



Jordan Inbound  
Tour Operators Association  
الجمعية الأردنية للسياحة الوافدة

# القطاع السياحي الأردني – أين نقف اليوم؟

عمر حزيمة

المدير التنفيذي

الجمعية الأردنية للسياحة الوافدة

# تعريف السياحة

السياحة هي السفر بهدف الترفيه أو التطبيب أو الاكتشاف، وتشمل السياحة توفير الخدمات المتعلقة بالسفر. والسائح هو الشخص الذي يقوم بالانتقال لغرض السياحة لمسافة ثمانين كيلومترا على الأقل من منزله. وذلك حسب تعريف منظمة السياحة العالمية التابعة لهيئة الأمم المتحدة.

للسياحة مجموعة أركان وهي:

(1) النقل: ويشمل النقل الفئات الآتية:

- وسائل النقل البري
- وسائل النقل البحري
- وسائل النقل الجوي

(2) الإيواء: هو جميع الأماكن التي يستخدمها السائح للإقامة بشكل مؤقت عند وصوله إلى المكان مثل المخيمات، والفنادق، والشقق السياحية.

(3) البرامج: هي اعتماد الرحلة السياحية على تطبيق برنامج مُحدّدٍ وخاص بالسائح، مثل نشاطات البرامج السياحية زيارة المناطق الرياضية، والدينية، والطبيعية، والعلاجية، والترفيهية، والأثرية، والتاريخية، كما تشمل زيارة الحدائق والأسواق والمحلات التجارية.

# السياحة في الأردن خلال عام 2019

❖ الدخل السياحي للمملكة ارتفع 10.2% في العام الماضي إلى 5.8 مليار دولار، مقارنة مع عام 2018 (13% من الناتج المحلي القومي)

❖ 9% نسبة الزيادة في عدد الزوار عن العام 2018

❖ 5.36 مليون زائر للمملكة من مختلف الجنسيات

❖ عدد زوار البتراء: 1,135,300 زائرا بمجمل مبيعات تذاكر يصل إلى 50 مليون دينار

# أنماط السياحة

• سياحة التسوق

• سياحة المغامرات

• السياحة الرياضية

• السياحة الثقافية

• السياحة التعليمية

• السياحة الاستشفائية العلاجية

• سياحة المعارض والمؤتمرات

• السياحة البحرية



شركات و وكلاء  
السياحة و السفر

النقل السياحي  
المتخصص

الفنادق

الحرفيين و  
الصناعات التقليدية

الأدلاء السياحين

## شركات و وكلاء السياحة و السفر

### السياحة الصادرة

تطلق على المقيمين داخل بلد ما والمسافرون خارج الوطن الأصلي إلى بلد أجنبي آخر، في مدة لا تقل عن 24 ساعة ولا تتجاوز السنة

### السياحة الوافدة

تطلق على غير المقيمين والمسافرين إلى البلد المستقبل، في مدة لا تقل عن 24 ساعة ولا تتجاوز السنة











### السياحة الداخلية

تطلق على سكان بلد معين في مكان إقامتهم بغرض السياحة، لمسافة ثمانين كيلومترا على الأقل من منزلهم داخل حدود البلد نفسه

تذاكر السفر

حج و عمرة

# UNESCO World Heritage Sites in Jordan

|   |   |  |                                   |                             |             |  |
|---|---|--|-----------------------------------|-----------------------------|-------------|--|
| <p><b>Baptism Site "Bethany Beyond the Jordan" (Al-Maghtas)</b></p> |    | <p>Balqa Governorate<br/>  31°50'14"N<br/> 35°33'10"E</p>   | <p>Cultural:<br/>(iii)(vi)</p>    | <p>294 (730)</p>            | <p>2015</p> | <p>Situated on the <a href="#">Jordan River</a>, Al-Maghtas is considered the location of the <a href="#">Baptism of Jesus</a> by <a href="#">John the Baptist</a>. A Christian pilgrimage site, it contains remains of Roman and Byzantine churches, chapels, a monastery, caves and pools.<sup>[5]</sup></p>   |
| <p><b>Petra</b></p>   |    | <p>Ma'an Governorate<br/>  30°19'50"N<br/> 35°26'36"E</p>   | <p>Cultural:<br/>(i)(iii)(iv)</p> | <p>—</p>                    | <p>1985</p> | <p>The <a href="#">Nabataean</a> city of Petra was a major trading hub between Arabia, Egypt and Syria-Phoenicia, famed for its rock-cut architecture it is entirely made out of sandstone with more than 40 tombs as well as its mining and water engineering systems.<sup>[6]</sup></p>  |
| <p><b>Quseir Amra</b></p>   |    | <p>Zarqa Governorate<br/>  31°48'7"N<br/> 36°35'9"E</p>     | <p>Cultural:<br/>(i)(iii)(iv)</p> | <p>—</p>                    | <p>1985</p> | <p>The desert castle of Quseir Amra was built in the early 8th century, and had served both as a fortress and an <a href="#">Umayyad</a> royal palace. The site also noted for its extensive <a href="#">frescoes</a>, constituting an important and unique example of early <a href="#">Islamic art</a>.<sup>[7]</sup></p>                                |
| <p><b>Um er-Rasas (Kastrom Mefa'a)</b></p>                          |   | <p>Madaba Governorate<br/>  31°30'6"N<br/> 35°55'14"E</p>   | <p>Cultural:<br/>(i)(iv)(vi)</p>  | <p>24 (59)</p>              | <p>2005</p> | <p>Established as a Roman military camp, Um er-Rasas grew into a settlement by the 5th century, inhabited successively by Christian and Islamic communities. The largely unexcavated site contains ruins of Roman fortifications, churches with well-preserved mosaic floors and two <a href="#">stylyte</a> towers.<sup>[8]</sup></p>                     |
| <p><b>Wadi Rum Protected Area</b></p>                               |  | <p>Aqaba Governorate<br/>  29°38'23"N<br/> 35°26'02"E</p> | <p>Mixed:<br/>(iii)(v)(vii)</p>   | <p>74,180<br/>(183,300)</p> | <p>2005</p> | <p>Situated in southern Jordan, Wadi Rum features a great variety of desert landforms including sandstone valleys, natural arches, gorges, cliffs, landslides and caverns. The site also contains extensive rock art, inscriptions and archaeological remains, bearing witness to more than 12,000 years of continuous human habitation.<sup>[9]</sup></p> |

# المنشآت السياحية و العاملين فيها

جدول(1): اعداد المنشآت السياحية و أعداد العاملين حسب القطاع

| القطاع                | أعداد المنشآت | أعداد العاملين |
|-----------------------|---------------|----------------|
| الفنادق               | 604           | 20,918         |
| مكاتب السياحة و السفر | 908           | 4,793          |
| المطاعم السياحية      | 1,031         | 20,701         |
| مكاتب تأجير السيارات  | 203           | 1,902          |
| متاجر التحف الشرقية   | 315           | 862            |
| شركات النقل السياحي   | 8             | 2,050          |
| مراكز الفوص           | 27            | 150            |
| رياضة مائة            | 6             | 255            |
| الأدلاء السياحيون     |               | 1,229          |
| المجموع               | 3,102         | 52,860         |



# تأثير الجائحة على السياحة عالمياً

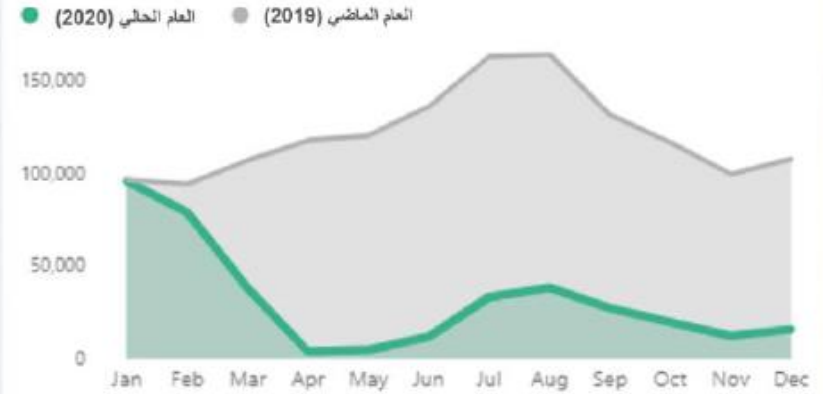
## تأثير كوفيد-19 على السياحة الدولية - حسب الإقليم في الربع الأخير من عام 2020

السياح  
القادمون  
عالمياً

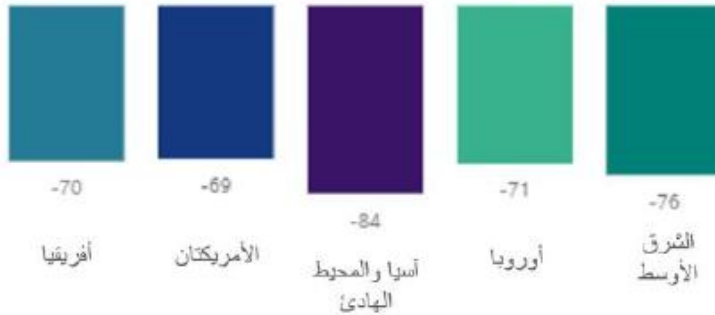
التغيير المتوفر خلال عام من تاريخه      التغيير خلال عام من تاريخه (%)  
كانون الثاني - كانون الأول 2020      -74



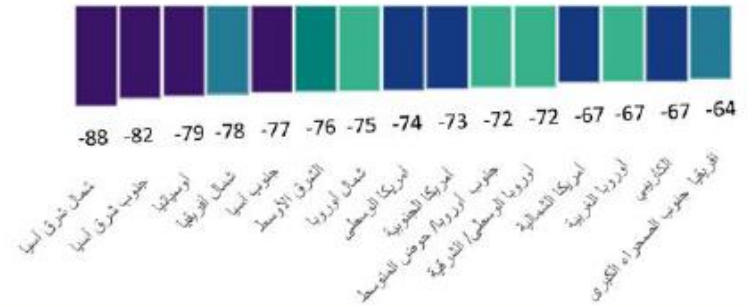
أعداد السياح القادمين عالمياً (آلاف)



التغيير خلال عام من تاريخه في المناطق الإقليمية (%)



التغيير خلال عام من تاريخه في المناطق الإقليمية (%)



# تأثير الجائحة على السياحة محليا

التغير حتى تاريخه في مؤشرات السياحة الأردنية، وزارة السياحة والآثار، الربع الثاني 2020

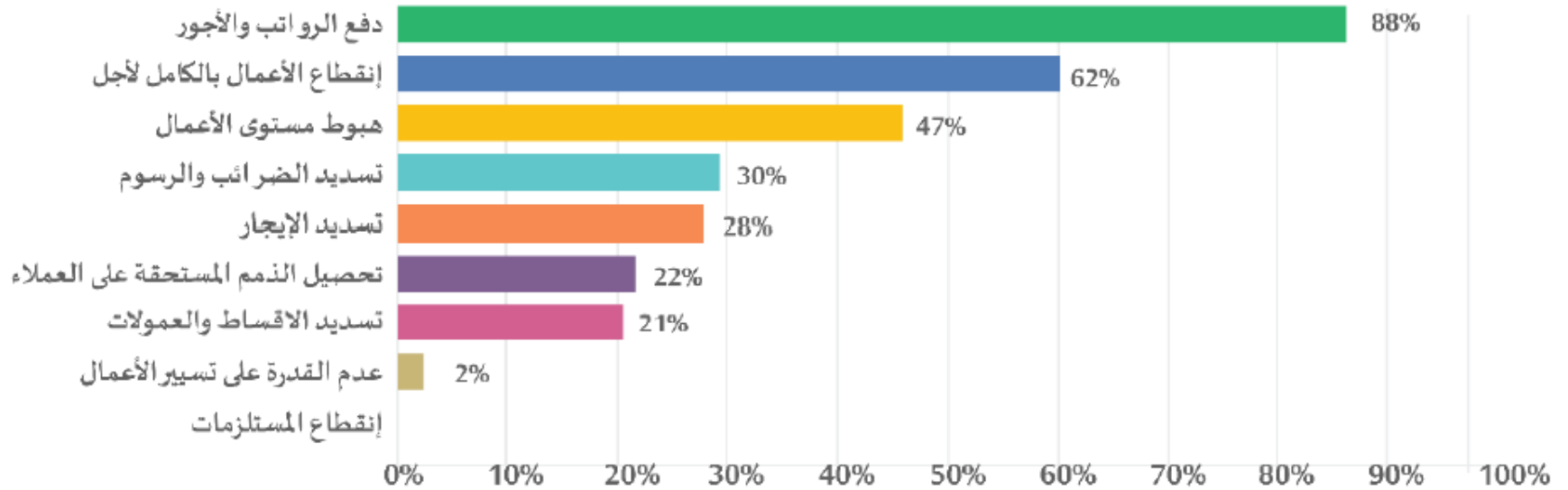
| المؤشر                                     | كانون الثاني - أيار 2019 | كانون الثاني - أيار 2020 | نسبة % التغير |
|--|--------------------------|--------------------------|---------------|
| مجموع الدخل السياحي<br>(مليون دينار أردني) | 1,504.00                 | 784.00                   | -47.9%        |
| مبيعات التذكرة الموحدة                     | 7,671,540.00             | 3,133,060.00             | -46%          |
| مجموع القادمين                             | 1,983,200                | 997,726                  | -49.7%*       |

مقارنة مؤشرات أول 9 أشهر من 2019 و 2020، / مطار الملكة علياء الدولي

| المؤشرات              | 2019      | 2020      | % التغير |
|-----------------------|-----------|-----------|----------|
| عدد الطائرات القادمة  | 35.9 ألف  | 9217      | -73.5%   |
| عدد الطائرات المغادرة | 25.3 ألف  | 9491      | -62.5%   |
| عدد الركاب القادمين   | 3.5 مليون | 837.9 ألف | -75.8%   |
| عدد الركاب المغادرين  | 3.4 مليون | 868.7 ألف | -74.7%   |

# تأثير الجائحة على السياحة محليا

## الوضع المالي لشركات القطاع السياحي وقياس أثر الأزمة على حجم الأعمال



# إجراءات التعافي من الجائحة

## محاور تعافي القطاع السياحي بعد جائحة كوفيد-19 في الأردن



- الإبقاء على دعم الموظفين وأرباب العمل
- تحفيز ممارسات التنمية السياحية المستدامة وتشجيع الاقتصاد الدائري
- تقوية الشراكات بين القطاعين العام والخاص والمجتمع

### الاستدامة



- الإسراع في رقمنة العملية السياحية لضمان عملها الكامل عبر الإنترنت
- رقمنة تذاكر الدخول إلى المواقع المختلفة
- تطوير برنامج دعم للأفكار المبتكرة والشراكات في مجال السياحة
- تشجيع 'حاضنات الأعمال' في قطاع السياحة و'هاكاثون'
- تبنى جداول عمل هجينه ومختلطة
- الشراكات بين قطاع الضيافة والقطاعات الأخرى للمساعدة في توجيه القوة العاملة أثناء الأزمة

### الابتكار والرقمنة



- التواصل المستمر حول الإجراءات الصحية للسياح القادمين للأردن
- إقرار وتطبيق قانون مكافحة الإلقاء العشوائي للنفايات
- مراجعة نمط السياحة العلاجية وتعزيز النزاهة الطبية
- التعاون بين القطاعين العام والخاص لتوفير التأمين على مسؤولية الشركات والتأمين الطبي للموظفين والسياح

### الصحة والنظافة الشخصية



- الاستمرار بتطوير السياحة الداخلية
- التسويق التعاوني النكبي وبيانات السوق
- المنتديات الرقمية
- تحديد أولويات المنتج السياحي وانشراك المجتمعات المحلية
- العمل على حملة تسويقية تشاركية للسياحة العلاجية

### تغير طبيعة الطلب

## العمالة المدربة و التوظيف

الرقمنة

فرص تمكين  
المجتمعات المحلية

التسويق و الترويج

رفع جاهزية و  
تطوير المواقع  
السياحية

# المهارات و الوظائف المطلوبة لسوق العمل

موظفي تسويق و مبيعات

موظفي عمليات Operations

موظفي حجوزات

موظفي استقبال

منسقي برامج سياحية

موظفي إدارة و تطوير الموقع الالكتروني و  
مواقع التواصل الاجتماعي

موظفي خدمة العملاء

مهارات التواصل

و تشمل اللباقة في الحديث و تحدث اللغات

مهارات حل المشكلات

و تشمل الاستجابة السريعة تبعا للمواقف

المرونة و القدرة على التكيف

و تشمل الاستجابة السريعة و التكيف

بسهولة مع متطلبات سوق العمل

القدرة على فهم و استيعاب العملاء

تتطلب فهم متطلبات العميل لكسب رضاه

مواكبة التطورات التكنولوجية

# القطاع السياحي الأردني – أين نقف اليوم؟

شكرا لاستماعكم

عمر حزيمة

المدير التنفيذي

الجمعية الأردنية للسياحة الوافدة