



Implemented by  
**giz** Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



In cooperation with:  
  
وزارة الصناعة والتجارة والتموين  
المملكة الأردنية الهاشمية

الوكالة الألمانية للتعاون الدولي  
مشروع دعم المؤسسات الميكروية والصغيرة والمتوسطة لأجل التشغيل (MSME)

## ملخص تنفيذي تحليل قطاع السياحة في الأردن واستراتيجية تحسين القطاع



## مقدمة

### نظرة عامة على قطاع السياحة



يساهم قطاع السياحة في الأردن بشكل فعال في الناتج المحلي الإجمالي للمملكة (بلغ حوالي 15-10% عام 2018) حيث يشغل بشكل مباشر حوالي خمسة وخمسون ألف عامل. إن اعتماد القطاع على الموارد البشرية والموردين المحليين يولد إمكانات دخل هائلة للشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة (MSMEs) والذي ينعكس أثراًها على ما يقدر بثلاثة آلاف شركة، باستثناء المرشدين السياحيين والشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة (MSMEs) غير الرسمية، والتي تشغّل ما مجموعه 38,246 عامل. وبالرغم من عدم استقرار المنطقة والانخفاض الكبير في أعداد السياح الوافدين عام 2011، استطاع الأردن منذ ذلك الحين الحفاظ على مستوى ثابت من السياحة الوافدة مع مؤشرات للتعافي بدأت تظهر عام 2017. وتقديراً لإمكانات قطاع السياحة كمحرك للاستثمار والتشغيل والنمو الاقتصادي، قامت الحكومة الأردنية بتطوير استراتيجيتها الوطنية للسياحة بهدف تسويق السياحة الأردنية محلياً ودولياً من خلال الحفاظ على بيئة أعمال منافسة تسهل وتشجع الاستثمار في القطاع.



يهدف مشروع الوكالة الألمانية للتعاون الدولي لدعم المؤسسات الميكروية والصغرى والمتوسطة لأجل التشغيل (MSME) إلى دعم الشركات الأردنية الميكروية والصغرى والمتوسطة (MSMEs) بما يتماشى مع الاستراتيجيات الوطنية من خلال التركيز على السياحة، من بين قطاعات أخرى، كقطاع يتمتع بإمكانات كبيرة للنمو وبالتالي توفير فرص عمل. حيث يهدف المشروع على وجه الخصوص إلى تحسين القدرة التنافسية للشركات الميكروية والصغرى والمتوسطة وتعزيز الكفاءات المتوفرة فيها فضلاً عن تحسين بيئة الأعمال والاستثمار للشركات العاملة في قطاع السياحة.

وقد تم إجراء تحليل لقطاع السياحي بدعم من (MSME) بالتعاون الوثيق مع أصحاب المصلحة في القطاع وذلك لتقديم فهم شامل عن هيكل القطاع والاتجاهات الحالية المتوقعة إضافة إلى التحديات والفرص لتحسين القدرة التنافسية على الصعيدين المحلي والخارجي.



## تعريف القطاعات الفرعية للسياحة

السياحية (MICE) وسياحة الأفلام. وقد تم اختيار السياحة الثقافية والتاريخية وسياحة المغامرات - من خلال تطبيق معايير تقييم واختيار القطاعات السياحية الواحدة - كقطاعات فرعية ذات أولوية لتلقي الدعم والتنمية من قبل الشركات الميكروية والصغريرة والمتوسطة.

تعتمد السياحة في الأردن في الغالب على السياحة الثقافية التي تركز على موقع بارزة مترفة بها عالمياً وتعتبرها منتجات ثابتة مثل مدينة الأنباط في البتراء والمدينة الرومانية في جرش إضافة إلى عدد كبير من المواقع الدينية. ويفتخر الأردن أيضاً بمنتجات متنوعة ومناطق الجذب السياحي مثل البحر الميت، العقبة، وادي رم والعديد من المحميات الطبيعية ومسارات المغامرة. وفيما يتعلق بأعداد الزائرين، تعتبر السياحة الثقافية والتاريخية في مقدمة قطاعات السياحة الفرعية في الأردن. ويعرف هذا القطاع الفرعى بعدد من المنتجات السياحية تتقدمها في الغالب المواقع الأثرية وبشكل رئيسي البتراء بالنسبة للزائرين الأجانب وسياحة المدن بشكل رئيسي في عمان، جرش وعجلون بالنسبة للزائرين العرب. ويشمل تعريف القطاع الفرعى للسياحة الثقافية والتاريخية في هذه الدراسة مجموعة من المنتجات تتضمن: المواقع الأثرية، سياحة المدن، السياحة المجتمعية، المهرجانات، الفعاليات والمتاحف ومعارض الفنون ومراكمز الحرفة / الحرفيين.

سياحة المغامرات هي سوق ناشئة ذات إمكانات كبيرة للأردن بالنظر إلى مجموعة منتجاتها المتنوعة ومتحدة الجوانب. وتعتبر المحميات الطبيعية التابعة للجمعية الملكية لحماية الطبيعة وكذلك منطقة محمية وادي رم ودرن الأردن هي المنتجات الرئيسية التي تشكل هذا القطاع السياحي.



إن المهن السياحية المرخصة من قبل وزارة السياحة والآثار الأردنية تقوتها في الغالب الشركات الميكروية والصغريرة والمتوسطة باستثناء الفنادق ذات الأربع وخمس نجوم. ولأغراض هذه الدراسة، تم اعتبار هذه الشركات مؤثرات مباشرة على التنافسية والنمو والتشغيل في صناعة السياحة، حيث تضم منظمي الرحلات السياحية، وكلاء السفر، مزودي خدمات الإقامة والمطاعم السياحية، منتجي الحرف اليدوية وشركات النقل السياحي.

بالإضافة إلى ما ورد أعلاه، تضمن نطاق التحليل أيضاً شركات الفعاليات وأصحاب الخبرة في القطاع السياحي ومزودي الخدمات والذين ليس بالضرورة أن يكونوا مرخصين من وزارة السياحة والآثار الأردنية. وقد تم اعتبار بعض مزودي التجارب السياحية على أنها تدعم الاقتصاد بشكل غير رسمي كالأعمال التجارية الصغيرة المنزلية (HBBS) والتي لا توجد آليات لحصرها وتقييمها في هذه المرحلة.

بناء على البيانات المتوفرة وعلى تقييم أصحاب المصلحة، فإن قطاعات السوق الرئيسية التالية. كما تم تحديدها كمنتج أو خبرة وتزودها بالخدمات الشركات الميكروية والصغريرة والمتوسطة (MSMEs) من بين مزودي الخدمات الآخرين - تم تعريفها والإشارة إليها كقطاعات فرعية في هذا التحليل: السياحة الثقافية والتاريخية، سياحة المغامرات، السياحة الدينية، السياحة العلاجية والاستشفائية، سياحة الشواطئ، سياحة الاجتماعات والحوافز والمؤتمرات والمعارض

## التحديات الرئيسية أمام الشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة



تشمل التحديات والعوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء الشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة وقدرتها التنافسية مجموعة من المشاكل تتضمن التكاليف التشغيلية المرتفعة والضعف في تصميم المنتجات والتسويق. كما وتشمل التحديات الأخرى معايير الجودة وقدرات العمالة والبيئة القانونية والتنظيمية بما في ذلك اجراءات الترخيص الطويلة. إضافة إلى ذلك، التنسيق المحدود بين مؤسسات القطاع العام وضعف الحوار بين القطاعين العام والخاص وكذلك البيانات والمعلومات الاحصائية غير الكافية لاتخاذ القرارات.

## الخيارات الاستراتيجية لتعزيز دور المؤسسات الميكروية والصغيرة والمتوسطة (MSMEs) في القطاع السياحي

أ. تعزيز القدرات لتسهيل دعم الشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة:

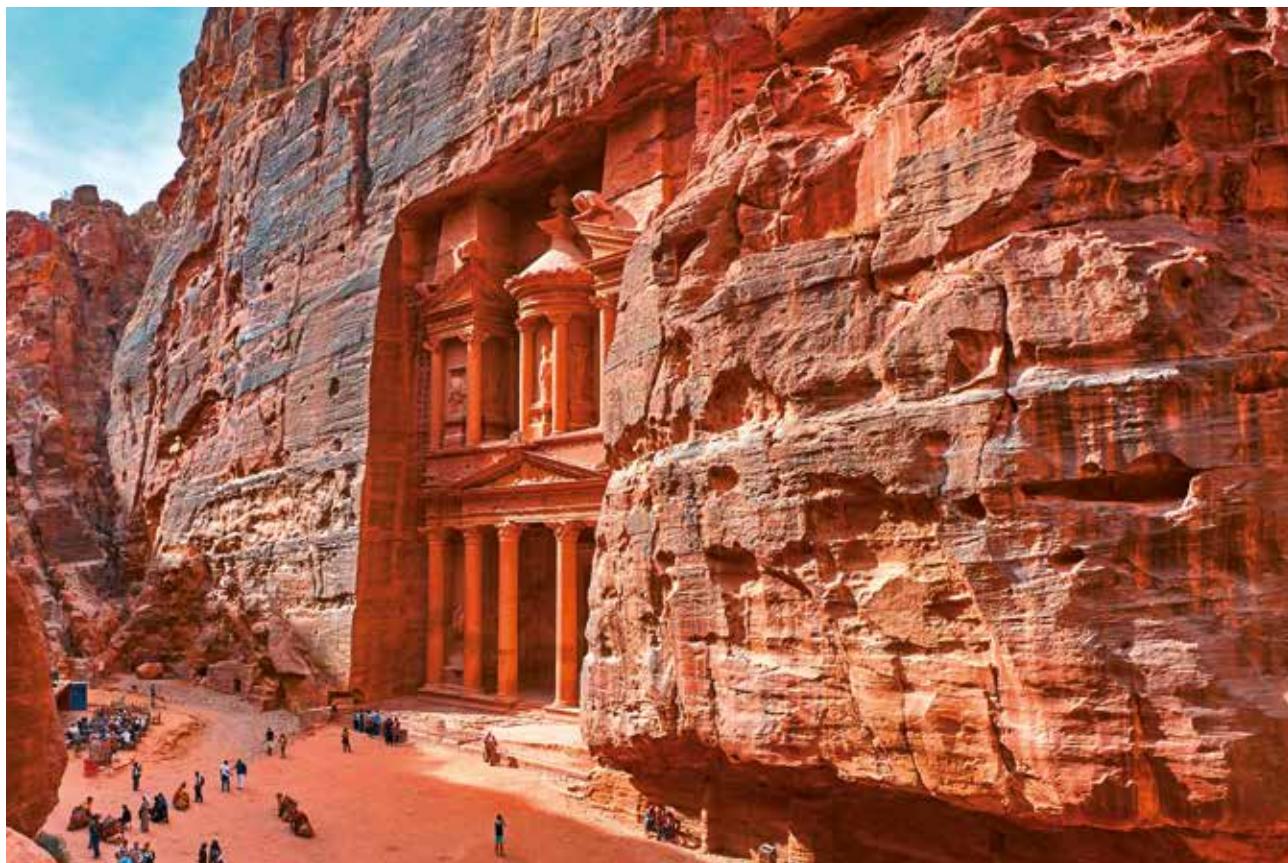
- تنفيذ برامج الدعم التقني المتخصصة لدعم مشاريع الشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة.
- تحسين الإطار التشريعي والسياسي لعمل الشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة في قطاع السياحة.
- تسهيل الحوار بين مؤسسات القطاع العام من جهة ومؤسسات القطاع العام والخاص من جهة أخرى لتسهيل دور الشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة في قطاع السياحة.
- دعم عمل الشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة من خلال تخطيط الوجهات السياحية والثقافية والتاريخية.
- تأسيس نهج للتنسيق والإدارة على أساس المجموعة مع الشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة.

ب. تقليل الفجوة بين مؤسسات التمويل والشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة الناشئة:

- تحديد ودعم الشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة المبتكرة والوااعدة.
- تقديم الدعم المالي وبرامج الحوافز للاستجابة لمتطلبات الشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة.
- تعزيز قدرات السلطات لتشجيع وجذب الاستثمارات في قطاع السياحة مستهدفاً بذلك الشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة.



توفر المبادرات المقترحة من أجل المؤسسات الميكروية والصغيرة والمتوسطة (MSMEs) في قطاع السياحة إطار عمل يكون بمثابة دليل إرشادي لأصحاب المصلحة المتعددين بهدف مشاركتهم في تبني ومواصلة تطوير الخطط والاستراتيجيات لتنفيذ برنامج تنمي شامل للشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة يخدم قطاع السياحة الأردني. قد تؤدي هذه المبادرات إلى نتائج موجهة نحو الإنتاج تعزز من دور هذه الشركات وقدرتها التنافسية وإمكانية وصولها إلى أسواق الطلب على السياحة المحلية والدولية من خلال:



- ◀ تعزيز وصول الشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة إلى أسواق الطلب على السياحة المحلية والدولية رقمياً.
- ◀ دعم الشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة في التخطيط وصنع القرار من خلال توفير بيانات السياحة ومعلومات السوق.
- هـ. تنمية القوى العاملة حسب طلب السوق:
- ◀ إجراء تحليل عميق عن الاحتياجات التدريبية للشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة على الصعيد الأقليمي والمحلي.

- ج. التخطيط للمنتجات والخبرات السياحية التي تديرها الشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة:
- ◀ تطوير المنتجات والخدمات السياحية وتنويعها.
- ◀ تقديم برامج عن جودة الخدمات السياحية ومعايير تطويرها.
- ◀ تسهيل الربط التجاري القائم على الطلب.
- ◀ بناء القدرات من خلال برامج المساعدة الفنية المتخصصة للشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة.

- د. دعم بناء قدرات الجمعيات السياحية لخدمة الشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة بشكل أفضل:
- ◀ بناء علاقات التعاون والأعمال من خلال المؤتمرات والمعارض التجارية والتواصل.
- ◀ تعزيز جمعيات القطاع الخاص الحالية.
- ◀ تسهيل الدخول في شراكات بين ومع الشركات الميكروية والصغيرة والمتوسطة، ومزودي خدمات الأعمال، ومعاهد الأبحاث والهيئات الأكademie.

نشر من قبل  
الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)

مكاتب مسجلة  
بون وأشبورن – ألمانيا

### مشروع دعم المؤسسات الميكروية والصغيرة والمتوسطة لأجل التشغيل (MSME)

مكتب الوكالة الألمانية للتعاون الدولي في الأردن  
شارع محمد بسيم الخماش، 13 الصويفية  
عمان 11190 – الأردن  
هاتف: (+ 962 ) 06 - 586 8090  
فاكس: (+ 962 ) 06 - 581 9863  
البريد الإلكتروني: E giz-jordanien@giz.de

[www.giz.de/jordan](http://www.giz.de/jordan)

بالنهاية عن  
الوزارة الاتحادية للتعاون الاقتصادي والتنمية (BMZ)

تأليف:  
لينا هندية وفادي فياض

تصميم:  
[derMarkstein.de](http://derMarkstein.de)

مصادر الصور:  
صفحة الغلاف، صفحة 1 (يسار)، صفحة 1 (أسفل): هيئة تنفيذ السياحة  
صفحة 1 (يمين): Luminus Technical University College  
صفحة 2، صفحة 3 (أعلى): على برقاوي  
صفحة 3 (أسفل): Svitlana Sokolova, Shutterstock  
صفحة 4: Truba7113, Shutterstock

الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ) هي المسؤولة عن محتوى هذا الكتيب

