر البلد وخلق ذكريات تدوم طويلاً. يعد المرشدون السياحيون في قطاع السياحة والضيافة أهولاً أساسية، حيث يوفر للضيوف تجارب غامرة. بدءاً من الترحيب الحار بالضيوف إلى إدارة وتعديل جداول الرحلات السياحية، فهم يضمنون رحلات لا تنسى. وبفضل معرفتهم الإقليمية، يسردون قصصاً مثيرة باحترافية، مما يعزز فهم الضيوف وتقديرهم. تشمل المؤهلات الأساسية الخبرة الإرشادية ومهارات التواصل الممتازة وشغف السفر. مع سلوكهم الودود وقدراتهم التنظيمية، يضمن المرشدون السياحيون سلامة الضيوف وراحتهم ومتعتهم على رأس أولوياتهم، مما يترك انطباعاً دائماً عن تجارب سفرهم.

المسارات المهنية والتقدم المهني

ينطلق المرشدون السياحيون في مسارات مهنية ديناميكية ضمن قطاع الضيافة والسياحة، بدءاً من مناصب المبتدئين التي تضم الأساس لرحلاتهم. كمرشدين سياحيين متدربين، ينفّس الأفراد في مناطق الجذب السياحي المحلية ويتعلمون تحت إشراف مرشدين متمرسين ويكتسبون معرفة عملية عن المواقع التاريخية والأهمية الثقافية. بعد الحصول على ترخيص من هيئة البحرين للسياحة والمعارض، يمكن للمرشدين العمل كعاملين مستقلين من السنوات الأولى (حتى خلال سنوات الدراسة الجامعية) عبر وكالات تشغيل الجولات السياحية. ستسمح هذه الفرصة للمرشحين بحقل مهاراتهم مع تحقيق دخل مغزٍ خاصة خلال المواسم ذات الإقبال السياحي العالي.

إعداد كوادر وطنية جاهزة للمستقبل في قطاع الضيافة والسياحة

في ظل التحولات الجذرية التي يشهدها القطاع - من اعتماد التحول الرقمي والتكنولوجي إلى التجارب الشخصية والتحول إلى سلوك المستهلك، والعمل عن بُعد، والترويج للسفر إجازات العمل الذي يمزج بين العمل والترفيه والتعاون عبر القطاعات - بالإضافة إلى المنافسة الإقليمية الشرسية على المواهب المختصة، فإن الطلب على الكوادر العاملة الماهرة المتمرسية في هذه النماذج الجديدة أمر بالغ الأهمية. ومع التزام مملكة البحرين باقتصاد مستدام ومتنوع، فإن رعاية كوادر عاملة تتمتع بمجموعة مهارات مناسبة ضرورة إستراتيجية للنجاح.

يمكن تصنيف المهارات إلى نوعين، فهي إما مهارات أساسية أو فنية، وكالهما يؤدي دوراً حاسماً في تشكيل كفاءة الأفراد، والمساهمة في نجاح المشاريع والفرق والشركات في هذا القطاع. إن المهارات الأساسية، المعروفة أيضاً باسم المهارات العامة أو الشخصية، هي المهارات الأساسية اللازمة للنجاح وتأدية المهام في الحياة والعمل على حد سواء. ويمكن تعريف المهارات الفنية على أنها القدرات أو المعرفة أو الخبرات المطلوبة لأداء مهام محددة ومتعلقة بالوظيفة. وعادة ما يتم اكتساب هذه المهارات من خلال الخبرة العملية وبرامج التدريب والتعليم المنظمة.

من المهم للكوادر العاملة الحالية تنمية المهارات اللازمة للتكيف والاستجابة بفعالية في سوق العمل المتطور باستمرار الذي يشكله التحولات العالمية. إذ يتم استبدال التركيز التقليدي على مدة الخدمة والمسميات الوظيفية بنهج يركز على المهارات. يجب على الأفراد إعطاء الأولوية للتطوير المستمر للمهارات والتكيف لمواجهة تعقيدات وفرص العولمة والاتصال وسلوكيات المستهلكين المتغيرة و الرقمنة والاستدامة. يضمن تبني هذه العقلية تحقيق الملاءمة والتنافسية في المشهد المتطور.

إدراكاً لهذه الحاجة قام صندوق العمل (تمكين) بالتعاون مع فريق عمل القطاع بوضع المعايير المهنية الوطنية وخرائط المسارات المهنية خاصة لقطاع السياحة والضيافة. حيث تعتبر هذه الموارد أساسية في توضيح المسارات المهنية المختلفة المتاحة داخل القطاع على المستويين الرأسي والأفق. وهي توفر إطاراً واضحاً لفهم المهارات والكفاءات المطلوبة في مراحل وأدوار مختلفة، مما يوفر إرشادات لأولئك الذين يسعون إلى التقدم أو التطور داخل القطاع. يمكن هذا النهج الموظفين من اتخاذ قرارات واعية بشأن مساراتهم المهنية وتطويرهم المهني، مع التركيز على اكتساب وتطوير المهارات الأكثر قيمة واحتياجاً في قطاع السياحة والضيافة. يمكن للكوادر العاملة في قطاع السياحة والضيافة في مملكة البحرين ملاءمة أهدافهم المهنية الشخصية بشكل أفضل مع الاحتياجات المتطورة للقطاع من خلال الاستفادة من هذه المعايير والخرائط، مما يضمن وجود مجموعة مواهب قوية، ماهرة، وقابلة للتكيف.

إطار المهارات الأساسية

كان ل صندوق العمل (تمكين) الأسبقية في استحداث إطار للمهارات الأساسية وتطويره كجزء من جهود تصنيف المهارات الأوسع في المملكة. وقد تم تطوير هذا الإطار ومواءمته مع قائمة شاملة من المعايير وأفضل الممارسات الدولية، كما يعكس في الوقت نفسه الاحتياجات والتطلعات المحددة للبحرين كدولة ذات نهج تقدمي.

تساعد المهارات الأساسية على دعم عملية اكتساب مهارات التعلم والدراسة وتعزيزها، كما توفر الأساس اللازم للمهارات المطلوبة للاضطلاع بأدوار ووظائف محددة. والتي عادة ما يتم اكتسابها من خلال الخبرة الحياتية والعملية أو من خلال برامج التعلم أو التدريب المنظمة. وتعتبر المهارات الأساسية ضرورية لأي وظيفة أو مهنة، إذ توفر قاعدة متينة للتعلم مدى الحياة وبناء القدرات والمهارات الفنية اللازمة لأداء أدوار وظيفية معينة.

ويتبلور إطار المهارات الأساسية حول ثلاث ركائز جوهرية، هي: الذكاء الاجتماعي، والإدارة الذاتية، ومهارات التحليل، والتي يساهم كل منها بدور حيوي في تشكيل كوادرو عاملة عالية الكفاءة تتميز بالبراعة والقدرة على التكيف. ويندرج تحت كل ركيزة من هذه الركائز أربع مهارات أساسية تشكل إطاراً متكاملاً مكوناً من اثنتي عشرة مهارة أساسية.

إطار المهارات الأساسية

التواصل

القدرة على الانصات والفهم بفاعلية، والتعبير عن الأفكار بشكل فعال، وتبادل المعلومات، وتوظيف مهارات التفاوض واستخدام المهارات الشفهية والكتابية والتواصل غير اللفظي عبر مجموعة من البيئات المختلفة.

تعزيز الشمولية

القدرة على خلق بيئة عمل وإدارة علاقات المجموعات المختلفة فيها، ضمن أطر مختلفة، من خلال السعي لإيجاد فهم مشترك بصرف النظر عن العرق، أو الدين، أو الجنس، أو العمر، أو الكفاءة، أو التعليم، أو الوضع الاجتماعي والاقتصادي.

الذكاء الاجتماعي

القدرة على إدراك الذات والاحتواء، إضافة إلى المقدرة على التواصل وبناء علاقات تمتاز بالتعاطف والمصادقية والاحساس بمشاعر الآخرين

التعاون والعمل الجماعي

القدرة على العمل بشكل جماعي وفقال مع شخص أو أكثر من أجل تحقيق هدف مشترك، والجمع بين مجموعة من الخبرات والمهارات من خلال تبادل الأفكار ومشاركة الخبرات وطرح الحلول الإبداعية.

التعاطف

القدرة على إظهار الذكاء العاطفي من خلال إظهار الوعي بمشاعر وأحاسيس الآخرين والقدرة على التصرف وفقا للموقف.

المبادرة

القدرة على التفكير بشكل مستقل، وتحديد الفرص، والتفكير بشكل إبداعي، واتخاذ الإجراءات المناسبة عند الضرورة دون الحاجة إلى توجيه.

التكيف

القدرة على التكيف بسهولة مع الأوضاع المستجدة والظروف المتغيرة في الحياة والعمل وتغيير الممارسات كلما تطلب ذلك.

إدارة الذات

القدرة على إدارة السلوكيات والأفكار، والمشاعر بطريقة واعية، ومنتجة

إجادة القراءة والكتابة (المعرفة)

القدرة على الفهم والتحلي بالثقة والمهارات اللازمة للتعامل مع الآخرين باستخدام لغة صحيحة وسليمة لتحديد المطلوب وتفسيره والتواصل بشكل فعال شفويا وكتابيا.

التخطيط والتنظيم

القدرة على تخطيط وتنظيم المهام من أجل تلبية المتطلبات في الوقت المحدد.

التفكير الناقد

القدرة على التحليل والتفسير والتقييم والاستنتاج والشرح والتفكير الذاتي في إطار اتخاذ الاحكام المنبثقة على أدلة، وبناء على تفكير مستقل بتسلسل منطقي.

المعرفة الرقمية

القدرة على إيجاد، وتقييم، وتحليل، واستخدام، ومشاركة المحتوى، باستخدام الأجهزة الرقمية، وتطبيقات البرمجيات وإستكشاف المشاكل الشائعة وحلها.

الحساب

القدرة على فهم الارقام والتعامل معها بثقة ومهارة باستخدام المهارات الحسابية لمعالجة وتفسير ونقل المعلومات بهدف المساعدة في فهم وتنبؤ وحل المشكلات.

حل المشكلات

القدرة على تحديد وتقييم القضايا والمشكلات والاستفادة من الموارد المتاحة لتقييم وتوليد الحلول المحتملة في السياقات الشخصية والاجتماعية والعملية.

مهارات التحليل

القدرة على جمع البيانات وتنظيمها وعرضها بشكل مرئي وإستيعابها باستخدام مجموعة من الأدوات وتوظيف مجموعة من المهارات

المهارات الأساسية لتمكين نجاحك في القطاع

وظائفهم، يزداد التركيز على المهارات الأساسية، وتبرز في الصدارة أهمية اكتساب المهارات الأساسية وتطويرها. حدد فريق عمل قطاع الضيافة والسياحة ست مهارات أساسية مطلوبة في هذا القطاع.

توفر هذه المهارات الأساس للتعلم والتطوير المستمر، وإلى جانب ذلك، فإنها تضطلع بدور حاسم في تحقيق النجاح في مكان العمل الذي يتطور بوتيرة سريعة. فالمهارات الأساسية تعزز المرونة والابتكار والقدرة على مواجهة التحديات المتنوعة في مختلف السياقات. ومع تقدم المهنيين في

الشكل 5: المهارات الأساسية المطلوبة التي حددها فريق عمل القطاع

ملاحظة: المهارات المدرجة أدناه تم تسليط الضوء عليها من قبل فريق العمل القطاعي وليست مرتبة حسب مستوى الطلب عليها.

ينطوي التواصل الفعال في مجال الضيافة على الاستماع الفعال، والتواصل الواضح والموجز، التكيف، وحل النزاعات، والتواصل الكتابي، والمهارات غير اللفظية، والتفاوض. يتيح الاستماع الفعال فهم الإشارات اللفظية وغير اللفظية من الضيوف والزلاء، مما يسهل التفاعلات الفعالة. إذ يضمن التواصل الواضح أن الضيوف على دراية كاملة وواضحة، مما يساهم في تقديم خدمات سلسة. يعد التواصل الكتابي أمر بالغ الأهمية لنقل المعلومات عبر قنوات مختلفة، بينما تعزز المهارات غير اللفظية التفاعل مع الضيوف. كما أن مهارات التفاوض ضرورية لإدارة طلبات الضيوف والاتفاقيات مع الموردين. بشكل عام، يعد التواصل الفعال أمرًا حيويًا لتقديم تجارب ضيافة استثنائية وتعزيز العلاقات الإيجابية.

التواصل

تعد مهارات حل المشكلات أمرًا بالغ الأهمية في مجال الضيافة والسياحة، حيث تساعد المهنيين في التغلب على التحديات وتحسين تجارب الضيوف. حيث يتضمن ذلك تحديد المشكلات على الفور، وتحليل الأسباب الجذرية، وتحديد أولويات الحلول. يساعد الاستخدام الفعال للموارد، بما في ذلك الاستفادة من التكنولوجيا، في حل المشكلات بكفاءة. إذ أن الإبداع والتكيف ضروريان لتوليد حلول مبتكرة. كما يعطي النهج الذي يركز على الضيوف الأولوية لرضاهم، من خلال تقديم خيارات بديلة وتنفيذ استراتيجيات استعادة الخدمة عند الحاجة.

حل المشكلات

تعتبر الثقافة الرقمية أمرًا حيويًا في قطاع الضيافة والسياحة، حيث تؤثر على تفاعلات الضيوف والكفاءة والتنافسية. حيث يستخدم المهنيون الماهرين التكنولوجيا لتخصيص تجارب الضيوف، وإدارة العمليات بفعالية، بالإضافة إلى إشراك الضيوف من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والحملات المستهدفة عبر الإنترنت. ويضمنون السلامة من خلال فهم مخاطر الأمن السيبراني وتنفيذ حلول الإجراءات والعمليات الآمنة. كما يتم تسهيل التكيف مع التقنيات الناشئة والتعاون من خلال الأدوات الرقمية، مما يعزز التنسيق المشترك بين الفريق ويتيح عقد الاجتماعات الافتراضية.

المعرفة الرقمية

التعاون والعمل الجماعي

يعد التعاون والعمل الجماعي أساسيان في مجال الضيافة والسياحة، حيث يضمن كفاءة العمليات ورضا الضيوف والابتكار. وعلى الأقسام التنسيق بسلاسة لتحقيق أهداف الإيرادات وتقديم تجارب استثنائية. كما يضمن العمل الجماعي الفعال تجارب موحدة للضيوف والاسترداد السريع للخدمة، بينما تعزز البيانات التعاونية الابتكار ودمج التكنولوجيا لتعزيز تجارب الضيوف.

التخطيط والتنظيم

تعد مهارات التخطيط والتنظيم من المهارات الحيوية في مجال الضيافة والسياحة، حيث تضمن كفاءة العمليات، ورضا الضيوف، وفعالية الإدارة المالية، وضمان الجودة، وتخفيف المخاطر، والتسويق الفعال، وتطوير البنية التحتية، والتفاعل مع المجتمع. كما يتيح التخطيط الفعال التنسيق السلس بين الأقسام، وتحسين الموارد، والقدرة على التكيف مع توجهات السوق المتغيرة. وتساهم الخدمة المتناسقة والعمليات في الوقت المناسب وإدارة الفعاليات بشكل جيد في تحقيق رضا النزلاء. كما تستفيد الإدارة المالية من استراتيجيات وضع الميزانية وتحسين الإيرادات، بينما يعتمد ضمان الجودة على توحيد المعايير وتوفير برامج تدريبية مناسبة. ويتضمن تخفيف المخاطر وضع خطط الطوارئ والتواصل في حالات الأزمات. ويتم تنظيم جهود التسويق من خلال التخطيط للفعاليات والتخطيط لمحتوى التسويق، بينما يركز تطوير البنية التحتية على الصيانة والاستدامة. ويتضمن التفاعل مع المجتمع مشاريع التعاون وتطوير السياحة التي تعود بالفائدة على السياح والمقيمين على حد سواء.

المهارات الفنية الأساسية لكوادر عاملة مرنة

في قطاع الضيافة والسياحة في مملكة البحرين، يعتبر الطلب على هذه المهارات أمرًا حيويًا لنمو القطاع وتماسكه مع الإستراتيجية الوطنية للسياحة. ويتمتع المهنيون الذين يمتلكون هذه المهارات الفنية بمكانة جيدة تؤهلهم لتقديم مساهمات كبيرة في تطوير القطاع ودعم الأهداف الشاملة لقطاع للضيافة والسياحة في مملكة البحرين.

بناءً على الرؤى المستخلصة من الأقسام السابقة لهذا التقرير، يتضح أن هناك طلبًا على مهارات فنية محددة ضمن قطاع الضيافة والسياحة. وتعكس هذه المهارات الاحتياجات التشغيلية الحالية والمتطلبات المستقبلية للقطاع. إذ يمكن أن يؤدي الفهم الأعمق لهذه المجالات الرئيسية إلى توجيه المهنيين في ملاءمة خبراتهم مع المشهد المتطور للقطاع.

الشكل 6: المهارات الفنية المطلوبة التي حددها فريق عمل القطاع

ملاحظة: المهارات المدرجة أدناه تم تسليط الضوء عليها من قبل فريق العمل القطاعي وليست مرتبة حسب مستوى الطلب عليها.

خدمة العملاء:

يتمحور مجال الضيافة والسياحة حول منح الأشخاص تجربة رائعة عند سفرهم، بدءاً من مساعدتهم في حجز عطلة إلى استقبالهم في المنتجع أو قيادة جولة سياحية. ومع توقع العملاء الحصول على مستوى عالٍ من الخدمة، فإن غرس سلوك إيجابي وشخصية ودودة بين الموظفين في القطاع أمر بالغ الأهمية لضمان شعورهم بالاهتمام. تضمن المهارات المبسوطة بدقة حول الاستماع الفعال والتعاطف والمتابعة أن ينتهي كل لقاء مع العملاء بنتيجة إيجابية.



إدارة الفعاليات والحشود:

تعد مهارات إدارة الفعاليات والحشود ضرورية للأفراد في ميدان الضيافة المشاركين في تنظيم مختلف الفعاليات والمؤتمرات والتجمعات والإشراف عليها. بدءاً من ضمان سلاسة الخدمات اللوجستية والتنسيق مع البائعين إلى الحفاظ على سلامة الحشود والالتزام بالإرشادات التنظيمية، تضمن الإدارة الفعالة للحدث نجاح كل من التجمعات الصغيرة والفعاليات واسعة النطاق، مما يعزز تجارب الضيوف ويحسن فرص الإيرادات.



المهارات المتخصصة في مجال المأكولات والمشروبات:

يعد إتقان المهارات المتخصصة في المأكولات والمشروبات مثل مهارات الباريستا والتعامل مع الطعام ومهارات استخدام السكاكين أمراً أساسياً لمهنيين الطهي في ميدان الضيافة. حيث تسهل مهارات الباريستا إعداد مشروبات قهوة عالية الجودة، بينما تضمن الخبرة في التعامل مع الطعام الالتزام بمعايير النظافة وممارسات إعداد الطعام الآمنة. بالإضافة إلى ذلك، فإن إتقان مهارات السكين يعزز الكفاءة والدقة في إعداد الطعام، مما يساهم في تقديم تجارب طعام استثنائية للضيوف.



التسويق الرقمي وإدارة وسائل التواصل الاجتماعي:

أصبح التسويق الرقمي لمجال الضيافة أداة لا غنى عنها اليوم. حيث يسمح للشركات السياحية بالوصول إلى جمهور عالمي واسع من خلال مزيج من الإعلانات عبر الإنترنت وحملات وسائل التواصل الاجتماعي والمحتوى المستهدف تستخدم المنشآت السياحية التسويق الرقمي في الغالب لعرض تميز وجهاتها وفنادقها ومطاعمها وتجاربها، مما يشجع المسافرين المحتملين على اختيار عروضهم.



تحليل البيانات:

يخدم قطاع الضيافة والسياحة ملايين الضيوف يومياً. كل ضيف لديه مجموعة من التفضيلات والتوقعات والاحتياجات الخاصة برطلته. وهذا يجعل القطاع غنياً بالبيانات، إذ ستساعد كيفية استخدام هذه البيانات في الحفاظ على الميزة التنافسية للقطاع. كما يمكن أن يساعد تحليل البيانات في تحسين إدارة الإيرادات، تجربة الضيوف، وقياس وتحسين فعالية التسويق، واستكشاف بيئة الأعمال والمنافسة والعديد من الأمور الأخرى.



الصحة والسلامة:

الصحة والسلامة أمران أساسيان في مجال السياحة وإدارة الفنادق، حيث يضمنان رفاهية ورعا الضيوف. لا تساهم ممارسات النظافة والسلامة الفعالة في راحة الضيوف فحسب، بل تقوم أيضاً بدور حاسم في الحفاظ على سمعة الفنادق والوجهات السياحية. ومن المهم ملاحظة أن كل قطاع فرعي له إجراءاته الخاصة بالصحة والسلامة، والتدريب، والترخيص.



تحليل البيانات:

تعد تقنيات المبيعات جزءاً لا يتجزأ من عمل مهنيي الضيافة المشاركين في توليد الإيرادات وإشراك الضيوف. سواء كان ذلك في الترويج لخدمات الفندق، أو زيادة مبيعات تجارب تناول الطعام، أو تأمين حجوزات الفعاليات، إذ أن مهارات المبيعات الفعالة تمكن الأفراد من تحديد احتياجات النزلاء، وعرض قيمة المنتج أو الخدمة. وفي النهاية زيادة الإيرادات. فمن خلال تنمية العلاقات وفهم تفضيلات النزلاء وتوظيف التواصل المقنن، يمكن لمهترفي الضيافة تحسين فرص المبيعات وتعزيز أداء الأعمال بشكل عام.



البرامج والمبادرات التدريبية

تركز على البرمجة وهندسة البرمجيات وأنظمة قواعد البيانات والأمن السيبراني على نطاق واسع في مملكة البحرين من قبل مختلف المعاهد العامة والخاصة التي توفر أساساً قوياً للمرشحين في التخصصات ذات الصلة التي تغذي مختلف المهن التي يستحوذ عليها القطاع مثل مطوري الويب والتطبيقات ومصممي الحلول الرقمية وأخصائيي الأمن السيبراني.

بالنسبة لأولئك الذين يسعون للحصول على معرفة متخصصة في مجال الضيافة والسياحة، تقدم جامعة البحرين برنامج بكالوريوس في السياحة. يتعمق البرنامج في تعقيدات إدارة السفر وتسويق الوجهات وممارسات السياحة المستدامة والوعي الثقافي، مما يوفر للطلاب الخبرة اللازمة للتنقل في المشهد السياحي الديناميكي. بالإضافة إلى ذلك، تقدم مدرسة فاتيل البحرين الدولية للضيافة خدماتها للأفراد الذين يطمحون إلى أن يصبحوا مدراء فنادق من خلال برنامج البكالوريوس المتخصص في إدارة الفنادق الدولية. حيث يقدم هذا البرنامج رؤى متعمقة في عمليات الفنادق، وخدمات النزلاء، وإدارة الإيرادات، وفنون الطهي، ويكتمل ذلك بالتدريب العملي والتدريب الداخلي بالتعاون مع فنادق مشهورة عالمياً.

على مستوى الدراسات العليا، يمكن للأفراد تعزيز مهاراتهم وخبراتهم من خلال برامج ماجستير إدارة الأعمال المتخصصة في إدارة الفنادق الدولية. حيث تزود هذه الشهادات المتقدمة الطلاب بالمهارات القيادية الإستراتيجية والفطنة المالية والمنظور العالمي، مما يؤهلهم لتولي أدوار إدارية في الفنادق والمنتجعات وشركات الضيافة الفاخرة.

تلبية لخيارات التخصص المتاحة في مؤسسات التعليم العالي في مملكة البحرين مختلف الاهتمامات والمسارات المهنية في قطاع الضيافة والسياحة. إذ تمكن هذه البرامج المتخصصة الطلاب من تطوير خبرات متخصصة وممارسة مهن مجزية في مجالات متعددة مثل إدارة المنتجعات وريادة الأعمال والسياحة المستدامة.

برامج الدبلوم والتدريب المهني

يعد التدريب المهني أمراً بالغ الأهمية في تزويد الأفراد بالمهارات المتخصصة المطلوبة للتفوق في مختلف قطاعات مجال الضيافة والسياحة. وقد أفاد أصحاب العمل أن مشهد التدريب المهني في مملكة البحرين يقدم فرصاً محدودة جداً

يوفر القطاع التعليمي والتدريب في مملكة البحرين أساساً شاملاً لتلبية العديد من المتطلبات الفورية لقطاع الضيافة والسياحة من خلال تقديم مجموعة واسعة من برامج البكالوريوس والدراسات العليا والدبلوم والتدريب المهني. وتوفر هذه البرامج للأفراد مسارات متنوعة للدخول في مجالات متنوعة ومجزية في هذا القطاع أو الانتقال إليها أو تحقيق النمو فيها.

ومع ذلك، ثمة حاجة لمزيد من المواءمة والتواصل المستمر بين مؤسسات التعليم والتدريب، وأصحاب العمل داخل القطاع بغية تقييم المعروض من البرامج التعليمية والتدريبية وتوسيع نطاقها. ومن شأن اتباع هذا النهج الاستباقي أن يكون له تأثير إيجابي على قدرتها على دور أساسي لتتبنى الكوادر العاملة الحفاظ على قدرتها دور أساسي لتتبنى التنافسية وضمان استعدادها لتلبية الطلب المستقبلي للقطاع مع تبني الشركات المصنعة لممارسات التحسين الذكي ومنح الأولوية للاستدامة البيئية.

البرامج والشهادات الأكاديمية

يوفر مشهد التعليم العالي في مملكة البحرين فرصاً للأفراد الشغوفين لمتابعة مهنة في قطاع الضيافة والسياحة النابض بالحياة. على المستوى الجامعي، يمكن أن الطموحين الشروع في برامج إدارة الأعمال والتسويق والمحاسبة والمالية، والتي تعد بمثابة بوابة تأسيسية في هذا المجال الذي يخدم وظائف متعددة مثل "التسويق والمبيعات" وكذلك "إدارة الإيرادات والحجوزات" في القطاع الفرعي للفنادق والإقامة. توفر هذه البرامج فهماً شاملاً لمبادئ العمل وتقنيات الإدارة والمهارات التنظيمية الأساسية للنجاح في مجال الضيافة والسياحة. ومع ذلك، يفتقر خريجو هذه الشهادات إلى الوعي بهذه الفرص في هذا القطاع. وقد يساهم الاستفادة من فرص التدريب في الأدوار ذات الصلة في سد هذه الفجوة.

تتوفر أيضاً العديد من العروض الأكاديمية لدعم وظيفة "إنشاء المحتوى" التي تم تسجيلها ضمن القطاع الفرعي لإدارة الفعاليات؛ وتشمل هذه البرامج التصميم الجرافيكي والإعلام وتطوير الويب والتصميم المرئي والتصميم الداخلي وغيرها الكثير. وقد أثبت نموذج التعلم القائم على المشاريع الصناعية في بوليتكنك البحرين نجاحه في هذا المجال. كما يوفر المشهد الأكاديمي في البحرين أيضاً إمداداً وفيراً من المواهب في مجال التكنولوجيا. حيث يتم تقديم البرامج الأكاديمية التي

إذ يجب أن يكون الطلاب المتخرجون من برنامج التلمذة المهني الذي أطلقته بوليتكنك البحرين مؤخرًا مرشحين مثاليين لمثل هذه الأدوار.

لدمج الأدوار تحت وظيفة "الأنشطة المائية"، تتوفر في البحرين دورات تدريبية على نطاق واسع تشمل دورات الجمعية الملكية لليخوت للقوارب السريعة وقياطنة القوارب، بالإضافة إلى دورات PADI و RAID للغوص. مما يوفر للحاصلين عليها فرصاً في القطاع الفرعي للعمليات السياحية المحلية. يتوفر التدريب لرجال الإنقاذ الطموحين على نطاق واسع من خلال العديد من مقدمي الخدمات الذين يقدمون برامج شهادات رجل إنقاذ شاملة تغطي مواضيع مثل تجنب الإصابات، مهارات الإنقاذ والعلاج الطارئ، مما يمنح المشاركين شهادات في الإنقاذ والإسعافات الأولية والإنعاش القلبي الرئوي/مزيل الرجفان القلبي الرئوي الخارجي. تساعد هذه الخيارات التدريبية المتنوعة الأفراد على تحقيق هدفهم في أن يصبحوا رجال إنقاذ بارعين في مملكة البحرين.

أشار فريق عمل القطاع إلى وجود فجوة كبيرة في مشهد التعليم والتدريب في مملكة البحرين، لا سيما في تلبية المتطلبات الفورية للقطاع. كما أشار الفريق إلى تأثير التجارب الدولية في تشكيل المواهب داخل القطاع (خاصة في القطاعات الفرعية للفنادق والإقامة وخدمات الطعام وإدارة معالم الجذب السياحي). توفر هذه التجارب الدولية للمرشحين فهمًا لمعايير الخدمة الدولية وتتيح لهم ممارسة أدوارهم في بيئات ثقافية أكثر راحة. في الوقت نفسه، يرى القطاع الفرعي إمكانات عالية في استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي لدعم ممارسات التدريب. ومن المتوقع أن يؤدي ذلك إلى خفض تكاليف تدريبهم مع توفير بيئة محاكاة افتراضية لأفضل الممارسات الدولية. كما أكدوا في مناسبات مختلفة على أن هذا القطاع الفرعي في مملكة البحرين يواجه تحديًا يتمثل في عدم وجود مدرسة طهي متخصصة تدعم المهن في مجال عمليات المطبخ والتي يمكن أن توفر فرص مهنية مع تقدم المرشحين في مسيرتهم المهنية (إلى طاهي تنفيذي على سبيل المثال).

لبرامج التدريب المهني، وأن معظم التدريب يتم تقديمه داخليًا، باستثناء التدريب للأدوار المتخصصة مثل رجال الإنقاذ وربابنة القوارب وغيرها من المهن التي تتطلب تراخيص.

يتطلب تخطيط وإدارة الفعاليات، وهو جانب مهم في قطاع الضيافة والسياحة، مهارات متخصصة في الخدمات اللوجستية والتسويق والتنفيذ. تقدم برامج التدريب مثل "ماستر كلاس في إدارة الفعاليات"، والتي تُقدمها مؤسسة تدريب واحدة فقط، للمشاركين فهمًا شاملاً لأساسيات تخطيط وإدارة الفعاليات، بما في ذلك إدارة المكان، وخدمات الطعام، والحضور، والجوانب ذات الصلة مثل التسويق والرعاية. يزود البرنامج الذي يستمر لمدة يومين الأفراد بالخبرة اللازمة لتنظيم الفعاليات الناجحة والإشراف عليها، بدءاً من مؤتمرات الشركات وحتى المهرجانات الموسيقية. بالمثل، تقدم مؤسسة اتحاد النقل الجوي الدولي في مجال السفر والسياحة رؤى قيمة في قطاع السياحة، حيث تغطي مواضيع مثل استخدام نظام التوزيع العالمي لإنشاء وإدارة الحجوزات، ومنتجات الجولات السياحية، ومهارات خدمة العملاء والمبيعات، مما يُعد الأفراد لأدوار في وكالات السفر وعمليات الجولات السياحية.

في إطار جهودها لتحسين تجربة الزوار السياحيين بشكل عام، قامت هيئة البحرين للسياحة والمعارض بإجراء سلسلة من برامج التدريب التي هدفت إلى معالجة نقص المرشدين السياحيين البحرينيين المؤهلين. أطلق البرنامج في عام 2018 بالتعاون مع منظمة السياحة العالمية والاتحاد العالمي لجمعيات المرشدين السياحيين، حيث جمع بين التدريب النظري والتدريب العملي للمرشدين السياحيين المحتملين. وعلاوة على ذلك، تم اختيار أفضل المرشدين السياحيين أداءً للمشاركة في برنامج "تدريب المدربين" الذي زودهم بمهارات القيادة والقدرة على تدريب المجندين الجدد والمرشدين السياحيين المحتملين في المستقبل. واعتباراً من عام 2024، تطلب هيئة البحرين للسياحة والمعارض من المرشدين السياحيين المرشحين تجديد تراخيصهم سنوياً، بما في ذلك حضور دورة تنشيطية كجزء من عملية تجديد الترخيص.

أما بالنسبة لوظائف الفنيين ضمن إطار وظائف "الصيانة والسلامة" ووظيفة "تشغيل وتنفيذ الفعاليات"، فقد أبرز فريق عمل القطاع أن هناك طلباً على المرشحين ذوي الخبرة الفنية العملية على مستوى المبتدئين، مما يجعل خريجي المدارس المهنية المرشحين المثاليين لمثل هذه الوظائف.

كما تقدم دعمًا للأعمال لتعزيز مهارات البحرينيين وتوظيفهم في قطاع الضيافة والسياحة. ويقدم هذا الدعم من خلال مجموعة من البرامج التي تساهم في النمو الوظيفي للأفراد وتدعم التنافسية العامة واستدامة الاقتصاد البحريني.

وتكرس تمكين جهودها لتعزيز مهارات وكفاءات الأفراد والشركات، من خلال تلبية المتطلبات المتغيرة لقطاع الضيافة والسياحة. تقدم تمكين مجموعة من البرامج التي تساعد على سد فجوات المهارات وتعزيز ثقافة التعلم المستمر والتكيف.



مندوق العمل (تمكين): برامج دعم التوظيف



يقدم هذا البرنامج الفرصة للمؤسسات لتوظيف الكوادر البحرينية في القطاع الخاص من خلال دعم الأجور لمدة تصل إلى خمس سنوات. حيث يساهم ذلك في تسهيل دخول الخريجين والباحثين عن عمل البحرينيين إلى سوق العمل، بالإضافة لمساعدة المؤسسات في الحصول على الكفاءات التي تحتاجها لرفع إنتاجيتها وتحقيق النجاح.

البرنامج الوطني للتوظيف

يقدم هذا البرنامج الفرصة للباحثين عن عمل الذين يتم ترشيحهم من قبل وزارة العمل الحصول على التدريب وبالتالي زيادة تنافسيتهم وتسهيل دخولهم لسوق العمل.

برنامج تدريب الباحثين عن عمل

يقدم هذا البرنامج الدعم التدريبي للباحثين عن عمل لاكتساب المهارات والمتطلبات الأساسية لسوق العمل وخلق فرص عمل مستدامة للكوادر البحرينية من خلال ربط متطلبات القطاع الخاص مع الكفاءات المتوفرة.

برنامج التدريب والتوظيف

يقدم هذا البرنامج الفرصة للباحثين عن عمل لاكتساب الخبرة العملية وبناء المهارات المطلوبة لدخول سوق العمل، كما يتضمن البرنامج مسار مخصص للمحامين ممن تنطبق عليهم الشروط لتقديم دعم يتناسب مع احتياجات هذا المجال.

برنامج التدريب على رأس العمل

يقدم هذا البرنامج بالتعاون مع معاهد التدريب الأكاديمي والمهني، المساعدة للمؤسسات لتوظيف البحرينيين كمترشحين ومنحهم فرصة الحصول على المهارات المهنية المطلوبة في مجالات متعددة مثل الكهرباء، واللحام، والسياسة، بالإضافة إلى التخصص في مجالات تكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني وغيرها من الوظائف المستقبلية.

برنامج التلمذة المهنية

صندوق العمل (تمكين): برامج دعم التطور الوظيفي



يقدم هذا البرنامج الفرصة للحصول على دعم زيادة الأجور للموظفين الحاليين العاملين في المؤسسة وبالتالي يساهم في دعم التطور الوظيفي للبحريين العاملين في القطاع الخاص وتشجيع المؤسسات على زيادة أجور موظفيها الحاليين بهدف تحفيزهم والاحتفاظ بهم. وكجزء من التزام تمكين بدعم هذا التقدم، يتم تشجيع المؤسسات على توظيف مواهب جديدة بأجور أعلى من خلال تغطية الفرق بالكامل بين الأجور الجديدة والسابقة.	برنامج زيادة الأجور
يقدم هذا البرنامج إلى تمكين الكوادر البحرينية من التقدم مهنيًا من خلال تقديم دعم الأجور أو زيادة الأجور للمؤسسات كحافز لتوظيف البحرنيين في وظائف تنفيذية في القطاع الخاص.	برنامج توظيف القيادات
يقدم هذا البرنامج الدعم للمؤسسات من خلال تغطية تكاليف التدريب لتطوير مهارات مواردها البشرية بهدف تحسين كفاءتها وبالتالي يساعد المؤسسات في زيادة إنتاجيتها وتحقيق النمو وزيادة التنافسية والاحتفاظ بالموظفين من ذوي الكفاءة.	برنامج دعم التدريب للمؤسسات
يقدم هذا البرنامج للأفراد الفرصة لحقل مهاراتهم وتعزيز كفاءاتهم من خلال الحصول على شهادات احترافية معتمدة دولياً ضمن مجال خبرتهم.	برنامج الشهادات الاحترافية
يقدم هذا البرنامج الفرصة لتعزيز مهارات الكوادر الوطنية وتسريع تطورهم المهني من خلال دعم التوظيف وفرص العمل العالمية وذلك عبر إقامة الروابط مع الشركات العالمية المرموقة.	برنامج التدريب العملي العالمي

الاستنتاجات الرئيسية

يوفر قطاع الضيافة والسياحة العديد من الفرص المهنية الواعدة للبحريين المهرة

إن التغلب على التحول الثقافي لوظائف الضيافة يفتح فرصاً مميزة وواعدة للبحريين المهرة. مع الإستراتيجية الوطنية للسياحة التي تم تجديدها مؤخراً، يعد قطاع السياحة أحد الركائز الأساسية للاقتصاد البحريني، حيث يوفر مساراً للعديد من الوظائف التي تتراوح بين إدارة الفنادق وفنون الطهي وعمليات الجولات السياحية وخدمات الضيوف. كما يلتزم القطاع باستقطاب المواهب المحلية وتطويرها، مما يمهّد الطريق للبحريين لاستكشاف مسار مهني ديناميكي والتقدم فيه.

يقدم القطاع أيضًا مسارات مهنة للدخول إليه من خلال أنشطة العمل الحر. يمكن لمهن مثل المرشدين السياحيين والفنانين الرقميين والمحورين الفوتوغرافيين ومطوري الفيديو ومطوري الويب والتطبيقات الاستفادة من التسجيل التجاري الافتراضي الذي تقدمه وزارة الصناعة والتجارة لبدء نشاطهم كمستقلين مما يسمح لهم ببناء محفظة أعمالهم وشبكة علاقاتهم مما يؤدي إما إلى إنشاء مشاريع ناجحة أو الحصول على فرص عمل دائمة مع أصحاب العمل في القطاع.

التدريب المهني والخبرات الدولية مفتاح الارتقاء بمعايير القطاع

للارتقاء بالمعايير داخل القطاع، يجب على معاهد التدريب الاستمرار في مواكبة احتياجات القطاع الحالية والناشئة، وإتباع أفضل الممارسات الدولية في هذا المجال والتوسع المتواصل في عروض التدريب المهني وتعزيزها. كما تعد الخبرات الدولية أساسية أيضا لبناء الكفاءات في هذا المجال خاصة في القطاعات الفرعية للفنادق والإقامة وخدمات الطعام وإدارة مناطق الجذب السياحي. فمن المتوقع أن يؤدي تضمين عنصر الخبرة الدولية في البرامج التدريبية المقدمة في هذا المجال إلى تعميق فهم المرشحين لمعايير الخدمة المقدمة وتوسيع رؤيتهم حول الإمكانيات المستقبلية للعروض في مملكة البحرين.

كما يجب تشجيع الأفراد الذين يتطلعون إلى دخول القطاع أو الحصول على التخصص على متابعة التدريب المهني في المجالات التي تهتمهم، إن الانضمام في هذه المسارات التعليمية المتخصصة يزود المحترفين بالمهارات اللازمة ويعزز بشكل كبير من قابليتهم للتوظيف وإمكانية التقدم الوظيفي.

يتبنى قطاع السياحة العالمي ممارسات مستدامة، ويجب على القطاع في البحرين مواكبة هذا الاتجاه لمواصلة جذب السياح من جميع أنحاء العالم.

يجب على أصحاب العمل في هذا القطاع الاستثمار في تبني التكنولوجيا والاستفادة منها لفهم عملهم ومواكبة أحدث التوجهات وتزويد العملاء بعروض متميزة

مع تبني قطاع السياحة العالمي للاستدامة بشكل متزايد، يجب على الشركات في مملكة البحرين أن تتماشى مع هذه الممارسات الخضراء لتظل قادرة على المنافسة على الساحة الإقليمية والدولية. يتعين على الشركات في القطاع النظر في دمج العمليات المستدامة في استراتيجياتها الأساسية. ويشمل ذلك تنفيذ (وتسويق) سياسة الحد من النفايات، واعتماد ممارسات موفرة للطاقة والترويج للثقافة المحلية. من خلال تبني هذه الممارسات، يعزز أصحاب العمل جاذبيتهم للمسافرين المهتمين بالبيئة ويساهمون في تحقيق أهداف الاستدامة في مملكة البحرين.

مع ارتفاع المنافسة الإقليمية لجذب السياح، يجب على أصحاب العمل في هذا القطاع تبني التكنولوجيا والاستفادة منها للبقاء في المقدمة. يعد هذا الاعتماد التكنولوجي أمراً بالغ الأهمية لفهم تفضيلات العملاء، ومواكبة توجهات السوق المتطورة وتوجهات وسائل التواصل الاجتماعي، وتقديم تجارب فريدة وشخصية تميز مملكة البحرين عن غيرها من الوجهات. إذ ينبغي على أصحاب العمل الاستثمار في تحليل البيانات المتقدمة لاكتساب رؤى عميقة حول سلوك وتفضيلات السياح، مما يمكنهم من تخصيص خدماتهم بفعالية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تعزز تقنيات الواقع المعزز والواقع الافتراضي تجربة الزوار، من خلال تقديم استكشافات تفاعلية وغامرة لمعالم الجذب السياحي. يجب على أصحاب العمل أيضاً استخدام أدوات التسويق الرقمي للوصول إلى جمهور أوسع وتنفيذ أنظمة فعالة للحجز والإدارة لتحسين الفعالية التشغيلية. من خلال الاستفادة الإستراتيجية من التكنولوجيا، يمكن لقطاع السياحة في مملكة البحرين تعزيز تنافسيته وجذب المزيد من الزوار وتقديم تجارب استثنائية ومخصصة تلبي التوقعات العالية للمسافرين المتمرسين في التكنولوجيا اليوم.

شكر وتقدير

نود أن نتقدم بجزيل الشكر والتقدير للمؤسسات والشركاء التالية أسماؤهم لدعمهم وإسهاماتهم القيمة في مجموعة عمل القطاع لتطوير تقرير مهارات قطاع الضيافة والسياحة:

- فاتييل البحرين
- بيت السفر
- جامعة البحرين
- داداياي للسفر والسياحة
- ذا ميرشانت هاوس ذ.م.م.
- سيف للترفيه ذ.م.م.
- سفريات سبرينغ
- سفريات كانو
- شركة دلما مارين
- شركة ماجد الفطيم للترفيه
- شقق ماريوت التنفيذية
- فريزر سويتس السيف
- فن سكيب ورلد
- فندق فورسيزنز خليج البحرين
- فندق ويستن البحرين سيتي سنتر
- كشتة للجولات السياحية
- كراون بلازا البحرين ذ.م.م.
- منتجع سوفتيل الزلاق تالاسا سي اند سبا
- مجمع دلمونيا
- مجموعة الأبراج
- مجموعة الغالية
- مجموعة فنادق الخليج
- مجموعة مسار ذ.م.م.
- محمد جلال وأولاده ذ.م.م.
- مركز البحرين العالمي للمعارض
- مسرح بيون الدانة
- موتيفايت للفعاليات والإعلام ذ.م.م.
- مؤسسة جاسمير

مسرد المصطلحات

المصطلح	التعريف
المهارات الأساسية	مزيج من المهارات الأساسية المطلوبة ليكون الفرد على أهبة الاستعداد للحياة والعمل في سياق الاقتصاد العالمي
الرقمنة	استخدام التقنيات الرقمية، والمعلومات والبيانات الرقمية لإحداث تغيير في عمليات الأعمال وتعزيز الكفاءة والفاعلية وخلق فرص واغتنامها
الوظائف الناشئة	وظيفة أو مهنة يعمل فيها أعداد صغيرة حالياً ولكن من المتوقع أن تشهد نمواً في المستقبل
الوظيفة	وظيفة مدفوعة الأجر يشغلها فرد ما
مجموعة الوظائف	مجموعة من الوظائف أو المناصب التي تنطوي على العمل في المهنة الوظيفية نفسها وتشارك المعرفة الأساسية والمتطلبات ذات الصلة. ويقوم هيكل مجموعة الوظائف على الوظيفة بدلاً من الهيكل التنظيمي.
الدور الوظيفي	مجموعة محددة من المسؤوليات والواجبات المسندة إلى موظف داخل المؤسسة
المعايير المهنية الوطنية	مجموعة من المهارات والمعارف ومعايير الأداء المطلوبة لأدوار وظيفية رئيسية في القطاع. إذ توفر المعايير المهنية الوطنية إطاراً موحداً لتعريف المهارات والقدرات، الأمر الذي يضمن أن جميع الأفراد العاملين في القطاع نفسه أو يمتهنون المهنة نفسها يستوفون الحد الأدنى من المعايير التي حددها القطاع.
تقرير مهارات القطاع	تقرير موجز يقدم لمحة عامة عن قطاع معين من خلال تحديد اتجاهاته، وتقديم بيانات حول الاقتصاد الكلي، وتحديد الأدوار الوظيفية الحالية والمستقبلية وفجوات المهارات ذات الصلة وتقديم توصيات للمستقبل.
إطار المهارات	يوفر معلومات مثل معلومات القطاع الرئيسية والمهن والأدوار الوظيفية والمهارات الحالية والناشئة المطلوبة لتأدية الأدوار في القطاع المعني
فجوات المهارات	الفرق بين المهارات المحددة (الأساسية والفنية) التي تتوقع المؤسسات أن يتمتع بها العاملون لديها والمهارات الفعلية التي يمتلكها أولئك العاملون.
عدم توافق المهارات	مصطلح شامل يستخدم لوصف مختلف حالات غياب التوازن في المهارات، مثل نقص المهارات: حيث يتجاوز الطلب على نوع معين من المهارات المعروض من هذه المهارات لدى الكوادر العاملة؛ وفائض المهارات: حيث يتجاوز المعروض من الكوادر العاملة التي تتمتع بنوع معين من المهارات الطلب في سوق العمل؛ وزيادة المهارات: عندما يكون لدى الكوادر العاملة مهارات أكثر مما هو مطلوب لأداء وظيفة على النحو المناسب؛ وعجز المهارات: عندما تتمتع الكوادر العاملة بمهارات أقل مما هو مطلوب لأداء وظيفة على نحو مناسب.
إشراك الأطراف المعنية	هي قيام المؤسسات بإشراك جهات أخرى قد تتأثر بالقرارات التي تتخذها أو يمكنها التأثير على قراراتها وعمليات تنفيذها.
المهارات الفنية	المعرفة المتخصصة والخبرات المطلوبة لأداء مهام محددة واستخدام أدوات وبرامج محددة مرتبطة بدور وظيفي معين.