

## تقرير رئيس مجلس الإدارة

حضرات المساهمين الأفاضل ..  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،

نيابة عن مجلس إدارة المعهد الوطني للضيافة ش م ع ع أقدم لكم تقرير مجلس الإدارة للربع الأول والقوائم المالية غير المدققة لفترة الثلاث اشهر المنتهية في 31 مارس 2010م .

### أزمة متفاقمة ومستمرة

على الرغم من النجاح التاريخي فإن التقدم الذي تم إحرازه في عملية التعمين في قطاع السياحة والضيافة تتعرض لأزمة عميقة بسبب الإجراءات غير الفعالة التي تؤدي لنتائج سلبية والتي لا تدعم حجم الطلب للتدريب ذي الجودة العالية أو حجم الفرص الوظيفية المتاحة للعمانيين في هذا القطاع المتنامي .

لقد حققت الشركة خسارة صافية موحدة تبلغ 59 ألف ريال لفترة الربع الأول وذلك من إيرادات تبلغ 143 ألف ريال. إن هذا الإيرادات تقل عن إيرادات نفس الفترة من العام الماضي بنسبة 44% ، حيث أن النتائج المحققة في العام الماضي قد كانت إيرادات بقيمة 256 ألف ريال وربحاً صافياً بقيمة 29 ألف ريال . حيث تشمل على الخسائر من تكاليف بدء وإفتتاح فرع المعهد التابع في الهند . إلا أن التأثير الرئيسي الذي تسبب في نتائج العام الماضي المتواضعة والتدهور الإضافي في خسائر هذه العام هو الأزمة المستمرة والمتفاقمة لعملية توزيع حصص المتدربين للدورات التدريبية المكفولة من قبل الحكومة والتأخر المزمّن في دفع مستحقات الجهات التدريبية لدى الحكومة وذلك للأعمال التدريبية التي تم إكمالها .

في تقريرني السنوي لعام 2009م الموجه للمساهمين ، قمت بذكر تفاصيل التحديات التي تواجهها شركتنا كما ركزت على العديد من المجالات التي تشكل مصدر قلق لمنشأتنا والتي تتمثل في تحصيل الفواتير الخاصة بأعمال التدريب التي تم تنفيذها وتأخير دفع المستحقات ، هذا بالإضافة إلى القدرة على الحصول على أعمال تدريبية جديدة . إن هذا النظام التدريبي المزمّن يمنع الكثير من الشباب العماني من إغتنام الفرص التدريبية المتاحة في قطاع يودون الإلتحاق به ، على الرغم من توفر الوظائف لدى الشركات ، وعلى الرغم من توفر الطاقة الإستيعابية التدريبية بالمعهد الوطني للضيافة . إن تلك الأزمة تتعمق في الوقت الحاضر وتمثل خطراً حقيقياً على تقدم عملية التعمين في قطاع السياحة والضيافة ، كما أنها تمثل خطراً مباشراً على قابلية النمو التجاري المستمرة للمعهد الوطني للضيافة .

وفي هذا الربع الأول من السنة تم تخصيص 37 متدرباً جديداً للمعهد الوطني للضيافة ، على الرغم من حصولنا لطلبات من الشركات الموظفة للتدريب في المعهد الوطني للضيافة لعدد 339 وظيفة . وكنتيجة لذلك فإن العديد من العمانيين الشباب والذين لديهم الحرص للتدريب والحصول على وظيفة ويملكون الرغبة والقابلية للإرتقاء في قطاع السياحة والضيافة ، يتم رفضهم وتبديد أحلامهم وإحباطهم ، وذلك مع تلاشي الأمل في الحصول على التدريب الذي يرغبونه بكل تلهف . وفي مجمل عام 2009م فإنه قد تم تخصيص 213 متدرباً للمعهد الوطني للضيافة وذلك بإنخفاض عن عدد المتدربين البالغ 413 متدرباً في عام 2008م ، على الرغم من توفر مرشحين متقدمين للتدريب ووجود شركات موظفة راغبة في توظيفهم ولديها وظائف محددة يمكن أن تستغل الطاقة الإستيعابية للمعهد الوطني للضيافة لعدد 500 متدرب ، أي ما هو أكثر عدة مرات من الحصص التدريبية المخصصة للمعهد .

وفي ظل مثل هذه الأزمة فإن زملائي اعضاء مجلس إدارة المعهد الوطني للضيافة يدعونني في أن أقدم لكم ملخص عام لكل من إمكانيات الفرص التدريبية والمشكلة معاً ، مع تقييم لكل ما نقوم بعمله لوقف الخطر الذي يحوق بالمعهد الوطني للضيافة والخطر الذي يحوق بعملية التعمين في قطاع السياحة والضيافة .

## توجيهات صاحب الجلالة

لقد قام حضرة مولانا صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم ، حفظه الله ، بتوجيهنا جميعاً للتركيز على تطوير الموارد البشرية العمانية . ولقد حثنا صاحب الجلالة في خطابه وتوجيهاته المهمة لنا جميعاً على إطلاق الطاقات المبدعة للمواطن العماني ، وإستخراج إمكانياته الكامنة وتطوير مواهبه ومهاراته وتمكينه من القيام بمساهمة أكبر لمجتمعه . ولقد أكد جلالتنا بأن العمل والتوظيف لديهما قيمة كبرى في الإعتبارات الإنسانية ، لذا يجب أن يتم إيلانها بالإحترام والمكانة اللانقيين .

## الرؤية المستقبلية للعام 2020م

إن توجيهات جلالتنا الواضحة قد إنعكست على الرؤية المستقبلية للحكومة الرشيدة للعام 2020م ، حيث أن تطوير الموارد البشرية وطاقاتها الكامنة تمثل سياسة مركزية وهدفاً أساسياً . ويمثل ذلك إقراراً بحقيقة عالمية لأي إقتصاد عصري ، وهي أن إزدهار عمان الإقتصادي يعتمد في النهاية على عديدي الناس الذين يعملون وعلى مدى إنتاجيتهم في عملهم . إن قاعدة المهارات القوية تعتبر مهمة ، وذلك من مستويات الحرفيين والفنيين مروراً نحو أعلى مستويات القيادة والإدارة .

## المبادرات الناجحة للحكومة الرشيدة توفر القوة الدافعة للتعمين

ولدعم الرؤية المستقبلية فإن الحكومة الرشيدة قد وضعت مبادرات ناجحة تعمل بإستمرار على توفير القوة الدافعة لعملية التعمين . وتتضمن كل خطة خمسية مبادرات مهمة للدفع نحو الأمام بعملية التعمين في كل قطاعات الإقتصاد . ويوجد هنالك استثمار مستمر في قطاع التعليم الحكومي . وفي نفس الوقت فإن تطوير قطاع المدارس الخاصة ذات الجودة والمعاهد والكليات والجامعات يتم دعمه وتشجيعه بكل نشاط . وتوفر الحكومة الموارد النقدية للتدريب المكفول من قبل الحكومة في مؤسسات القطاع الخاص . وتحدد الحكومة نسب التعمين المستهدفة في كل قطاع تجاري . كما أنها تشجع مبادرات الشراكة بين الحكومة والقطاع الخاص والتي تعزز توظيف العمانيين . وكنتيجة لذلك فإن العمانيين يعملون في كل المستويات ، وفي كل قطاع من قطاعات الإقتصاد . إن النموذج العماني في تطوير القوى العاملة الوطنية يعتبر نموذجاً يقتدى به على المستوى العالمي كما أنه يجد التقدير والإستحسان محلياً وعالمياً .

## قطاع السياحة والضيافة : النموذج الساطع للتعمين

وبينما يتم تحقيق التقدم في عملية التعمين في كل القطاعات ، فإن بعض القطاعات قد تفوقت في مستوى وفعالية النجاح الذي أحرزته حيث أن قطاع النفط والغاز وقطاع البنوك يعتبران مثليين ممتازين لذلك . وتوجد قطاعات أخرى يعتبر أبرزها نجاحاً هو قطاع السياحة والضيافة . ويكمن مفهوم الضيافة عميقاً في التراث والثقافة العمانية ، لذا فإنه ليس من المدهش أن العمانيين الشباب رجالاً ونساءً يتفوقون عندما يتم منحهم الفرصة لتعلم المهارة والحرفة للعمل في قطاع الضيافة . وفي الفنادق والمطاعم والمقاهي ومعسكرات السياح الصحراوية وبيوت الضيافة وسلسلة مطاعم الوجبات السريعة وطاقم ملاحه خطوط الطيران وشركات التموين والإعاشة ، فإننا نجد العمانيين يعملون بشكل منتج في وظائف متنوعة مثل حمال المطبخ وعامل خدمة الغرف وموظف الإستقبال ورئيس الطباخين وخباز الفطائر ومدير المأكولات والمشروبات والمدير العام وغيرها من الوظائف العديدة . كما أن العديد من العمانيين الذين تدرّبوا في قطاع الضيافة قد إنتقلوا لوظائف أفضل في قطاعات أخرى . وعلى المستوى العالمي فإن قطاع الضيافة يتميز بأنه الأرضية الحاضنة المثالية لتعلم أخلاقيات العمل ومهارات الوظيفة والتي يمكن تطبيقها في أي وظيفة داخل أو خارج قطاع الضيافة . إن العمانيين الذين يعملون في قطاع السياحة والضيافة هم سفراء الخط الأمامي لأي زوار للبلاد . كذلك فإن هنالك عدداً متزايداً من العمانيين الذين يعملون في قطاع الضيافة في الخارج إقليمياً ودولياً . ولقد حققت العديد من الفنادق الرئيسية الرائدة ما يقارب أو أكثر من نسبة 60% من التعمين . وبكل المقاييس فإن التعمين في قطاع السياحة والضيافة يمثل نجاحاً متميزاً وموضع فخر للسياسات الحكومية ولقطاع الضيافة والسياحة ولكل الشعب العماني .

## مساهمة المعهد الوطني للضيافة في نجاح التعمين

يجد المعهد الوطني للضيافة الإعراف والتقدير باعتباره معهداً يقدم خدمات تدريب من الطراز الأول وذلك لقطاع الضيافة حيث يقوم المعهد بتطبيق معايير دولية على المستوى العالمي في مجالات التدريب والإعتماد والتأهيل . ولقد تم تدريب أكثر من 5000 الف متدرب في المعهد الوطني للضيافة في برامج التدريب المكفولة من قبل الحكومة وحدها ، حيث تمكن حوالي 4700 متدرب منهم من الحصول على وظيفة ، بينما هنالك العديد الآخرون الذين التحقوا ببرامج حرف ومهارات قصيرة تتلاءم مع تقدمهم المهني قبل وبعد التوظيف . إن وزارة القوى العاملة التي تشرف على توزيع حصص المتدربين الذين يتدربون وفقاً لبرامج التدريب المكفولة حكومياً ، بالإضافة إلى الشركات الموظفة للمتدربين في القطاع وخريجي المعهد الوطني للضيافة كلهم يشهدون وبشكل مستقل بجودة وملاءمة وفعالية التدريب الذي يقدمه المعهد الوطني للضيافة . وبدون أي شك فإن شراكة الحكومة والقطاع الخاص وتعاون وزارة القوى العاملة والشركات الموظفة والمعهد الوطني للضيافة يشكل لب وجوهر نجاح قصة التعمين في قطاع السياحة والضيافة . ويعتبر ذلك إنجازاً يحق لكل المشاركين فيه ، بما في ذلك المعهد الوطني للضيافة أن يفتخروا به بكل حق .

## حجم ومدى الفرص المستقبلية وإمكانياتها الكامنة

بينما يتطور قطاع السياحة والضيافة يوجد عدد من الفنادق الجديدة والمجمعات السياحية المتكاملة في مختلف مراحل التطور . وإستناداً لأرقام التنمية الخاصة بوزارة السياحة ، فإنه وحتى تتحقق نسبة تعمين تبلغ 60% سوف يكون هنالك 10580 وظيفة جديدة للعُمانيين خلال الأربع سنوات القادمة . ويعني ذلك أنه يجب تدريب 2645 عماني في كل سنة من السنوات الأربع القادمة . ويمثل هذا الرقم أكثر من ضعف الطاقة الإستيعابية التدريبية للمعهد الوطني للضيافة وأكاديمية عمان السياحية المملوكة للحكومة مجتمعين ، واللذين هما حالياً الجهتين الوحيدتين اللذين يقدمان خدمات التدريب في مجال الضيافة بالبلاد . وفي حالة أن القطاع سيحقق نسبة التعمين المستهدفة من وزارة القوى العاملة والبالغة 85% فإن الإحتياجات التدريبية ستكون أكبر من ذلك . ولا يضع ذلك في الإعتبار عمليات الإستبدال التدريبي للفاقد التدريبي في القطاع حين يتقاعد المتدربون أو ينتقلون لفرص وظيفية في قطاعات أخرى . كما أن ذلك لا يضع في الإعتبار الطلب المتنامي للموظفين العُمانيين المهرة في قطاع الضيافة في الخارج ، خصوصاً في دولة الإمارات العربية المتحدة . إن قطاع الضيافة هذا هو القطاع الذي يتفوق فيه العُمانيون ، كما أن الفرص الوظيفية في هذا القطاع للعُمانيين تتزايد وسوف تستمر في الزيادة .

## الإجراءات التدريبية الحالية تشكل معوقاً للتعمين

على الرغم من أن حجم الفرص الوظيفية المستقبلية للعُمانيين في قطاع الضيافة تعتبر أكبر بكثير من طاقة الإستيعاب التدريبية الحالية في عمان ، فإن الإجراءات التدريبية الحالية تعمل بشكل معاكس لهذه الطاقات الكبيرة الكامنة . وابتداءً من الوقت الذي يتم فيه إختيار المتدرب العُماني للتدريب والعمل في شركة موظفة محددة فإن هنالك فترة زمنية تتراوح في المتوسط ما بين سبعة إلى ثمانية أشهر لإكمال المستندات الورقية بغرض الحصول على القرار الوزاري المطلوب لبدء عملية تدريب المتدرب . إن ذلك يعني أن منشآت المعهد الوطني للضيافة تظل خالية من أي متدربين لفترة سبعة إلى ثمانية أشهر . وخلال هذه الفترة فإن المعهد يتحمل كل التكاليف الخاصة بالمدرسين ومادة الدورات التدريبية والبنية التحتية للمعهد ، والتي تظل عاطلة ومهدرة في الوقت الذي تنتحرك فيه الإجراءات الإدارية الروتينية بكل بطء . وفي أغلب الأحوال فإنه وفي الوقت الذي يتم فيه في النهاية توقيع القرار الوزاري فإن المتدرب المرشح يكون قد فقد الرغبة في التدريب أو أصبح غير متاح لعملية التدريب ، لذا فإن العملية تبدأ مرة أخرى لمرشح جديد . وكنتيجة لذلك فإن الشركة الموظفة تتخلف بمقدار سبعة إلى ثمانية أشهر عن تحقيق نسبة التعمين المستهدفة والتي تود تحقيقها . ويحتاج الأمر إلى سبعة أشهر إضافية لتدريب المرشح وعشرة أشهر إضافية أخرى في المتوسط للقيام بدفع تكاليف التدريب إلى الجهة التدريبية . ويعني ذلك أن الأمر يقتضي أربعة وعشرين شهراً بدءاً من الوقت الذي يقوم فيه المعهد الوطني للضيافة باستهلال العمل لعملية التدريب إلى أن يتم دفع تكاليف التدريب له ، في الوقت الذي يقوم فيه المعهد طيلة هذه المدة بتحمل تكاليف المحافظة على معهد يتمتع بمعايير تدريبية دولية ومنشأة تدريبية على المستوى العالمي . وفي عام 2009م فإن شركة النهضة للخدمات ش م ع ع والتي هي أكبر مساهم في المعهد الوطني للضيافة ، قد اضطرت إلى إقراض المعهد قرصاً بمبلغ 300 ألف ريال بغرض تقديم الدعم المالي للتدريب

المكفول حكومياً والحيلولة دون إفلاس المعهد. إن الإجراءات التدريبية وبكل بساطة لا تدعم حجم ومدى الفرص التدريبية المتاحة .

## النتائج المترتبة على الإجراءات التدريبية المزمنة

بسبب الإجراءات التدريبية الحالية فإن العديد من العمانيين الذين يودون الإلتحاق بقطاع السياحة والضيافة لا يمكنهم القيام بذلك على الرغم من وجود وظائف متاحة . إن الشركات الموظفة والتي تود أن تحقق نسب التعمين المستهدفة لا يمكنها أن تمنح أي وظائف للعمانيين . إن طموحات الحكومة الرشيدة للرؤية المستقبلية للعام 2020م ونسب التعمين المستهدفة يتم تثبيطها . كما أن الجهات التدريبية التي تقدم خدمات التدريب ذات الجودة العالية مثل المعهد الوطني للضيافة سوف تفقد أعمالها بسبب الإستغلال المتدني لطاقة الإستيعاب التدريبية وعدم دفع رسوم التدريب .

## تعارض المصالح

ومما يضاعف من مشكلة الموقف الذي يقفه المعهد الوطني للضيافة ، فإن المعهد يتعرض لتعارض مصالح يتجاوز حدود سيطرته ، حيث أن وزارة القوى العاملة هي المسؤولة عن إدارة أكاديمية عمان للسياحة المملوكة للحكومة ، كما أن الوزارة هي المسؤولة عن توزيع حصص المرشحين المتدربين للمعهد الوطني للضيافة .

## الخطوات التي سيتم إتخاذها بواسطة مجلس الإدارة

في عام 2009م قمنا بتوجيه جهودنا لحل هذه المسائل وذلك على أعلى مستوى في الوزارة المختصة ، حيث تم منحنا تأكيدات بأن المستحقات غير المدفوعة لوقت طويل سوف يتم دفعها وأنه سوف يتم تخصيص متدربين جدد للمعهد . ولقد كان هنالك تقدماً متواضعاً في كلا الموضوعين . ولدى المعهد الوطني للضيافة حصة تدريبية حالية تبلغ 37 متدرباً في مقابلة طلبات تدريبية من الشركات لعدد 339 وظيفة محددة حالية . وفي شهر مارس 2010م فإن مبلغ الدخل الذي لم يتم سداده أو لم يتم إصدار الفواتير الخاصة به وذلك بسبب الإجراءات التدريبية المزمنة يبلغ 845 ألف ريال. ووفقاً لمستوى الإيرادات الحالية للربع الأول من العام فإن هذا الدخل يمثل دخلاً لما يقارب العام والنصف . إن هذا الموقف يتعذر احتماله . لذا فقد توصل مجلس الإدارة إلى أن المعهد الوطني للضيافة لا يمكن بعد هذا أن يتحلى بالصبر الذي كان يتحلى به في السابق وهو ينتظر أن يتم الوفاء بالتأكدات التي تلقاها بتغيير الوضع .

ولقد أوكلت للجنة تابعة لمجلس الإدارة تتكون من رئيس مجلس الإدارة وأعضاء اللجنة التنفيذية للمجلس مهمة إعادة النظر في الخيارات المتاحة للمعهد الوطني للضيافة في المستقبل . وسوف تقوم اللجنة التابعة برفع نتائج تقريرها بنهاية الربع الثاني من العام .

وفي الوقت الحالي فإننا سوف نرفع موضوع الأزمة التي يتعرض لها المعهد حالياً للوزارات الأخرى والهيئات المختصة في الحكومة راجين منهم تقديم الحلول التالية : القيام بدفع مستحقات المعهد الوطني غير المدفوعة بشكل فوري لكل الأعمال التدريبية التي تم إكمالها بنجاح ، والعمل على فض تعارض المصالح ، وتغيير الإجراءات التدريبية المزمنة الخاصة بتوزيع المتدربين ودفع رسوم التدريب ، وتحديد وتأكيد حجم ومدى الفرص التدريبية المتاحة .

وحيث أن البلاد ستحتفل بالعام الأربعين من الحكم المجيد لحضرة مولانا صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم ، حفظه الله ، فإنه يحق لنا أن نلتفت بأفكارنا إلى الإنجازات التي حققها المعهد الوطني للضيافة والمساهمة التي قدمها في توظيف العمانيين في وظائف مجدية وهادفة في قطاع الضيافة . وبالنظر إلى المستقبل فإن المعهد الوطني للضيافة يجب أن يعمل بشكل وثيق مع الهيئات المخولة لتنفيذ أهداف البلاد التعمينية بغرض التأكيد على أننا سوف ننهض جميعاً إلى مستوى التحديات المرسومة أمامنا بكل وضوح من خلال القيادة الحكيمة لصاحب الجلالة .

طارق بن شبيب بن تيمور آل سعيد  
رئيس مجلس الإدارة

المعهد الوطني للضيافة ش م ع ع  
البيانات المالية غير المدققة

قائمة المركز المالي كما في 31 مارس 2010م

2009/3/31م بآلاف الريالات	2010/3/31م بآلاف الريالات	
		الأصول غير المتداولة
67	101	الأصول الثابتة الملموسة
67	101	
1239	977	الأصول المتداولة
(403)	(301)	الالتزامات المتداولة
836	676	صافي الأصول المتداولة
903	777	
(62)	(73)	الالتزامات غير المتداولة
841	704	صافي الأصول
		حقوق المساهمين
500	500	رأس المال
119	125	الاحتياطات
222	79	أرباح محتجزة
841	704	مجموع حقوق المساهمين

**قائمة الدخل الشامل**  
**لفترة الثلاثة أشهر المنتهية في 31 مارس 2010م**

2009/3/31م بآلاف الريالات	2010/3/31م بآلاف الريالات	
264	146	<b>الإيرادات</b>
(157)	(138)	تكاليف التشغيل
(73)	(66)	مصاريف إدارية
34	(58)	أرباح/ خسارة التشغيل قبل دخل التمويل
(5)	(1)	صافي مصاريف/ دخل التمويل
29	(59)	<b>صافي الربح/ الخسارة قبل الضرائب</b>
-	-	ضريبة الدخل
29	(59)	<b>صافي الربح/ الخسارة</b>

ملاحظات:

- (1) الحسابات بالكامل لهذه الشركة سوف تسلم أو ترسل بالبريد لأي مساهم أو مستفيد بناء على طلبه سواء باللغة العربية أو الإنجليزية وذلك خلال سبعة أيام من تاريخ استلام الطلب.
- (2) على المساهم الراغب في الحصول على الحسابات إرسال طلبه إلى العنوان التالي:

المعهد الوطني للضيافة ش م ع ع  
ص ب 854 الحميرية الرمز البريدي 131 - سلطنة عمان