



جامعة البليدة 2 لوئيسي علي - الجزائر
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
مخبر التنمية التنظيمية و إدارة الموارد البشرية



مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية. - بحوث ودراسات -

مجلة دولية علمية دورية محكمة تصدر عن
مخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية.
باللغة العربية؛ الفرنسية؛ الانجليزية.

العدد العاشر نوفمبر 2017.

عدد خاص بأعمال المؤتمر الدولي العلمي

العمل السياحي وتنمية الموارد البشرية

بين الخصوصية المحلية والتجارب العالمية

المنعقد أيام 28/29 نوفمبر 2017

بالتعاون مع

مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (أرماح) - الأردن

ومخبر علم الاجتماع المنظمات والمناجمت، جامعة الجزائر2



بمساهمة كل من:

مؤسسة ترقية الفنون والنشاطات الثقافية والرياضية البلدية،



الإقامة الجامعية البلدية،
جمعية كنز الثقافة بالبلدية



Amiral Peinture DAR Erradja

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
إمالة الوطنية للسياحة، وزارة السياحة

EURL HEALTHY LIFE FN



جامعة البليدة -2 لونيبي علي-
مخير التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية.

مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية. -بحوث ودراسات-

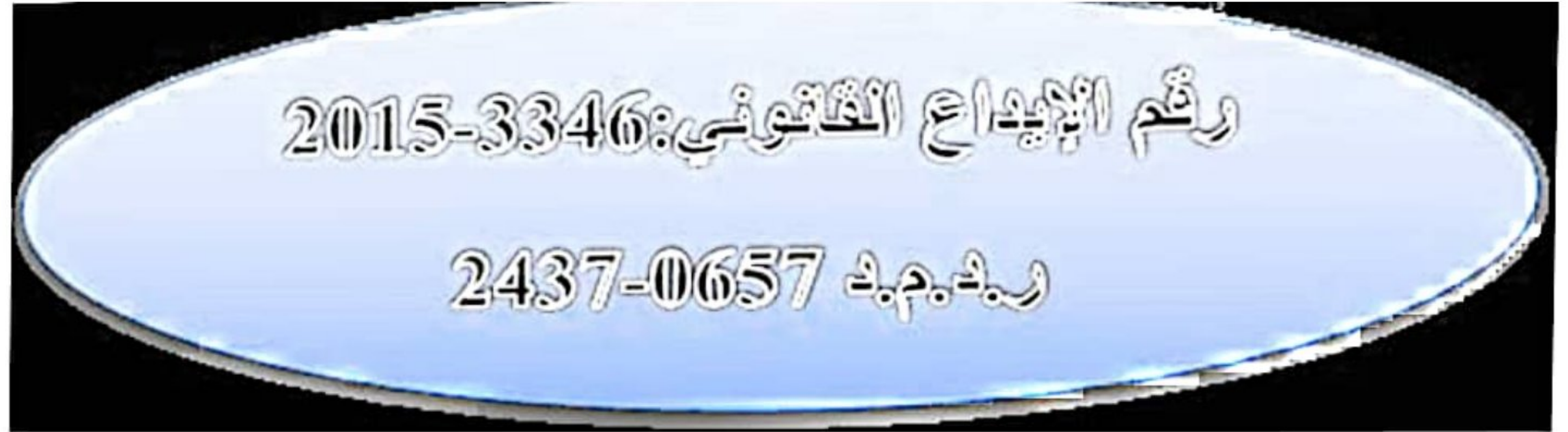
تصدر عن مخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية
قسم العلوم الاجتماعية .
كلية العلوم الإنسانية وا لاجتماعية - جامعة البليدة - 02 لونيبي علي . -
Labo.domrh@.com

العدد العاشر نوفمبر 2017

الجزء الثاني

عدد خاص بأعمال المؤتمر العلمي الدولي .
العمل السياحي وتنمية الموارد البشرية
بين الخصوصية المحلية والتجارب العالمية .
المنعقد أيام 28 -29 نوفمبر / 2017
أوراق بحثية محكمة

الآراء الواردة في هذه الأوراق البحثية لا تعبر عن فلسفة المخبر
وهو غير مسؤول عن أي انتهاك لحقوق الملكية



دار التاء للطباعة - البلدة (الجزائر)

مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية. -بحوث ودراسات-

تصدر عن مخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية
قسم العلوم الاجتماعية .
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة البليدة - 02 لوني سي علي . -
Labo.domrh@.com
موقع المجلة بقواعد البيانات العالمية:
قاعدة ASKZED على الموقع WWW.AZKZAD.COM
قاعدة بيانات المنهل www.almanhal.com

العدد العاشر نوفمبر 2017

الجزء الثاني

عدد خاص بأعمال المؤتمر العلمي الدولي .
العمل السياحي وتنمية الموارد البشرية
بين الخصوصية المحلية والتجارب العالمية .
المنعقد أيام 28-29 نوفمبر / 2017
بالتعاون مع

مخبر علم الاجتماع المنظمات والمناجمنت- جامعة الجزائر 2
و مركز البحث وتطوير الموارد البشرية -رماح الأردن



الآراء الواردة في هذه الأوراق البحثية لا تعبر عن فلسفة المخبر
وهو غير مسؤول عن أي انتهاك لحقوق الملكية

نهج المجلة في النشر.

مجلة التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية مجلة علمية تصدر عن مخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية قسم العلوم الاجتماعية - كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة البليدة 02 تعنى بالأبحاث والدراسات الفكرية التي تهتم أساساً بقضايا الموارد البشرية وتنميتها، وكل ما يتعلق بعلم اجتماع المنظمات عموماً، ولأن لها طابع دولي فهي فضاء مفتوح لجميع الأساتذة والباحثين من داخل وخارج الوطن ، من أجل نشر مقالاتهم سواء كانت مكتوبة باللغة العربية أو الفرنسية أو الانجليزية.

الضوابط الشكلية للنشر في المجلة:

تخضع البحوث المؤهلة للنشر في المجلة لمجموعة من الشروط والضوابط الشكلية التي يتوجب على الباحثين مراعاتها حيث يجب:

- أن يكون موضوع البحث المرسل جديداً ولم يسبق نشره وأن تتوفر فيه شروط البحث العلمي ومعاييرته حتى يرقى لمستوى تحكيم الهيئة العلمية للمجلة.
 - أن لا يزيد عدد صفحات المداخلة عن عشرين (20) صفحة متضمنة الهوامش والمراجع والملاحق.
 - أن ترفق بملخصين أحدهما باللغة العربية (لا يزيد عن 250 كلمة)، وآخر باللغة الأجنبية
 - التهميش يكون في نهاية المداخلة بشكل كامل ودقيق مع الإشارة إليه في العرض (متن المقال) .
 - تحرر البحوث باستخدام Word كما يأتي:
- للمقالات باللغة العربية من خلال الاعتماد على خط Simplified Arabic بحجم 14، أما الهوامش فهي تقدم بحجم 12، وبنفس نمط الخط.
- للمقالات باللغة الأجنبية من خلال الاعتماد على خط Times New Roman حجم 12، أما الهوامش فهي تقدم بحجم 10، وبنفس نمط الخط.
- لترك مسافة 1.15 سم بين السطور، و2 سم على جوانب الصفحة.
- ترسل المقالات إلى هيئة تحرير المجلة على البريد الإلكتروني الآتي:
- Labo.domrh@gmail.com

الورقة المرجعية للمؤتمر الدولي حول العمل السياحي وتنمية الموارد البشرية بين الخصوصيات المحلية والتجارب العملية

دباجة المؤتمر

السياحة نشاط إنساني حيوي ظهر بظهور الإنسان وتطور بتطوره، وعوائد السياحة تختلف أشكالها بين ثقافية ومادية بالضبط كما تختلف متطلباتها، والتي من أهمها تنمية المورد البشري القادر على صناعة السياحة المستدامة والاستثمار فيها، تتوفر الدول العربية عامة والجزائر بخاصة على عوامل الجذب السياحي الأساسية التي قد لا نجدها في الكثير من دول العالم، بل وتتميز بموقعها الجغرافي الاستراتيجي كبوابة شمالية لإفريقيا وبوابة جنوبية لأوروبا، وتتمتع بأفضل وأجمل عناصر الجذب والتشويق السياحي الطبيعية: كالمحميات البيئية ومناطق العلاج الطبيعي كالينابيع وعيون المياه المعدنية الطبيعية والكثبان الرملية والشواطئ النظيفة الرائعة والمرتفعات الجبلية الشاهقة. كما تزخر بالمعالم التاريخية والمواقع الأثرية والمنشآت المعمارية التاريخية التي تمثل العصور والحقب الزمنية المختلفة في المناطق الداخلية والصحراوية، والتي تشكل عناصر هامة لجذب السائح وتقدم لهم أجمل لوحات فنون العمارة والتخطيط وأساليب البناء والزخرفة، من هنا جاءت فكرة ملتقانا هذا، مرحبين بكل المشاركات القيمة والتجارب العربية والعالمية الناجحة، هادفين إلى تباحث السبل نحو إعداد العنصر البشري القادر على تأدية العمل السياحي بما يستجيب للخصوصيات المحلية ومستويات السياحة العالمية في آن واحد. وسنسعى عبر مختلف أشغال ملتقانا إلى الإجابة على التساؤل الأساسي الآتي:

كيف نعدّ العنصر البشري القادر على صناعة سياحة وطنية بالمقاييس الدولية تحترم خصوصياتها المحلية وتضاهي المستويات العالمية؟

أهداف الملتقى:

رصد واقع السياحة في الجزائر عامة والعالمية بخاصة. الوقوف على أهم النقائص والمعوقات التي تعاني منها السياحة الجزائرية عامة والعربية بخاصة. أهمية تنمية الموارد البشرية في عقلنة التسيير والاستثمار السياحي. تسويق صورة الجزائر السياحية في الداخل والخارج. الاستفادة من تجارب البلدان العربية والغربية في التعامل مع القطاع السياحي. تحقيق إسهام مؤسسات التنشئة الاجتماعية في غرس قيم الثقافة السياحية لدى أفراد المجتمع.

محاور الملتقى:

- | | |
|--|--|
| I. البعد الإستراتيجي للسياحة | - المؤشرات السوسولوجية في تنمية الوعي السياحي |
| - الخطوات الإستراتيجية والعملية ودورها في تفعيل النشاط السياحي . | - التكوين والعلاقات العامة والإتصال ودورها في النشاط السياحي |
| - الإدارة الإلكترونية وعملية التسويق السياحي | - المورد البشري والتدريب على العمل السياحي. |
| - الآليات الحديثة للسياحة الهياكل ، التجهيزات ، | III. البعد الإقتصادي للسياحة |
| المراكز - التكوينية ، المورد البشري. | - المؤشرات الإقتصادية للعمل السياحي ودورها في التنمية المستدامة. |
| II. البعد السوسولوجي للسياحة | |

-الصناعة السياحية من التخطيط الى التسويق
السياحي.

الدور الرسمي المؤسساتي والمجتمعي في ترقية
الاستثمار السياحي.

IV. السياحة والتشريعات القانونية-

-الآطر القانونية والتشريعية في تفعيل

النشاط السياحي

-أنواع السياحة والآليات التشريعية.

-البعد الآمني و الاستقرار العمل السياحي .

V. البعد الثقافي /التنموي والتجارب العالمية

-الخصوصيات المحلية / الجغرافية / الثقافية
/ودورها في الإستقطاب السياحي.

-السياحة الثقافية بين الآدوار والرهانات.

-السياحة الدينية بين الآدوار والرهانات

-السياحة بين المطلب العالمي والقيم الثقافية
المحلية

. -التراث الثقافي (المادي واللامادي) ودوره

الآساسي في بعث سياحة عالمية.

-الاستثمار السياحي بين المقومات والمعيقات

-مستقبل النشاط السياحي في العالم، التنوع
من أجل

التعارف و التعايش.

-التنمية السياحية من خلال التجارب العالمية
والمحلية

رئاسة الملتقى:

الرئيس الشرفي للملتقى: أ.د. خالد رامول /مدير جامعة، البليدة 2
رئيس الملتقى: أ.د. الفضيل رتيمي /مدير مخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية.
منسق الملتقى: أ.د. جمال معتوق/ عميد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
رئيس اللجنة التنظيمية للملتقى: د. زعموشي رضوان، رئيس قسم العلوم لاجتماعية.
آمانة الملتقى: د. بركة بلاغماس

اللجنة العلمية للملتقى:	د. رولا خالد الداود جامعة القدس المفتوحة فلسطين
-أ.د. الفضيل رتيمي؛ جامعة البليدة 2	.
-أ.د. جمال معتوق؛ عميد الكلية جامعة البليدة 2	د. مزمل سعد إبراهيم المكي جامعة النيلين السودان
أ.د. خالد الخطيب مركز رماح الأردن	د. كريم شويحات جامعة البليدة 2
أ.د. خليل الرفاعي جامعة البلقاء الأردن	د. سعيد سبعون؛ جامعة البليدة 2
-أ.د. ناصر قاسيمي؛ جامعة البليدة 2	د. لطيفة طبال؛ جامعة البليدة 2
أ.د. سعيد عيادي ، جامعة البليدة 2	د.سبخاوي خديجة جامعة البليدة 2
-أ.د. الهاشمي مقراني؛ جامعة الجزائر 2	د. عيشاوي وهيبة جامعة البليدة 2
أ.د. زاهد الديري مركز البحث رماح الاردن	د. بركة بلاغماس جامعة الجزائر 3
أ.د.أ.د. محمد العوفي جامعة صحار سلطنة عمان	د. مهدية هامل جامعة الطارف
أ.د. أحمد صيام جامعة البلقاء الاردن	د. نجلاء بوشامي جامعة الطارف
أ.د. بويحياوي عبد الكريم جامعة الجزائر 2	د. عيساني حواس جامعة باتنة
أ.د. أميرة محمد عبد الحليم مركز الأهرام للدراسات السياسية والإستراتيجية مصر	د.أحمد حسين عبد الرحمن آدم جامعة الخرطوم السودان
أ.د.سالي محمد فريد جامعة القاهرة مصر	د.منصوري فريدة جامعة الجزائر 3
أ.د. إبراهيم الحديد مركز البحث رماح الاردن	د.غاني أمينة جامعة معسكر
أ.د. محمد مقداد؛ جامعة البحرين.	د. أمينة مساك جامعة البليدة 2
أ.د. خلف فارس الطراونة جامعة مؤتة الأردن	د. نافي نبيلة؛ جامعة البليدة 2
أ.د. منذر بن محمد الطموني المعهد العالي تونس	د.أوموس ي ذهبية، جامعة البليدة 2
أ.د. رابح درواش؛ جامعة البليدة 2	د.مولاي علي زهرة جامعة البليدة 2
أ.د. أحمد براح المدرسة المتعددة التقنيات الجزائر	د. رتيبة طايبي جامعة البليدة 2
أ.د. سيد أحمد نقاز جامعة البليدة 2	د. بوغزة ليلى المتحف الوطني شرشال
أ.د. طاهر سواكري جامعة البليدة 2	د. مسعداوي يوسف جامعة البليدة 2
أ.د. جويدة عميرة جامعة الجزائر 2	د. أحلام مرابط جامعة البليدة 2
أ.د. سليم العايب، جامعة البليدة 2	د.فهيمة ديب جامعة البليدة 2
أ.د. محمد محسن الحسينات جامعة البلقاء التطبيقية الأردن	
د. زاهد الديري مركز البحث رماح الاردن	
د. حيدر عباس جامعة دمشق سوريا	

اللجنة التنظيمية:

د.مولاي علي زهرة-أ.فراطسة سمير- د.بوخدوني صبيحة- د.مرابط أحلام- د.بلاغماس بركة -د.تابتروكية فطيمة
د.مساك أمينة -د.سبعون سعيد- د.كريم شويمات- طلبة الدكتوراة والماستر.

كلمة افتتاحية

بسم الله الرحمن الرحيم

والصلاة والسلام على أشرف المرسلين

السادة العلماء والباحثين ، زملائي الدكاترة ، ضيوف جامعة البليدة 2 ومخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية أيها الحضور الكريم، أحيايكم بتحية الإسلام ، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته....
أيها الحضور الكريم، أيها السادة الأفاضل،،

يسعدنا ويشرفنا بهذه المناسبة العلمية الجليلة ، مناسبة انعقاد المؤتمر الدولي حول العمل السياحي وتنمية الموارد البشرية ، بالتعاون مع مخبر علم اجتماع المنظمات والمناجمنت جامعة الجزائر 02 ومركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح بالأردن والذي حضره ثلة من العلماء والباحثين والدكاترة من الدول العربية وجامعات جزائرية، لطرح ومناقشة إشكالية رصينة، تعالج موضوعا ذو أبعاد سوسيولوجية، اقتصادية، قانونية واستراتيجية علما أن كثير

من الدول العربية عامة والجزائر بخاصة، تتوفر على عوامل الجذب السياحي الأساسية التي قد لا نجدها في الكثير من دول العالم، بل وتتميز بموقعها الجغرافي كبوابة شمالية لإفريقيا وبوابة جنوبية لأوروبا، وتتمتع بأفضل وأجمل عناصر الجذب والتشويق السياحي الطبيعية :كالمحميات البيئية ومناطق العلاج الطبيعي كالينابيع وعيون المياه المعدنية الطبيعية والكثبان الرملية والشواطئ الرائعة والمرتفعات الجبلية الشاهقة.
كما تزخر بالمعالم التاريخية والمواقع الأثرية والمنشآت المعمارية التاريخية التي تمثل العصور والحقب الزمنية المختلفة في المناطق الداخلية والصحراوية، والتي تشكل عناصر هامة لجذب السائح وتقدم لهم أجمل لوحات فنون العمارة والتخطيط وأساليب البناء والزخرفة ،

من أهداف مؤتمرنا الدولي هو التركيز على البعد البشري في عمليات التكوين و الاستقطاب ، والترويج ،وكان العمل هو إعداد العنصر البشري القادر على تأدية العمل السياحي بما يستجيب للخصوصيات المحلية ومستويات السياحة العالمية في آن واحد .حيث دارت أعمال المؤتمر بمختلف المحاور المقترحة ، والمعالجات العلمية المبنية على أسس نظرية وميدانية ، وهذا وفق تجارب وطنية . محلية وخبرة عالمية مع التركيز على الرؤية الإستشرافية ،

... حاولت كل الأوراق البحثية والتي قدمت في الجلسات العلمية للمؤتمر أن تجيب على التساؤل الإشكالي الآتي :
كيف نعدّ العنصر البشري القادر على صناعة سياحة وطنية بالمقاييس الدولية تحترم خصوصياتها المحلية وتضاهي المستويات العالمية؟

ومن خلال كتاب المؤتمر المقدم بين أيديكم نجد إجابات علمية ميدانية تقدم بها أصحابها تنم عن خبرة عملية ميدانية ، وقراءة . متأنية للفعل السياحي في الوطن العربي عامة والجزائر بخاصة...
نشكر كل المتعاونين . خصوصا مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح الأردن ، ومخبر علم اجتماع المنظمات والمناجمنت جامعة. الجزائر 02. نشكر كل المساهمين من إدارات عمومية ومؤسسات خاصة والتي قدمت العون الذي ساهم في إنجاح فعاليات المؤتمر الدولي كما نشكر المشاركين والزملاء الأساتذة الذين قدموا من دول عربية ومن جامعات جزائرية ، دون أن أنسى الطاقة الفياضة . . .

التي تحل بها طلبة الدكتوراه والماسر خصوصا طلبة موارد بشرية وعلاقات عامة وإتصال فبارك الله في الجميع..
سادتي الأفاضل ،،

أقف أمامكم بإسمي وباسم الأساتذة والدكاترة بمخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية بجامعة البليدة 2
الجزائر ، وكلي أمل أن يخرج مؤتمرنا بتوصيات ، تحقق فيها أهداف عملية ، وعلمية...
دمتم لنا سنداً ودمناً لكم عوناً و لكم منا كل عبارات العرفان والتقدير على المشاركة والمساهمة والتعاون..

البروفيسور رتيمي الفضيل
رئيس المؤتمر و مدير مخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية
جامعة البليدة 2 الجزائر.

الفهرس

الرقم	عنوان الورقة البحثية	الصفحة
01	أهمية الاستثمار السياحي كمدخل لتعزيز التنمية الاقتصادية في الجزائر د. لوشان وليد / د. حسياني عبد الحميد / أ. أيت ساحد إيمان - جامعة الجزائر 3	13
02	السياحة التربوية و دورها في تنمية النضج الاجتماعي- الجريمة و فئة الأحداث - د. بن حليمة عمر عبد العزيز- جامعة الطارف / د. سنيينة محمد - جامعة البليدة 2	24
03	تكنولوجيات الإعلام والاتصال ودورها في تحسين الاتصالات السياحية للوجهة السياحية الجزائر د. محمد بن ذهيبية / د. صلاح الدين قدري- جامعة جيجل / د. أبو بكر بوسالم جامعة ميله	29
04	دراسة تقييمية لواقع تدريب الموارد البشرية المتخصصة في الفنادق والسياحة في قطاع التكوين والتعليم المهنيين في الجزائر دراسة حالة قطاع التكوين و التعليم المهنيين بولاية ورقلة في الفترة 2012-2017 أ. عبد المالك باسيما / أ. نبيل حليمي / د. حسين شنييني- جامعة غرداية	54
05	دور الحكومة الإلكترونية في ترقية القطاع السياحي: واقع السياحة الإلكترونية بالجزائر د. أحمد شاطرباش / أ. عبد القادر بن زعمة- جامعة الجزائر 03	66
06	السياحة المستدامة كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة-دراسة تقييمية بالاعتماد على المؤشرات الاقتصادية - د. مبروك مريم - جامعة البليدة 2 / د. بهاز لويظة - جامعة غرداية	79
07	دور القانون الجنائي في تعميق البعد الأمني للنشاط السياحي. أ. هاني منور - جامعة ابن خلدون تيارت	90
08	السياحة في الجزائر ودورها في التنمية الاقتصادية - تحليل سويسيو اقتصادي - أ. خالد زحزاح / أ. محمد الصالح عوين - جامعة البليدة 02	102
09	السياحة في الجزائر، الإمكانيات وتحدي تفعيل القطاع. أ. بن أعمراب مروان / أ. ماني سليم - جامعة الجزائر 02	113
10	إسهامات الصناعة السياحية في الاقتصاد الوطني. أ. إسماعيل شهرزاد- جامعة الجزائر (3).	119
11	تهيئة العقار السياحي كآلية لجذب الاستثمار في مجال السياحة (دراسة حالة ولاية عين الدفلى) أ. زردالي عبد الكريم- جامعة خميس مليانة / أ. ختيري وهيبه - جامعة المدية	132
12	توظيف العلاقات العامة في تفعيل النشاط السياحي في الجزائر أ. دحماني سمير- جامعة خميس مليانة	144
13	حقيقة السياحة في الجزائر وإستراتيجيات صناعة السياحة في الجزائر. أ. ترمول محمد لطفي- جامعة الجزائر 2	151
14	السياحة كبديل استراتيجي لدعم الاقتصاد الجزائري في ظل تدهور أسعار المحروقات أ. د. مسعداوي يوسف / أ. بن طيبة مهدية / أ. خروبي سفيان - جامعة البليدة 2	161
15	دور القانون في ترقية السياحة نحو تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة أ. محمد أمين زيان- جامعة المدية / أ. عرفي عائشة - جامعة تيزي وزو	175

180	التنمية السياحية من خلال نماذج عالمية. أ.مديحة ياسف -جامعة علي لونيبي البلدية 2.	16
189	ضرورة تكوين الموارد البشرية كأحد المتطلبات لتحقيق التنمية السياحية أ. حساني زينة، الجامعة : جيلالي بونعامة بخميس مليانة	17
200	دور تكوين الموارد البشرية في العمل السياحي أ.فجيري حسيبة / أ.بوخاري هشام - جامعة الجزائر02	18
208	دور الإعلام في بناء صورة ذهنية ايجابية عن المؤهلات السياحية للجزائر أ.نعيمة تسوري بن تسوري / أ. خزري ريم - جامعة لونيبي علي البلدية02	19
219	الخصوصيات المحلية / الجغرافية / الثقافية /ودورها في الإستقطاب السياحي د.وهيبة عيشاوي / أ.أحمد لبقح- جامعة لونيبي علي البلدية02	20
226	أهمية الاستثمار السياحي في الجزائر - دراسة حالة ولاية البلدية- د.سلاوتي حنان / بصري ريم- جامعة البلدية02	21
240	مقومات السياحة في الجزائر أ.أمنية بوفرومي- جامعة الجزائر-2- مدرسة الدكتوراه المنظمات والمناجمنت	22
250	التدريب السياحي كآلية لتنمية أداء المورد البشري في المؤسسات الفندقية . أ.تواتي سومية / أ.عتيقة جعيجع -جامعة البلدية02	23
259	دور العلاقات العامة في تفعيل القطاع السياحي د.بن عاشور زهرة / أ. لحبيب ربيع-جامعة البلدية 2/ د.بداوي سميرة -جامعة تيارت	24
265	السياحة الإلكترونية/ المعلومة بين البعد الافتراضي والاستخدام الواقعي د. آمال موتريفي- جامعة الجزائر3.	25
280	LES ESPACES GEOTOURISTIQUES EN ALGERIE, VECTEUR D'ATTRACTIVITE TOURISTIQUE Linda ALLOUI-AMI MOUSSA Maître de conférences B à l'Ecole Nationale Supérieure du Tourisme ENST/Alger Monia BEDJAOU Maître de conférences B à la Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion /Université M'Hamed BOUGARA de Boumerdès	26

التدريب السياحي كآلية لتنمية أداء المورد البشري في المؤسسات الفندقية .

أ.تواتي سومية

أ.عتيقة جعيجع .

جامعة البليدة 2

جامعة البليدة 2

soumiabasanet@yahoo.com

atikdj9@gmail.com

ملخص :

لقد أصبح استقطاب السياح وإقناعهم بضرورة التوجه نحو دولة دون غيرها مرهون بالعديد من الأبعاد ، فسبقا كان الأمر مرتبطا بما تمتلكه الدول من مقومات طبيعية وجغرافية (تضاريس ، مناخ)مواقع أثرية، موروث ثقافي وتقاليد ..الخ ، إلا أن التطورات والتحولت الراهنة جعلت من السائح يعتمد معايير أخرى لتوجهاته السياحية كاختيار الدول التي تمتلك مرافق خدمتية وفندقية ذات المستوى العالي من الجودة سواء تعلق الأمر بنمط الخدمات المقدمة على مستوى المنشأة الفندقية من حيث أسلوب الاستقبال ، الحفاوة والترحيب ، طريقة التعامل وكسب رضا السائح، تلبية احتياجاته وتوفير الراحة والرفاهية له وهذا يعود بالأساس للأساليب التسييرية والإدارية ومدى اهتمام المسؤولين على هذه المنشأة في الارتقاء بمستوى أداء الموارد البشرية العاملة لديهم .كاعتماد التدريب السياحي كآلية لتطوير وتنمية مهارات العاملين وإكسابهم مهارات ومعارف جديدة في المجال الفندقي والسياحي و مواكبتهم لمختلف التطورات التكنولوجية والاتصالية في هذا الجانب .

ومن هنا جاءت هذه الورقة البحثية للإبراز أهمية التدريب السياحي كآلية لتنمية أداء المورد البشري في المؤسسات الفندقية ، من خلال الإشارة لمفهومه ، أهميته وأهدافه وكيفية تحديد الاحتياجات التدريبية ..وصولا لمعوقات تطبيقه في المؤسسات الفندقية .

الكلمات المفتاحية : السياحة ، المؤسسات الخدماتية والفندقية ، التدريب السياحي ، أداء المورد البشري .

Résumé

Il est devenu la polarisation des touristes et les convaincre de la nécessité d'aller à un état sans autres, selon de nombreuses dimensions, auparavant liées aux atouts des pays de la nature et de la géographie (topographie, climat), sites archéologiques, patrimoine culturel et traditions, etc.

Cependant, les développements actuels et les transformations ont amené le touriste à adopter d'autres critères pour ses orientations touristiques tels que le choix des pays ayant un service de qualité et des facilités hôtelières, tant en termes de style de service au niveau de l'hôtel qu'en termes de réception. Cela est dû principalement aux méthodes de facilitation et d'administration et à l'intérêt des fonctionnaires de cette structure pour améliorer la performance des ressources humaines qui travaillent pour eux, comme l'adoption de la formation touristique comme mécanisme de développement et de développement des compétences des employés. Et de leur apporter de nouvelles compétences et connaissances dans le domaine de l'hôtellerie et du tourisme et de les tenir au courant des différents développements technologiques et de communication à cet égard.

Ainsi, ce document de recherche souligne l'importance de la formation touristique comme mécanisme de développement de la performance des ressources humaines dans les établissements hôteliers en mentionnant son concept, son importance et ses objectifs, et comment déterminer les besoins de formation.

Mots-clés: tourisme, Service et institutions hôtelières , formation au tourisme, performance des ressources humaines

مقدمة :

تعتبر السياحة إحدى القطاعات الهامة التي باتت تعول عليها الدول في النهوض باقتصاديتها ، انطلاقاً من توظيفها واستغلالها لمختلف مقوماتها وإمكانياتها الطبيعية وموروثها الثقافي في جذب واستقطاب السياح والزائرين ، وتعود أهمية هذا القطاع من خلال مساهمته في خلق فرص العمل والشغل وامتصاص البطالة وجذب العملة الصعبة والتي تساهم بدورها في دفع ميزانية الدولة ...، ويكون ذلك من خلال الاعتماد على جهود مختلف الفاعلين الاجتماعيين من مؤسسات ومنشآت فندقية وسياحية والتي تركز بالأساس على فلسفة هامة وهي كسب رضا السائح أو الضيف وضمان عودته مرة أخرى وتلبية مختلف احتياجاته ، فتحقيق العديد من المؤسسات والمنشآت الفندقية لتمييزها في مجال عملها جاء نتيجة لاعتمادها على التدريب السياحي كآلية لتنمية أداء مواردها البشرية وجعلهم على مستوى عالي من الكفاءة والمهارة، خاصة فيما يتعلق بمجال تقديم الخدمات والتعامل مع الضيوف والسواح ، حيث أن تطوير وتحسين الخدمات يركز في الأساس على مدى امتلاك العاملين للمهارات الحديثة والمعارف في مجال عمله، وذلك تماشي مع التطورات والتحول العالمية كالتعامل مع التكنولوجيات الحديثة ، التعامل باللغات ... الخ ، وتعرفهم على كل ماهو جديد في مجال عملهم واكتشافهم لنقاط ضعفهم والعمل على معالجتها و تنمية أدائهم في مجال الخدمة السياحية والفندقية، وكل هذا من خلال الاعتماد على التدريب كعملية أساسية لتطوير الأداء الفردي والمنظمي. وقد جاء هذه الورقة البحثية للإبراز أهمية التدريب السياحي في تنمية أداء الموارد البشرية العاملة في المؤسسات الفندقية وذلك من خلال التعرف على مفهوم التدريب السياحي ، أهميته وأهدافه ، ومعوقات تطبيقه في المنشآت الفندقية .

اولا : الدلالات المفاهيمية للدراسة :

1-تعريف التدريب :

تعددت الرؤى واختلفت وجهات النظر فيما يتعلق بإعطاء مفهوم وتعريف واحد متفق عليه حول التدريب وسنحاول من خلال هذه الدراسة تناول بعض التعاريف ومنها مايلي :

يعرف التدريب على انه : " عملية صقل وتنمية للمهارات في سياق معرفي ومنهجي وعلمي "

وهناك من يعرفها على أنها " عملية مخططة ومنظمة ومستمرة لتنمية سلوكيات واتجاهات الفرد أو المجموعة لتحسين الأداء واكتساب الخبرة من خلال توسيع معارفهم وصقل مهاراتهم وقدراتهم عن طريق التحفيز المستمر على تعلم واستخدام الأساليب الحديثة لتتفق مع طموحهم الشخصي ، وذلك ضمن برنامج تخطيطه الإدارة مراعية فيها حاجياتهم وحاجات المنظمة وحاجات الدولة في المستقبل من أعمال.(1)

وهناك من يعرفه على انه الخبرات المنظمة التي تستخدم لنقل أو صقل كل أو بعض المعلومات ، المهارات ، المعارف ، والاتجاهات الخاصة بالأفراد في المنظمة .

كما يعرفه آخرون على انه إجراء منظم من شأنه أن يزيد من معلومات ومهارات الإنسان لتحقيق هدف محدد.(2)

ويعرفه جودة وآخرون : على أنها عبارة عن جهد مخطط ومنظم هادف إلى إكساب المشاركين معارف جديدة (أو إنعاش معارف قديمة) ومهارات جديدة ، وتغيير أو بناء اتجاهات جديدة لدى المشارك في البرنامج التدريبي.(3)

2-تعريف السياحة :

قد عرف الألماني Freuler Guyer سنة 1905 السياحة بأنها " ظاهرة من ظواهر عصرنا تنبثق من الحاجة المتزايدة إلى الراحة وإلى تغيير الهواء وإلى مولد ونمو الإحساس بجمال الطبيعة والشعور بالبهجة والمتعة من الإقامة في مناطق لها طبيعتها الخاصة وأيضا إلى نمو الاتصالات على الأخص بين شعوب مختلفة من الجماعة.(4)

وفي تعريف أخرى لجون ميشو وهو المسؤول في المجلس الأعلى للسياحة الفرنسي كمايلي : " السياحة هي نشاط يحتوي على عمليتي إنتاج واستهلاك تحتم تنقلات خاصة خارج مقر الإقامة الأصلي ليلة على الأقل ، حيث يكون السبب هو التسلية ، التدوي ، اجتماعات ، زيارة المقدسات الدينية ، تجمعات رياضية ..الخ " (5)

تعريف السويسري HONZIKER رئيس " الجمعية الدولية لخبراء السياحة العاملين، في بحث نشره عام 1959 " :السياحة هي مجموع العلاقات و الظواهر التي تترتب على سفر مؤقت لشخص أجنبي في مكان ما كلما أن هذه الإقامة لا تتحول إلى إقامة دائمة و كلما لم ترتبط هذه الإقامة بنشاط يغل ربحا لهذا الأجنبي . "

تعريف الهيئات الدولية: لقد قامت الهيئات الدولية بتعريف السياحة و ذلك من خلال السائح، الذي هو الشخص المعني الرئيسي من السياحة.(6)

كما أن تعريف السياحة لا يكتمل إلا بتعريف السائح الذي يمثل محور هذا النشاط، وفي هذا السياق فقد عرفت لجنة الخبراء الاقتصاديين التابعة لعصبة الأمم سنة 1973 بأنه " أي شخص يسافر لفترة من 24 ساعة أو أكثر غير تلك التي يقيم فيها بصفة دائمة".

ووصل مؤتمر الأمم المتحدة للسفر والسياحة الدوليين إلى تعريف شامل حيث يعتبر السائح " أي شخص يزور مكان غير موطنه الأصلي لأي سبب غير السعي وراء عمل يجزى منه.(7)

وانطلاقا مما سبق يمكننا تعريف السياحة باعتبار أنها ظاهرة إنسانية يتم من خلالها انتقال الفرد من موطنه إلى مكان آخر ، وذلك بغية الراحة والترويح عن النفس والتمتع بمختلف الجوانب الثقافية والطبيعية والموروث الحضاري لهذه الدولة وتحقيق التواصل الاجتماعي مع بقية الشعوب .

3-تعريف تنمية المورد البشرية :

تعرف على أنها عمل مخطط يتكون من مجموعة برامج مصممة من اجل تعليم الموارد البشرية واكتسابها معارف وسلوكيات ومهارات جديدة في المستقبل ، والتأقلم والتعايش مع أية مستجدات أو تغيرات تحدث في البيئة وتؤثر في نشاط المنظمة.(8)

عرفها علي السلمي على أنها " العملية المتكاملة المخططة موضعيا والقائمة على معلومات صحيحة والهادفة إلى إيجاد قوة عمل متناسبة مع متطلبات العمل في منظمات محددة ، والمتضمنة لظروف وقواعد وأساليب الأداء المطلوب وإمكانياته والقادرة على تطبيق تلك القواعد والأساليب ، والرغبة في أداء الأعمال باستخدام ما لديها من قدرات ومهارات.(9)

تعرف أيضا على أنها مرحلة تأتي بعد الحصول على الأفراد الملائمين لأداء العمل ، ويقصد بها رفع مستوى مهاراتهم وخبراتهم وذلك عن طريق التدريب الملائم لطبيعة العمل المطلوب انجازه.(10)

4-التدريب السياحي:

عرف التدريب السياحي في المجلة العربية للسياحة :

عرف بأنه تغذية العاملين في المنظمة السياحية والفندقية بنمط المعلومات الحيوية في مجال الأعمال الفندقية بشكل واضح وسليم ومخطط له وفقا لمعايير الخدمة العالمية في شتى الاختصاصات مع الأخذ بعين الاعتبار الجوانب السلوكية والاتجاهات والاتجاهات الخاصة بالعاملين لخلق مناخ مناسب وملئم لتعليمهم الأساليب والمهارات الكفاءة وتطوير قدراتهم في كيفية تقديم الخدمات والاستجابة بشكل سريع لطلبات الضيوف وإشباع رغباتهم.(11)

ووفي تعريف أخرى : هو نشاط وإجراء منظم يهدف إلى تزويد الأفراد العاملين في القطاع السياحي بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أدائهم في عملهم وتحقيق الأهداف المرجوة . "

كما اتفقت بعض الآراء على أن التدريب هو عملية منظمة يتم من خلالها تغيير سلوكيات ومشاعر العاملين بالقطاع السياحي من أجل زيادة وتحسين فاعليتهم وأدائهم ، وتنمية وتطوير أهداف المنظمة في الوقت الحالي والمستقبلي كما أنه هو الجهود الإدارية أو التنظيمية التي تهدف لتحسين قدرة العاملين بالقطاع السياحي على أداء عمل معين، أو القيام بدور محدد في المنشأة السياحية التي يعمل بها.(12)

5-المؤسسات الفندقية :

هي منشأة او مبنى مخصص ومرخص لتقديم خدمات الإقامة والطعام وتوفير جميع الإمكانيات التي تحقق للضيف الخدمة التي يطلبها، في إطار القوانين المحلية والدولية ومقابل اجر محدد لفترة معلومة .(13)

ثانيا : أهمية التدريب السياحي :

تتوضح أهمية التدريب عند إدراك فحوى المقولة المطروحة :

"We feel we are only as successful our employees allows us to be"

والتي تعني نجاح المنشأة السياحية والفندقية يعتمد على العنصر الرئيسي المصدر البشري ومستوى كفاءته في العمل مما يدفع المنشأة إلى الاهتمام بالعاملين والتدريب من الجوانب الأساسية في تحقيق الرضا للضيف وديمومة ونجاح وتطوير المنشأة.(14)

ثالثا : الهدف من تطبيق التدريب السياحي :

ومن أهم أهداف تطبيق العملية التدريبية كما ذكرها حسن(2011) هي:

✈️ تمكن التدريب المؤسسات السياحية من زيادة جودة الخدمات التي تقدمها من خلال تحسين مهارات ومعارف عناصرها البشرية؛ الامر الذي ينعكس في سرعة تنفيذ المهام والعمليات الموكلة إليهم، ومن ثم الحصول على الناتج المرغوب .

✈️ يهدف التدريب إلى رفع الروح المعنوية للعاملين في القطاع السياحي، وهذا من خلال شعورهم بتقدير أهميتهم من طرف إدارة مؤسساتهم عندما يكونون محور البرامج التدريبية، مما يدفعهم إلى العمل بكامل قدراتهم .

✈️ يهدف التدريب إلى تأقلم العاملين في قطاع السياحة مع المستجدات الحاصلة في البيئة الخارجية للمؤسسة، والمتعلقة بالمهام والوظائف المنوطة بهم.

✈️ يقود التدريب إلى خلق القدرة لدى العاملين في مجال السياحة على تحمل المسؤولية والمبادرة.

تهدف البرامج التدريبية أيضا إلى تحقيق وضمان استقرار ومرونة المؤسسات السياحية، وهذا باعتبار أن العناصر البشرية هي بمثابة أصل هام من أصول المؤسسات. فالتدريب يقود إلى قدرة المؤسسات السياحية على الاستمرار والبقاء رغم التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية، و يتيح لها القدرة على التكيف مهما كانت القيود المفروضة من بيئتها .ومن الأهداف الرئيسية للتدريب السياحي هو زيادة كفاءة وفاعلية المنشأة السياحية في تأدية الأدوار التي تقوم أيضا بها وتحقيق الأهداف المطلوبة منها.(15)

رابعا :تحديد الاحتياجات التدريبية في المؤسسات الفندقية :

تعتمد أي مؤسسة فندقية خدماتية ذات الطابع السياحي في عملية تدريب وتأهيل مواردها البشرية وفق للأسلوب منظم على معادلة يعبر عنها بالمعادلة التالية :

الفجوة في الأداء = الأداء المطلوب _الأداء الحالي .

ومن المنطقي أن نحدد أسباب هذه الفجوة وحصرها للتعرف على مكوناتها تمهيدا لتحديد الأهداف التدريبية في المؤسسات السياحية والفندقية ويمكن التعرف عليها من خلال مستويين من التحليل :

• مستوى المؤسسة (الفندق):

ويحدث ذلك عندما تنتقل المؤسسة من مستوى أقل إلى أعلى (فندق 4 نجوم إلى فندق 5 نجوم) ويتم تطوير العمل حسب معايير التصنيف الحديثة (إستخدام أجهزة ومعدات حديثة ، أجهزة حاسوب بأنظمة معينة الخ).

• مستوى الأفراد:

يعود الضعف الأدائي للأفراد لمسببات كثيرة مثل (الانتقال ، الترقية ، تكرار الشكاوي ومشاكل العمل ، دوران العمل ، الموسمية ، الخ) . ويقوم بتحديد إحتياجات التدريب اختصاصي التدريب بالتنسيق مع مدراء الأقسام وتعرض على الإدارة العليا للبت فيها وفرز الميزانية المخصصة لها ولا بد من تشخيص حالات الضعف والمصارحة بين الإدارة والأفراد وشرح أهمية وضع الآخرين بهذه البرامج . ولمعالجة الفجوة في الأداء يصار إلى وضع البرامج التدريبية ومتابعة تقويم كفاءة الأداء مع تصميم الهياكل التنظيمية بما يتناسب والحاجة الفعلية لطبيعة الأعمال (16).

خامسا : أهم الأساليب التدريبية المتبعة في تنمية المورد البشري في المؤسسات الفندقية :

إن نجاح عملية التدريب السياحي في المؤسسات الفندقية والخدماتية يتطلب أن يعتمد المدرب على أساليب ذات فعالية ويتطلب ذلك اختياره إلى أساليب محددة في عملية التدريب ، حيث أن المدرب الناجح هو من يستطيع أن يقف على اتجاهات المجموعة ويعديلها بناء على أسلوب المعتمد في التدريب حيث يستطيع المدرب اختيار أكثر من أسلوب للتدريب منها " المحاضرة ، المناقشات ، الندوات المناظرات الخ (17)

ويمكننا أن نبرز أهم الأساليب المعتمدة في العملية التدريبية كالآتي :

1-أسلوب المحاضرة : lecturing

يعتبر أسلوب التدريب عن طريق المحاضرات أسلوب يقترب من التعليم حيث يتولى المحاضر دورا أساسيا كمقدم للمعلومات ولا يكون هناك فرصة كافية للنقاش .

2-أسلوب النقاش : discussion

يعتمد هنا مدرب ديناميكي يسمح للمتدربين بالمناقشة وتشجيعهم على طرح الأسئلة حيث يكون مرونة في عرض المعلومات والموضوعات.

3-التناوب في العمل : job rotation

يتم وفق هذا الأسلوب تدريب الموظف عن طريق قيامه بمهله في قسم تحت إشراف شخص مناسب بحيث يتدرب الموظف على مختلف الأعمال ويكتسب الخبرة المناسبة.(18)

4-أسلوب المؤتمرات :

وهو حلقة تخطيطية تطرح مجموعة من الخبرات لمجاميع مهنية (مجموع فنادق ، مؤسسات سياحية ، وكالات السف والسياسة) ويتم جراء ذلك طرح عناوين وحلول لمعضلات العمل التي يواجهها هذا القطاع بين حين وآخر .

5-أسلوب الحلقة الدراسية :

ويشارك في ذلك مجموعة من الموظفين في الفنادق في حلقة دراسية تنظمها شركات أو هيئات أو كليات وأقسام متخصصة وبموضوع معين.

6-أسلوب البحث العلمي :

يكلف المدير العام بعض الكفاءات بإجراء بحث علمي معين للوقوف على حالات متكررة سلبية يقع فيها الفندق وتقدم البحوث من خلال تجارب عملية وتوصيات لبيان صلاحياتها ونجاح تطبيقها وهذه العملية تزود القائمين عليها والعاملين بالمعلومات المستجدة والموضوعية لحل الإشكاليات المتكررة.

7- أسلوب لعب الأدوار (Playing Role) والتمارين العملية :

وهو من الأساليب الكفوءة في رفع كفاءة الأداء لدى هؤلاء الذين يؤدون الخدمات للضيوف إذ يتم التعامل في ضوء التمثيل الحقيقي للحالة ويعبر عن المشاعر ويجنب الضعف في الأداء ويرفع الحاجز النفسي . ويتم تمثيل الموقف من قبل المدرب بين مجموعة من المشاركين وتصحيح الأخطاء المتداولة ومثال ذلك (طريقة الاستقبال ، أسلوب المحادثة ، نظام الخدمة العالمية ، الرد على الهاتف). (19)

سادسا :مراحل تصميم برامج التدريب السياحي :

يعتبر التدريب السياحي جهد مخطط ومنظم تقوم به المؤسسة السياحية ، وهو عملية مستمرة يحتاج إليها جميع العاملين في مجال السياحة فهو لا يقتصر على موظف دون غيره أو وظيفة أخرى ، وتتقاسم فوائد التدريب كل من المؤسسة والعاملين وحتى المجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة والتدريب في جوهره عملية لا بد أن تخضع إلى تصميم محكم ومراحل .(20) ويمكننا أن نبرز أهم مراحلها كالآتي :

1-تحليل احتياجات التدريب في الفندق :

تستدعي هذه الخطوة المصمم تحديد ما إذا كان البرنامج الوارد تنفيذه يتواءم مع الحاجة الفعلية المشخصة مسبقا بهدف تنمية وتطوير العمل في الفندق سواء بوجود مشكلة فعلا أو إيجاد فرصة للتطوير.

2-تحليل السلوك الوظيفي : يتطلب التصميم الفعال للبرنامج التدريبي الفندقي تحليل كل مهمة من المهام الوظيفية إلى عناصرها أو مكوناتها الأساسية مثل (تحليل المعارف والمعلومات والمهارات) ويقصد بذلك جميع النشاطات السلوكية والفعلية والمهنية وانسجامها مع الموقع الوظيفي.(21)

3-تخطيط التدريب :

يعتبر التخطيط مرحلة الدراسة التي تسبق تنفيذ أي عمل من الأعمال بقصد تحديد الأهداف واقتراح أفضل البدائل التي تحقق هذه الأهداف واقتراح أفضل البدائل التي تحقق هذه الأهداف في فترة زمنية قادمة ، وبتطبيق هذا المفهوم على التدريب ، يمكن القول بأن كل الأنشطة التي تسبق تنفيذ البرامج التدريبية ، تدخل في نطاق التخطيط التدريب ، وبالتالي مرحلة التخطيط للتدريب والتي تشتمل على ثلاث حلقات مترابطة بحيث يصعب الفصل بينها ،وهي تحديد الاحتياجات التدريبية وإعداد الخطة وتصميم البرامج التدريبية ، والخطة التدريبية هي بيان منظم لتصورات الجهة المدروسة عن الأهداف التدريبية ووسائل تحقيق هذه الأهداف خلال فترة زمنية قادمة ، أما البرنامج التدريبي فهو بيان لمجال معين يحدد تفاصيل العمل اللازمة لتغطية حاجة تدريبية محددة.(22)

حيث يتضمن تخطيط التدريب تحليل احتياجات المتدرب من خلال جمع بيانات حول المتدرب وتشمل مايلي :

العدد المتوقع (المشاركين) ، مواقع العمل ، الخبرة العلمية والمؤهلات ، سنوات الخدمة ، مستوى مهارة المشارك ولغة البرنامج ، وأساليب التحفيز ، التجهيزات المطلوبة .

والهدف من هذه المعلومات أن يصار إلى تصميم برنامج تدريبي ملائم وطبيعية المشاركين وقدراتهم .

تحديد الأهداف العامة والجزئية التي تعكس حاجات الفندق وسلوكيات الوظائف والمهام وأنماط التدريب ، حيث تعد الأهداف أساسا لبناء البرنامج التدريبي إذا تعتمد عليها القرارات التعليمية وترتكز الأهداف العامة على غايات رئيسية يسعى البرنامج لتحقيقها .

4-الموازنة بين الأهداف والموارد المتاحة :

يقوم المصمم بالموازنة بين أهدافه التدريبية وحاجات المتدربين حسب المواد المالية والتدريبية المتوفرة وطبيعة البرنامج التدريبي الفندقي المطلوب تحقيقه ،مثلا تحديد المدربين الكفؤين ، قائمة المتدربين وتوقيت تدريبهم ، القاعات والميزانية المطلوبة.(23)

5-تنفيذ البرامج التدريبية :

تقوم الإدارة بوضع الإطار العام للإجراءات التنفيذية للبرامج التدريبية حيث يتم :

- ✓ إعداد الجدول الزمني للبرنامج التدريبي .
 - ✓ إعداد وتجهيز المكان التدريبي .
 - ✓ تجهيز المطبوعات والمادة التدريبية اللازمة .
 - ✓ تجهيز المدربين والاتصال بهم لبدء التدريب وكذلك المتدربين .
- البدء في البرنامج التدريبي مع ضمان المتابعة اليومية الدائمة للتدريب لضمان حسن سير البرنامج.(24)

6- تقييم عملية التدريب السياحي :

يعتمد المسؤولين في المنشأة الفندقية على التقييم كآلية للتأكد من مدى نجاعة البرنامج التدريبي المصمم ومدى تحقيقه للأهدافه ، حيث يهدف التقييم للتأكد من أن البرنامج التدريبي يعمل وفق ما هو مخطط له وفي ضوء الأهداف المحددة له، مع محاولة معرفة مدى تلبية البرنامج للاحتياجات السلوكية للمشاركين فيها والوقوف على درجة فعالية وملائمة الأساليب التدريبية المعتمدة.(25)

سابعاً: معوقات التي تواجه التدريب في المؤسسات والشركات الفندقية :

- يواجه نشاط التدريب في المنشآت السياحية مجموعة من المشاكل هي :
- الافتقار إلى التكنولوجيا، فالتدريب طبقاً للتجهيزات التقليدية لم يعد مجدياً في عصر المعلومات والتغير التنافسي السريع.
- عدم الإستفادة وتطبيق البيانات والمعلومات التي حصل عليها المتدربين إما لكونها غير مناسبة لوظائفهم أو لتقادم هذه البيانات.
- عدم وجود نظم فعالة لمكافحة المتدربين ذوي الأداء الفعال الناتج عن التدريب.
- صعوبة تقييم أداء البرنامج التدريب سواء على مستوى المتدربين أو المدربين أو القائمين بتصميمه.
- انخفاض كفاءة المدربين، مع عدم اختيارهم وفقاً لمعايير معينة.
- يتم التدريب في وقت غير مناسب لكل من المدرب والمتدرب والمحتوى التدريبي.
- مهنة التدريب مازالت تحتاج إلى المزيد من العمل لترسيخ قواعدها وقيمتها.
- النظرة الغير موضوعية للتدريب من قبل إدارة المنشأة السياحية.
- غلبة الطابع النظري والتكرار المستمر لمحتوى البرامج التدريبية.
- قصور الإعتمادات والموازنات المالية للإنفاق على التدريب السياحي.
- قصور في التخطيط العلمي السليم للبرنامج التدريبية من حيث عدم توافق برامج التدريب مع الاحتياجات التدريبية، وقصور أساليب ووسائل التدريب.
- عدم وجود تنسيق وتعاون بين الجهات التدريبية والمنشآت السياحية.
- انعدام المتابعة الجيدة للبرامج التدريبية من قبل المنظمة المنفذة للتدريب.(26)

خاتمة :

ونخلص في نهاية المطاف إلى انه و مهما كان مستوى الخدمات المقدمة من قبل الفنادق والمنشآت السياحية ، ومهما كانت تمتلك من هياكل ومرافق قاعدية وإمكانات مادية ، إلا أن هذا يبقى غير كافي ويجعل من تطوير وتنمية أداء المورد البشري أمر لابد منه خاصة أن بقاء المؤسسات والمنظمات بشكل عام وفي القطاع السياحي على وجه الخصوص أصبح يرتكز بالأساس على مدى امتلاك المؤسسات الفندقية للموارد البشرية المؤهلة ذات مستوى عالي من الكفاءة القادرة على الإبداع ، ومواكبة كافة التطورات الحديثة التكنولوجية والعلمية في المجال السياحي وغيرها من الجوانب الأخرى ، وهذا ما يمهّد لتقديم خدمات ذات نوعية وجودة جاذبة للسائح ، ويتطلب الأمر أيضا مجارات التحديات العالمية وذلك من خلال إخضاع العاملين لدورات تدريبية وإكسابهم لمختلف المعارف والمعلومات والمهارات الحديثة المساعدة لهم في مجال عملهم ، مما يضمن تقديمهم للأفضل وأجود الخدمات وكسب رضا السائح وثقته وتلبية رغباته ، ومن هنا لابد من التأكيد على ضرورة استحداث مؤسسات ومعاهد متخصصة في مجال التدريب الفندقي والسياحي ، ولما لا إدماجه ضمن التخصصات الأكاديمية ، محاولة مواكبة التطورات الحاصلة في مجال التدريب السياحي والفندقي سواء على مستوى أساليب التسيير أو طريقة تقديم الخدمات ، القيام بدورات وبرامج تدريبية والاستعانة بخبرات سابقة لباحثين في هذا المجال وكل هذا للارتقاء بمستوى الخدمات الفندقية وتحقيق التميز وتحسين مستوى أداء المورد البشري .

قائمة المراجع

- 1- عبد الكريم احمد جميل ، تدريب وتنمية المورد البشري ، دار الجندرية للنشر والتوزيع ، ط 1 ، د.بلد ، 2016، ص12.
- 2- بن عنتر عبد الرحمان ، إدارة الموارد البشرية ، (المفاهيم والأسس ، الأبعاد ، الإستراتيجية) ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ط1، 2010، عمان ، ص 88.
- 3- محفوظ احمد جودة، إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر ، ط2، عمان ، الأردن ، 2014، ص172.
- 4- هاني نوال ، تنافسية القطاع السياحي في الدول العربية ، مجلة الباحث، العدد 2013/13 ، ص73.
- 5- سماعيل نسبية ، دور السياحة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر ، ماجستير في إدارة أعمال ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية ، جامعة وهران، 2013، ص8.
- 6- دليلة طالب ، عبد الكريم وهراني ، السياحة احد محركات التنمية المستدامة ، نحو تنمية سياحية مستدامة ، مداخلة للملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومات ، ط2 المنعقد بجامعة ورقلة يومي 22/23 نوفمبر 2011، ص571.
- 7- هاني نوال، مرجع سابق ، ص73.
- 8- بن عنتر بن عبد الرحمان ، مرجع سابق ، ص84.
- 9- نور الدين حاروش ، إدارة الموارد البشرية ، دار الأمة للطباعة والنشر ، د،ط ، الجزائر ، 2016، ص256.
- 10- برك نعيمة ، تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الإنتاجية وتحقق.يق الميزة التنافسية ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد السابع ، ص276.
- 11- أمال كمال حسن البرزنجي ، التدريب والبرامج التدريبية وفعاليتها في الفنادق لتطوير الموارد البشرية العاملة فيها ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، العدد الرابع والسبعون ، 2009، ص163.

- 12- محمد رفعت محمود ، سوزان بكري حسن وآخرون ، دور برامج التدريب السياحي في تحسين أداء الشركات السياحية في مصر ، مجلة كلية السياحة والفنادق ، جامعة الفيوم الإصدار 8، العدد 2، 2014، ص5.
- 13- أحمد بن عيشاوي ، إدارة الجودة الشاملة (t.M.G) في المؤسسات الفندقية في الجزائر ،دكتوراه علوم اقتصادية تخصص إدارة أعمال ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2008، ص55.
- 14- أمال كمال حسن البرزنجي ، مرجع سابق ، ص164.
- 15- محمد رفعت محمود ، سوزان بكري حسن وآخرون، مرجع سابق ، ص6.
- 16- عبد الأمير عبد الكظم ، ، دور التدريب في إعداد الموارد البشرية السياحية المتخصصة وتأثيرها على مستوى الخدمات ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية ، السنة الثامنة ، العدد الخامس والعشرون ، ص123.
- 17- محمد رفعت محمود ، سوزان بكري حسن وآخرون، مرجع سابق ، ص9.
- 18- محمد قاسم القريوتي ، الوجيز في إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط1، 2010 ، ص175
- 19- عبد الأمير عبد الكظم ، مرجع سابق ، ص، ص 125_ 126 .
- 20- محمد رفعت محمود ،سوزان بكري حسن ، مرجع سابق ، ص9.
- 21- عبد الأمير عبد الكاظم ، مرجع سابق ، ص127، 128
- 22- سعد الدين خليل عبد الله ، إدارة مركز التدريب ، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع ، د.ط ، د، بلد ، ص 133،
- 23- عبد الأمير عبد الكاظم ، مرجع سابق ، ص ، ص130، 129.
- 24- محمد رفعت محمود ،سوزان بكري حسن و آخرون ، مرجع سابق ، ص 11.
- 25- سامي محسن الختاتة - علم النفس الاداري ، دار الحامد ، ط1، الأردن ، 2011، ص305.
- 26- محمد رفعت محمود ،سوزان بكري حسن و آخرون ، مرجع سابق ، ص 16.