
البرامج التدريبية المقدمة من وزارة السياحة المصرية
(دراسه تحليلية)

إعداد

أ/ سامى احمد على احمد

باحث ماجستير بقسم الدراسات الفندقية

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

أ.د وائل محمود عزيز

د / مصطفى عطية عبد الفتاح إبراهيم

الأستاذ بقسم الدراسات الفندقية

مدرس بقسم الدراسات الفندقية

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

كلية السياحة والفنادق - جامعة بنى سويف

مجلة كلية السياحة والفنادق ملحق العدد الثالث يونيو ٢٠١٨
الخاص بملتقى شباب الباحثين الدولي الأول
(التراث الحضاري و مستقبل السياحة في مصر)

البرامج التدريبية المقدمة من وزارة السياحة المصرية

(دراسة تحليلية)

إعداد

أ. د. وائل محمود عزيز / د / مصطفى عطية عبد الفتاح إبراهيم / أ / سامي احمد على احمد

الملخص

إن الغرض الأساسي من التدريب هو العمل علي إيصال المعارف والمعلومات الضرورية لاكتساب المهارات والخبرات المطلوبة للمتدربين، وذلك باستخدام وسائل وأساليب وادوات التدريب المختلفه، وذلك بغرض التأثير على سلوك المتدربين ورفع قدراتهم ومهارتهم الوظيفية، كما أن التدريب يستهدف أيضاً إكساب المتدرب المعرفة والمهارة والسلوك المرتبط مباشرة بدوره الوظيفي مما يرفع مستوى إنتاجيته وجودة اداءه في العمل. هذا وأن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو دراسة دور البرامج التدريبية المقدمة من وزارة السياحة و نتائج تطبيقها علي العاملين في قطاع الفنادق المصرية وذلك من خلال استطلاع آراء ووجهات نظر كل من المتدربين والمدربين في تلك الفنادق عينة الدراسة، وذلك من اجل ابراز افضل التوصيات والاقتراحات التي يمكن ان تساهم في تطوير وتحسين الاداء من خلال تلك البرامج التدريبية الهامة. ومن اجل الوصول لاهداف الدراسة تم الاستفادة من استخدام اثنان من ادوات البحث ومصادر الادلّة، حيث تم تصميم استمارة استبيان لدراسة آراء ووجهات نظر المتدربين حول البرامج التدريبية المقدمة ومدى الاستفادة منها، كذلك تم تصميم نموذج لمجموعة من الاسئلة لعدد من المقابلات الشخصية مع عدد من المدربين داخل مجموعة الفنادق عينة الدراسة بغرض التعرف علي آرائهم ووجهة نظرهم وتقييمهم للدورات التدريبية المقدمة.

وجدير بالذكر ان تصميم ادوت الدراسة تمت راجعتها بواسطة عدد من الخبراء في مجال التدريب والموارد البشرية وكذلك عدد من الخبراء الاكاديميين. هذا و قد اقتصرت الدراسة علي دراسة عدد اربعة برامج تدريبية فقط من ضمن عدد سبعة برامج تدريبية تقدمها وزارة السياحة تحت مسمى "المشروع القومي لتنمية مهارات العاملين بقطاع السياحة" والذي بدأ تنفيذه عام ٢٠٠٧م، وقد اقتصر مكان الدراسة على مناطق القاهرة الكبرى وشرم الشيخ والغردقة، وذلك نظرا لاهميه هذه المناطق على المستوى السياحي والفندقي، وكذلك لما تحتويه من عدد كبير من الفنادق التي يقدم فيها تلك البرامج التدريبية. هذا و قد اقتصرت الدراسة علي عينة من الفنادق بمستويات الخمس والاربع نجوم فقط، وكذلك اقتصر الحدود الزمنية لهذه الدراسة علي الفترة ما بين شهر ابريل لعام ٢٠١٥م وحتى شهر سبتمبر لنفس العام.

الكلمات الرئيسية: التدريب – البرامج التدريبية – الموارد البشرية – المهارات

Training programs provided by the Egyptian Ministry of Tourism (An analytical study)

Summary

Training is crucial for organizational development and success. It is fruitful to both employers and employees of an organization. An employee will become more efficient and productive if he is trained well. The main objective of this study is to examine the role of training programs provided by the Ministry of Tourism and its implications for workers in the sector of Egyptian hotels and through seeking the views and perspectives of each of the trainees and trainers in those hotels study sample, in order to bring out the best possible number of recommendations and suggestions that can contribute to the development and improvement of performance through these important training programs. In order to reach the objectives of the study were to benefit from the use of two of the research tools and sources of evidence, where a questionnaire has been to study the views and opinions of the trainees about the training programs offered and the extent to which the design, as well as the model has been designed to a set of questions for a number of personal interviews with a number of coaches within the hotel group study sample in order to identify their views and their view and their evaluation of the training courses provided.

It should be noted that the design of tools, the study was made after a review of a number of experts in the field of training and human resources as well as a number of academics experts. The study was limited to the study of a number of training programs only four of a total number of seven training programs provided by the Ministry of Tourism with cooperation with The Tourism Egyptian Federation under the name of "National Project for the Development of the Hospitality Industry Workers Skills", which works since 2007, also, the place of study was limited to areas of Greater Cairo and Sharm el-Sheikh and Hurghada, and given the importance of these areas on tourism and hotel level, as well as to the content of a large number of hotels, which offers those training programs. Finally, the study was limited to a sample of five hotels and four-star levels only, as well as the limited time limits for this study on the period between April 2015 and until September of the same year. The main results were that thr program course had reached trainees satisfaction as well as upgrade their performance in areas of front office ,housekeeping and serving food and

beverage .The main recommendations focus on maintaining of keeping these programs implemented.

١. المقدمة :

تعتبر السياحة واحدة من اهم مجالات الاقتصاد بل والاسرع نمواً علي مستوى العالم ، حيث انها تمثل شريحة كبيره من حجم التجارة والخدمات العالمية . ومن هنا يمكن القول بأن السياحة تمثل عماد الاقتصاد الحديث وذلك لما توفره من مساهمات كبيرة في العديد من مجالات الحياة في عالمنا المعاصر، هذا وقد حققت صناعة السياحة في مصر معدلات نمو سنوية غير مسبوقه منذ عام ١٩٩٣م وحتى عام ٢٠١٠م بلغ حوالى ١٢,٥% تقريباً (كنانة اونلاين، ٢٠٠٦).

بينما اوضح Ahammad (٢٠١٣) أن السياحة هي نشاط يعتمد بالدرجة الاولى على العنصر البشرى وذلك لانها نشاط خدمى يقوم بتقديم خدمات بعد معرفه حاجات ورغبات الضيوف ومحاوله الوصول للقدر الاكبر من رضائهم، ومن هنا نجد وجود دورا اساسيا بين مستوى الخدمات التى تقدم وبين قدره ومهاره العاملين. ومن هنا يتضح لنا اهميه تدريب هؤلاء العاملين ورفع مستوى مهاراتهم وقدراتهم، وحيث أن المنشآت الفندقية تعتمد على العنصر البشرى فى تشغيل كافه مرافقها فكان مهما أن يكون العنصر البشرى مؤهلاً للقيام بهذه الاعمال بقدره ومهاره عاليه، فكان لزاما على وزارة السياحة اعتماد انظمه تدريبيه مناسبه ومستمره لرفع وتطوير كفاءه هؤلاء العاملين واكسابهم لمهارات جديده حتى تؤهلهم لتلبيه احتياجات ورغبات الضيوف المتعدده والمتواصله على اكمل وجه، حتى يكون له مردودا ايجابيا على كافه الانشطه السياحيه والفندقية، وذلك تأكيداً لما اورده تقرير التنميه البشريه لمصر فى عام ٢٠٠٥ "ان القطاع السياحى هو فى مقدمه الصناعات الخدميه التى تمثل عصب التنميه الاقتصاديه فى مصر وهى من الصناعات التى توفر فرص العمل". و إدراكا من وزارة السياحة المصرية لأهمية التدريب في مجال السياحة والضيافة تم اعتماد عدد من البرامج التدريبية المتخصصة في مجال صناعة الضيافة ضمن "المشروع القومي لتنمية مهارات العاملين بقطاع السياحة" والذي تحت اشراف وحدة تنمية الموارد البشرية والتدريب التابعة للإتحاد المصرى للغرف السياحيه بالاشتراك مع وزارة السياحة المصرية، بغرض رفع مستوي جودة اداء ومهارات العاملين في قطاع الضيافة وذلك من اجل تحسين جودة الخدمة المقدمة مما يعود بالنفع علي صناعة السياحة والضيافة المصرية بشكل عام والذي يمكن ان يساهم في جذب اعداد اكبر من السائحين وكذلك مما قد يساهم في تحسين مكانة مصر علي السياحة العالمية(بدران، ٢٠٠٧).

طبقا لما ذكره محمد تيسير و جعفر (٢٠٠٨) إن التقدم العلمي والحضري الذي يشهده العالم اليوم يفرض على المؤسسات سواء كانت عالمية أو محلية أن تتبنى المفاهيم الإدارية الحديثة في الإدارة إذا أرادت تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية. ومن هذه المفاهيم الإدارية الحديثة الإيمان الكامل

بضرورة الاهتمام بالموارد البشرية وتدريبها بحيث تكون لديها المعرفة والمهارات الكاملة والمختلفة لمواجهة هذه التغيرات السريعة في كافة مناحي الحياة. بينما اتفق الطعاني (٢٠٠٧) مع ابو بكر (٢٠٠٤) عندما ذكرا ان استراتيجيات الموارد البشرية ومنها إستراتيجية التدريب لها دور هام في تغيير الممارسات المرتبطة بوظائف إدارة الموارد البشرية وبالتالي التأثير على أداء المؤسسات بشكل عام وخصوصاً في مجال تحقيق الميزة التنافسية، بحيث يجب أن تعمل استراتيجية التدريب في إطار أكبر يشمل الإستراتيجية على مستوى المؤسسة ككل والتي هي عبارة عن تصور مبدئي للرؤى المستقبلية للمؤسسة ورسم سياستها وتحديد غايتها على المدى القريب البعيد وبيان نقاط القوة والضعف وذلك بهدف اتخاذ القرارات الإستراتيجية الصحيحة. من ناحية اخرى اتفق كل من عبد الباقي (٢٠٠٠) و السالم و صالح (٢٠٠٢) على انه قد أصبح التدريب في هذا العصر استثماراً في رأس المال البشري، حيث يعتبر التدريب من أهم السبل الأساسية لتكوين موارد بشرية مؤهلة ومناسبة من حيث الكم والكيف لكونه يعمل على تزويد المتدربين بالمعلومات والمهارات الإدارية والفنية اللازمة لأداء أعمالهم بالكفاءة والجودة والفاعلية المطلوبه، وهذا بالتالي ينعكس بشكل إيجابي على عمل وأداء المؤسسات بشكل عام.

٢. ادبيات البحث

٢.١. مفهوم التدريب والبرامج التدريبية:

لقد تناول العديد من المؤلفين الباحثين والكتاب في العديد من المجالات العلمية تعريف مفهوم التدريب وذلك من خلال زوايا مختلفة ولكنهم جميعاً اتفقوا في النهاية على اهمية دور التدريب في تنمية ورفع كفاءة العاملين والمؤسسات بشكل عام، حيث اتفق كل من محمد تيسير و جعفر (٢٠٠٨)، القوقا (٢٠٠٧) و عبد الوهاب (٢٠٠١) عندم عرفو التدريب علي انه "هو العملية المخططة لتغيير الاتجاهات السلوكية وإكسابهم المعارف والمهارات من خلال الخبرة التعليمية لبلوغ أداء فعال في نشاط أو مجال معين وتطوير قدرات الموظف وتحقيق احتياجات المنظمة الحالية والمستقبلية من القوى العاملة". في حين عرف Wilson (٢٠٠٥) التدريب في تعريف بسيط جدا حيث ذكر ان التدريب هو "النشاط الذي يغير سلوك الناس". في حين عرف عساف (٢٠٠٨) التدريب قائلاً ان "التدريب عملية صقل وتنمية للمهارات في سياق معرفي ومنهجي وعلمي". ومن هنا يمكن القول بأن غالبية الباحثين والكتاب قد امتلكوا جميعاً في تعريف التدريب بأمر مشترك أهمها ما يلي:

- ان التدريب يزود المتدربين بمهارات معينة ومحددة تؤدي إلى زيادة معدلات الاداء
- ان التدريب هو نشاط يهدف إلى تطوير وتحسين أساليب وجوده العمل
- ان التدريب يساهم في زيادة معدلات رضا العملاء
- ان التدريب الجيد يمكن ان يساهم في خفض التكاليف

- ان التدريب يهدف إلى تزويد وإكساب المتدرب اتجاهات وأنماط سلوكية جديدة وملائمة
- ان التدريب يمكن له ان يحسن وصقل المهارات الموجودة لدى المتدرب

٢.٢. أهمية التدريب وفوائده

يعتبر التدريب رافدا أساسيا في جهود أي دولة تهدف إلى زيادة معدلات التنمية وتخفيض مستوى البطالة وتوفير الحياة الكريمة لشعبها، فهناك علاقة تبادلية مباشرة وغير مباشرة بين معدلات النمو الاقتصادي وانخفاض معدلات البطالة وارتفاع المستوى المهاري، كما أن هناك علاقة مباشرة بين ما يخصص من الناتج المحلي الإجمالي للتدريب والتعليم بشكل عام وبين معدل النمو في الناتج المحلي الإجمالي، وذلك نتيجة لتأثيره المضاعف على زيادة الدخل واستيعاب القوى العاملة وانخفاض معدلات البطالة (Wilson، ٢٠٠٥). بينما اضاف الغامدي (٢٠١١) حينما اتفق مع طنطاوي (٢٠٠٣) حين اكد علي انه لزيادة فاعليه التدريب والتعليم في تحقيق أهدافه التنموية تسعى الهيئات الحكومية لربط برامج إعداد وتدريب الموارد البشرية الوطنية بالاحتياجات الحقيقية في سوق العمل ومن ثم العمل على زيادة المعروض من العمالة الوطنية عالية المهارة بما يؤدي إلى توظيفها في الوظائف ذات القيمة المضافة العالية، بما يضمن جودة الاداء وينال رضاء العملاء بشكل عام. في حين اتفق Cassio (٢٠٠٣) مع Dessler (٢٠٠٠) عندما اقروا بانه تكمن أهمية وفوائد التدريب في ثلاثة جوانب رئيسية وهي:

- أ. زيادة الإنتاجية والأداء التنظيمي من خلال الوضوح في الأهداف، وطرق وانسياب العمل، وتعريف العاملين بما هو مطلوب منهم، وتطوير المهارات لديهم لتحقيق الأهداف التنظيمية المطلوبة ويساهم في ربط أهداف الأفراد العاملين بأهداف المنظمة.
- ب. يساهم في خلق اتجاهات إيجابية داخلية وخارجية نحو المنظمة ويساهم في انفتاح المنظمة على المجتمع الخارجي؛ وذلك بهدف تطوير برامجها وإمكانياتها وتجديد المعلومات التي تحتاجها لصياغة أهدافها وتنفيذ سياساتها.
- ج. يؤدي إلى توضيح السياسات العامة للمنظمة وتطوير أساليب القيادة وترشيد القرارات الإدارية وبناء قاعدة فعالة للاتصالات الداخلية.

ويرى كل من عبد الباقي (٢٠٠٦)، وأبوبكر (٢٠٠٤)، عندما اتفقا مع ما اكد عليه محمود (٢٠٠٣) أن التدريب يعتبر من المداخل الأساسية لتنمية قدرة المنظمات على تحقيق الميزة التنافسية، ومن خلال إعداد الكادر الوظيفي المتميز والمؤهل والقادر على حمل الأعباء الاستراتيجية الموجهة نحو تحقيق هذه المميزات. ونلاحظ مما سبق أن التدريب كمنشأ ووظيفة رئيسية من وظائف المنظمات المعاصرة يسعى إلى تحسين أداء سلوك العاملين في المنظمة وإكساب العاملين المهارات اللازمة التي

تمكنهم من مواجهة التغيرات المختلفة في البيئة الداخلية والخارجية بحيث يجب أن تركز استراتيجية التدريب على تحليل نقاط القوة والضعف في أداء وسلوك العاملين الحالي وتحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة ومن ثم وضع البرامج التدريبية الفعالة من أجل الوصول إلى سلوك وأداء متوقع يساهم في تحسين أداء العاملين لأعمالهم بأفضل كفاءة وفاعلية وهذا بالتالي يؤدي إلى إدخال تغييرات تكنولوجية على طرق وأساليب العمل وارتفاع كفاءة العاملين في أداء أعمالهم نتيجة امتلاكهم مهارات فنية وعلمية جديدة تتناسب مع التغيرات المختلفة والتطور في البيئة الخارجية للمنظمة.

٢.٣. برامج التدريب المقدمة من وزارة السياحة المصرية تنفيذ الاتحاد المصري للغرف السياحية:

طبقا لما ورد ضمن التقرير الخاص بالمحاور الرئيسية لمشروع تنمية مهارات العاملين بالقطاع السياحي والمقدم من قبل الإتحاد المصري للغرف السياحية وحدة تنمية الموارد البشرية والتدريب والدراسات والذي ذكر في مقدمته انه لقد اصبح الارتقاء بمستوى جوده الخدمات السياحيه ورفع مستوى اداء العاملين يمثل تحديا كبيرا يواجه صناعه السياحة المصريه فى سبيل رفع قدرتها التنافسيه على المستوى العالمى كونها مقصدا سياحيا مميذا. حيث ان جوده الخدمات السياحيه قد اصبحت العنصر الفاصل فى التمييز بين المقاصد السياحيه المختلفه فقد بادر الاتحاد المصرى للغرف السياحيه بالتنسيق مع وزاره السياحة الى وضع خطه طموحه لرفع مستويات المهارة المهنيه للعاملين فى مختلف القطاعات السياحيه مع استحداث وسائل واليات غير تقليديه للتوسع فى العمليه التدريبيه لتشمل معظم المحافظات السياحيه (بدران، ٢٠٠٧). هذا وقد قام الإتحاد بالفعل بالتعاون مع غرفه المختلفه ووزاره السياحة بتنفيذ سلسله من البرامج التدريبيه المكثفه فى معظم المحافظات السياحيه (١٠ محافظات) وذلك بالاستعانه بنخبه من المدربين المحترفين والمعتمدين دوليا (CHT) وذلك باستخدام المدرب المتجول (Hospitality Mobile Trainer) والذي اثبت فاعليه كبيره فى تدريب اعداد كبيره من العاملين بكفاءه عاليه وفى مده قياسيه وحصل معظمهم على شهادات معتمده دوليا.

٢.٤. فكره المشروع التدريبى:

الارتقاء بمستوى جوده الخدمات السياحيه المقدمه للسائحين من خلال تنميه المهارات المهنيه للعاملين بالمنشآت الفندقية من مختلف التخصصات والمستويات الوظيفيه على مدى ٣ سنوات ورفع مستوى قدراتهم التشغيليه مع التركيز بالدرجه الاولى على الوظائف المحوريه التى تتعامل بصفه مباشره مع السائحين وذلك بغرض الحصول على رضا العملاء وزيادة معدل السياحه

التكرارية وجذب شرائح جديدة أكثر انفاقا من السائحين لزياده عائدات المنشآت والدوله وبما يؤدي فى النهايه الى تعزيز القدره التنافسيه لصناعه السياحه المصريه (بدران، ٢٠٠٧).

٢.٥. اهميه المشروع التدريبى:

ترجع اهميه المشروع التدريبى فى تحقيق الاهداف التاليه:

- ١- رفع مستوى القدرات المهنيه والتى تشمل المهارات المعرفيه العمليه للعاملين بالقطاع السياحى من خلال تنفيذ سلسله واسعه من البرامج التخصصيه فى كافه المجالات والمصممه لتلبيه احتياجات سوق العمل للقطاعات الرئيسيه من الفنادق والمطاعم .
- ٢- تنميه القدرات العمليه للعاملين بالمنشآت وذلك بالتركيز على الجانب التطبيقى بالدورات التدريبيه
- ٣- توفير الخدمات التدريبيه للمنشآت الفندقية والسياحيه بمواقع العمل بالمحافظات السياحيه والمناطق النائية من خلال مدبرى المناطق
- ٤- الاستمرار فى تطوير القدرات التدريبيه للاتحاد والغرف من خلال التعاون مع المنظمه الامريكيه للفنادق والاقامه ومعهدا التعليمى و كذا لتوفير المواد التدريبيه والافلام الحديثه ومنح الشهادات المعترف بها دوليا للمدربين لتحفيزهم على مداومه التدريب.
- ٥- تأهيل العاملين بالمنشآت الفندقية فى مجال صحه وسلامه الغذاء طبقا للمستويات العالميه .
- ٦- تدعيم القدرات التدريبيه للمنشآت الفندقية والسياحيه لتنفيذ البرامج التدريبيه داخل منشآتها بكفاءه من خلال تأهيل عدد من المدربين بأقسامها المختلفه.
- ٧- زياده اعداد المدربين وتوسيع القاعده التدريبيه بالمحافظات السياحيه باستغلال قوه الدفع الايجابيه المتولده عن تنفيذ المرحله الاولى والثانيه وزياده الطلب على التدريب لمشروع تنميه المهارات وبرامج غرفه الفنادق والمنشآت السياحيه.
- ٨- ملئ الفراغ التدريبى بالمناطق السياحيه من تمركز مجموعات تدريبيه متخصصه بالمناطق ذات الكثافه الفندقية باستخدام اسلوب المدرب المتجول.
- ٩- أعداد جيل من المدربين المحترفين المعتمدين دوليا فى مختلف التخصصات لسد الحاجه بالقطاع السياحى بالاستعانه بخبره مؤسسات التعليم الاجنبيه المتخصصه
- ١٠ - المساعده على تحقيق الاستقرار الوظيفى للعاملين واستقرار سوق العمل وتقليل معدل دوران العماله من خلال ولاء العاملين لمنشآتهم بالتدريب المستمر
- ١١ - القياس الدورى لدرجه رضاء العملاء من خلال تنفيذ مسوحات دوريه قبل وبعد تنفيذ البرامج التدريبيه للوقوف على مدى فاعليتها.

- ١٢ - قياس أثر تدريب العاملين على المنشآت الفندقية ومتابعه تحسن أدائها.
- ١٣ - التعرف على الاحتياجات التدريبية للعاملين بصفه دوريه لوضع الخطط التدريبية المناسبه (بدران، ٢٠٠٧).

٣. أهمية البحث

يهدف نشاط التدريب إلى تنمية القوى البشرية في مختلف المستويات التنظيمية داخل المنظمة، ويستمد نشاط التدريب أهميته من ارتباطه بعنصر الموارد البشرية الذي يعتبر العنصر الحاسم في العملية الانتاجية. ولذلك فان نشاط التدريب يلقي اهتماماً كبيراً في المنظمات الحديثه نتيجة ادراك أهمية الدور الذي يلعبه التدريب في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة (عبد الفتاح، ٢٠٠٠). في حين اضاف بدران (٢٠٠٧) أن التدريب هو استثمار في العنصر البشري لما يحققه من فوائد للمؤسسات الفندقية. ولما كان سوق العمل الفندقى يتطلب عماله مؤهله وذات كفاءه ومهارات عاليه حتى يتمكن من تحقيق اهداف المنظمة، وهذا ما لا يتوافر على ارض الواقع فكان من الضروري الاهتمام بالبرامج المقدمه من وزاره السياحة على كافه المستويات والتعرف على مدى فاعليتها من خلال تحليلها والوقوف على نقاط القوه والضعف بها. ومن هنا تتضح أهمية هذه الدراسة والتي تهدف إلى دراسة دور البرامج التدريبية المقدمة من وزارة السياحة واثارها على العاملين في قطاع الفنادق المصرية وذلك من خلال استطلاع آراء ووجهات نظر كل من المتدربين والمدرسين في تلك الفنادق عينة الدراسة، وذلك من اجل ابراز افضل التوصيات والاقتراحات التي يمكن ان تساهم في تطوير وتحسين الاداء من خلال تلك البرامج التدريبية الهامة.

٤. مشكله البحث

يعد التدريب في قطاع الفنادق أداء هامه وفعاله لتطوير وتحسين الأداء للعاملين، لذلك اهتمت وزاره السياحة بتنفيذ عدد من البرامج التدريبية في مشروعها المقدم من قبل الإتحاد المصري للغرف السياحية – وحدة تنمية الموارد البشرية والتدريب والدراسات تحت اسم "تنمية مهارات العاملين بقطاع السياحة"، بغرض تدريب العماله الفندقية على عدد ٧ برامج تدريبية اساسيه بهدف رفع وتطوير مستوى اداء العماله الفندقية وبالتالي يعود بالنفع على المردود السياحى والفندقى. وهنا تتمثل مشكله البحث في دراسته تلك البرامج التدريبية المقدمه من وزاره السياحة للوقوف على نقاط القوه والضعف في تلك البرامج وتقييم المردود الفعلى لتلك البرامج والعمل على تقديم عدد من الاقتراحات والتوصيات التي يمكن ان تساهم في تحسين المردود الفعلى لهذه البرامج التدريبية.

٥. أهداف البحث

يهدف البحث إلى الوقوف على نتائج البرامج التدريبية المقدمة من وزارة السياحة دراستها بغرض التأكد من مدى جدوى هذه البرامج وقياس اثرها الفعلى فى صناعه الضيافه هذا ويمكن توضيح اهداف البحث فى النقاط التاليه:

- ١ - الوقوف على مستوى العاملين الذين تم حصولهم على تلك البرامج
- ٢ - استطلاع رأى المتدربين حول تلك البرامج
- ٣ - استطلاع رأى المديرين حول البرامج التدريبية المقدمة والتعرف على المعوقات التى تواجههم
- ٤ - الوقوف على مدى فاعليه تلك البرامج التريبيه وكيفيه تحسينها ان امكن

٦. فروض البحث

بعداستعراض اهميه ومشكله واهداف البحث يمكن استخلاص الفروض التاليه:

- ١ - هناك علاقة ذات دلالة إحصائية توضح ان البرامج التدريبية المقدمة من وزاره السياحه تمثل عنصرا هاما لتحسين أداء العاملين ورفع مهاراتهم مما يعود بالنفع على صناعه الفنادق .
- ٢ - هناك علاقة ذات دلالة إحصائية توضح ان البرامج التدريبية المقدمة من وزاره السياحه تغطي كافه المهارات الضروريه التى يمكن من خلالها تحسين الاداء للعاملين فى صناعه الضيافه .
- ٣- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية توضح ان البرامج التدريبية المقدمة من وزاره السياحه ساهمت بالفعل فى تحسين الخدمه والحد من شكاوى الضيوف والعاملين.

٧. محددات البحث

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة البرامج التدريبية المقدمة من وزارة السياحة تحت اسم "المشروع القومى لتنمية مهارات العاملين بقطاع السياحة". ونظرا للعديد من المعوقات مثل عنصر الوقت والتكلفه كان من الصعب ان تشمل هذه الدراسة كافه البرامج التدريبية المقدمة من وزاره السياحه بالاضافه إلى صعوبه تطبيقها على كافه مناطق جمهوريه مصر العربيه، لذلك سوف يقتصر البحث على دراسه وتحليل اربعة برامج من البرامج السبع التدريبية المقدمة من قبل وزاره السياحه بالمشروع القومى لتنمية مهارات العاملين بقطاع الضيافه ، وهذه البرامج الاربعة هى:

- ١- برنامج سلامه الغذاء (HACCP)
- ٢- برنامج تنمية مهارات العاملين بقسم الاغذيه والمشروبات Food and Beverage
- ٣- برنامج تنمية مهارات العاملين بقسم المكاتب الاماميه Front Office
- ٤- برنامج تنمية مهارات العاملين بقسم تقصد الاشراف الداخلى Housekeeping

كذلك اقتصر مكان الدراسة علي مناطق القاهرة الكبرى وشرم الشيخ والغردقه، وذلك نظرا لاهمية هذه المناطق على المستوى السياحي والفندقي وكذلك لما تحتيه من عدد كبير من الفنادق والتي يقدم فيها تلك البرامج التدريبية. واخيرا اقتصرت الدراسة علي عينة من الفنادق بمستويات الخمس والاربع نجوم فقط. واخيراً اقتصرت الحدود الزمنية لهذه الدراسة علي الفترة ما بين شهر ابريل لعام ٢٠١٥م وحتى شهر سبتمبر لنفس العام.

٨. الإطار المنهجي للبحث

اشتمل هذا الجزء من الدراسة علي أنواع وطرق ومصادر الحصول علي البيانات، ومجتمع الدراسة وحجم العينة، وكذلك الطرق الإحصائية المستخدمة في الحصول علي البيانات.

٩. طرق ومصادر الحصول علي البيانات

تهدف الدراسة إلى الوقوف على نتائج البرامج التدريبية المقدمة من قبل وزارة السياحة وتحليلها بغرض التأكد من مدى جدوى تلك البرامج وقياس اثرها الفعلي في صناعه الضيافة. ولكي يتمكن الباحثون من تحقيق اهداف هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي احد مناهج البحث العلمي واعتمدت الدراسة على نوعين اساسين من البيانات:

١ - **البيانات الأولية:** وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استمارات استبيان لدراسة مفردات البحث وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث وتم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS 22 وذلك لمعرفة ما اذا كانت هذه البرامج ذات تأثير ايجابي او سلبي. حيث تم تصميم استماره استبيان وتم توزيعها على عينه عشوائيه من المتدربين بالفنادق عينة الدراسة، بالاضافه إلى تصميم نموذج للمقابلات الشخصية التي تمت مع عدد من المدربين المنفذين لتلك البرامج التدريبية.

٢ - **البيانات الثانوية:** قام الباحثون بمراجعة الكتب والدوريات و المنشورات والرسائل والمقالات والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة.

١٠. مجتمع الدراسة وحجم العينة

طبقاً لدليل المنشآت الفندقية المصرية (٢٠١٢) هناك عدد ٥٠ فندقاً في منطقة القاهرة الكبرى بمستويات الاربع والخمس نجوم، وهي مقسمة علي نحو ١٧ فندقاً بمستوي الاربع نجوم، وعدد ٣٣ فندقاً بمستوي الخمس نجوم. بينما هناك عدد ٧٣ فندقاً في منطقة الغردقة بمستويات الاربع والخمس نجوم، منها عدد ٤٩ فندقاً بمستوي الاربع نجوم، وعدد ٢٤ فندقاً بمستوي الخمس نجوم. واخيراً يوجد عدد ١٠٦ فندقاً في منطقة شرم الشيخ بمستويات الاربع والخمس نجوم، منها ٦٤ فندقاً بمستوي الاربع نجوم، وكذلك ٤٢ فندقاً بمستوي الخمس نجوم. هذا وقد تم اختيار عينة عشوائية

للفنادق عينة الدراسة وفي المناطق عينة الدراسة وهذه الفنادق موضحة في الجدول رقم (١). كما تمثلت عينة الدراسة في منطقة القاهرة الكبرى بنسبة ١٨٪ من إجمالي عدد الفنادق بمستوي الاربع نجوم وواقع عدد ثلاث فنادق. في حين تمثلت عينة الدراسة في ١٢٪ من إجمالي عدد الفنادق بمستوي الخمس نجوم وواقع عدد اربع فنادق. بينما تمثلت عينة الدراسة في منطقة الغردقة بنسبة ١٠٪ من إجمالي عدد الفنادق بمستوي الاربع نجوم وواقع عدد خمسة فنادق، بينما تمثلت عينة الدراسة في ١٧٪ من إجمالي عدد الفنادق بمستوي الخمس نجوم وواقع عدد اربع فنادق. واخيراً كانت عينة الدراسة في منطقة شرم الشيخ بنسبة ١٠٪ من إجمالي عدد الفنادق بمستوي الاربع نجوم وواقع عدد ستة فنادق. في حين تمثلت عينة الدراسة في ١٢٪ من إجمالي عدد الفنادق بمستوي الخمس نجوم وواقع عدد خمسة فنادق. الجدول التالي (١) يوضح اسماء الفنادق عينة الدراسة.

الجدول رقم ١: بيان باسماء الفنادق في المناطق عينة الدراسة		
اسم الفندق	الدرجة الفندقية	المنطقة
Baron Hotel Heliopolis	فندق البارون هليوبوليس	القاهرة الكبرى
Zoser Hotel	فندق زوسر	
Grand Pyramids Hotel	فندق جراند بيراميدز	
Pyramisa Hotel	فندق بيراميزا القاهرة	
Le Meridien Pyramids Hotel	فندق ميريديان الهرم	
Safir Cairo Hotel	فندق سفير القاهرة	
Concorde El Salam Hotel Cairo	فندق كونكورد السلام القاهرة	الغردقة
Aqua Blu – Aqua Vista Hotel	فندق اكوا بلو – اكوا فيستا	
Arabia Azur Beach Resort	فندق ارابيا ازور	
Beach Albatros Hotel	فندق بيتش الباتروس	
Royal Azur Resort	فندق رويال ازور	
Marlin Inn Beach Resort	فندق مارلين ان	
Citadel Azur Sahl Hasheesh	فندق سيتادل ازور سهل حشيش	الغردقة
Pyramisa Sahl Hasheesh Hotel	فندق بيراميزا سهل حشيش	
Dana Beach Resort	فندق دانا بيتش	
Sun Rise Select Garden Beach	فندق صن رايز جاردن	
Coral Sea Holiday Village	فندق كورال سي هوليداي فيليدج	شرم الشيخ
Dreams Vacation Resort	فندق دريمز فاكيشن	
Gafy Resort	فندق الجافي	
Melia Sinai Hotel	فندق ميليا سيناء	
Radisson Blu Resort	فندق راديسون بلو	
Rehana Sharm Resort	فندق ريجانة شرم	

Domina Coral Bay Hotel	فندق دومينا كورال باي	فئة الخمس نجوم
Dreams Beach Resort	فندق دريمز بيتش	
Oriental Resort	فندق اورينتال ريزورت	
Royal Rojana Resort	فندق رويال روجانا	
Sultan Gardens Resort	فندق سلطان جاردنز	

١١. الطرق الإحصائية المستخدمة في جمع البيانات

تمثلت طرق جمع البيانات في شكل استمارة استبيان حيث وزعت على عينة عشوائية من المتدربين في الفنادق عينة الدراسة، هذا بالإضافة إلى إجراء عدد من المقابلات الشخصية مع المدربين القائمين على تنفيذ تلك البرامج التدريبية عينه الدراسة.

أولاً: استماره استقصاء المتدربين:

تم تصميم استمارة استبيان تم توزيعها على عينه عشوائيه من المتدربين بالفنادق قيد الدراره حيث بلغ عددها ٦٠٠ استماره من بينها ٥٠٠ استماره فقط صالحه للتحليل الاحصائي بنسبة ٨٣,٣% وذلك للتعرف على اراء ووجهات نظر المتدربين في تلك الدورات التدريبية التي حصلوا عليها ومدى تأثيرها عليهم والارتقاء بمستوى ادائهم وتنميه مهاراتهم وقدراتهم العملية. وقد تضمنت الاستماره اسئله خاصه بالبيانات الشخصية (الفئه العمريه - الجنس - الجنسيه - القسم - الوظيفه - المؤهل الدراسي - عدد سنوات الخبره) بالإضافة لاسئله في تلك الدورات التدريبية وفي المدربين واساليب وادوات التدريب وكيفيه التقييم . حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (وافق بشده - وافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشده) للاجابه على بعض الاسئله منها كما انتهت بسؤال عن مقترحاتهم في كيفيه تحسين تلك الدورات التدريبية.

ثانياً: استماره استقصاء الرؤساء المسئولين عن المتدربين:

تم تصميم استماره وزعت على الرؤساء المسئولين عن هؤلاء المتدربين بالفنادق قيد الدراره وعددها ١٠٠ استماره وذلك للتعرف على تقييمهم لاداء العاملين قبل وبعد حصولهم على الدورات التدريبية. هذا وقد تضمنت اسئله عن رأيهم في تلك البرامج وكيفيه التقييم كذلك تضمنت سؤال عن مقترحاتهم في كيفيه تحسين تلك البرامج.

ثالثاً: المقابلات الشخصية مع المدربين:

كما تم عمل مقابلات شخصيه لعدد ١٢ من مدربي وزاره السياحه المنفذين للدورات قيد الدراره والمسئولين عن التدريب في المناطق قيد الدراره (القاهره الكبرى - شرم الشيخ - الغردقه) وذلك بواقع اربع مدربين عن كل منطقه من المناطق قيد الدراره، وسؤالهم عدد من الاسئله منها اسم البرنامج الذي يقوم كلا منهم بتنفيذه مع سؤالهم عن نقاط الضعف والقوه في كل برنامج مع

المميزات والعيوب فى تلك البرامج مع ذكر المعوقات التى تحول دون تنفيذ تلك البرامج لاهدافها مع مقترحاتهم لتحسين تلك البرامج التدريبية.

١٢. أساليب تحليل البيانات

تم اختيار الأساليب الإحصائية بما يتناسب مع طبيعة فرضيات الدراسة، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS Version ٢٢ Statistical Package for Social Sciences) لتحليل البيانات التي تم جمعها لأغراض الدراسة من خلال استمارات الاستبيان، وكذلك قد تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي من الجداول التكرارية والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري والتباين من أجل إعطاء وصف شامل لاجابات المستطلع ارائهم عينة الدراسة على اسئلة الاستبيان المختلفة.

١٣. صدق أدوات الدراسة

للتأكد من وضوح ادوات الدراسة المستخدمة ومناسبتها لقياس فرضيات الدراسة قام الباحثون بعرضها على عدد ثلاثة من الخبراء في مجال ادارة الموارد البشرية والتدريب، كما تم عرضها ايضا على عدد ثلاثة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس وتم الأخذ بعين الاعتبار كافة الملاحظات والآراء التي أبدهاها الخبراء والمحكمون، ومن ثم تم إعداد الصيغة النهائية لادوات الدراسة المستخدمة.

١٤. اختبار ثبات/مصدقية أداة الدراسة

تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لقياس درجة ثبات او مصداقية إجابات عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان، ويعتمد هذا المعامل على قياس مدى الثبات الداخلي لأسئلة الاستبيان في مقدرتها على إعطاء نتائج متوافقة لردود المستجيبين تجاه أسئلة الاستبيان، ويمكن تفسير معامل كرونباخ ألفا على أنه معامل الثبات الداخلي (Internal Consistency) بين الإجابات ولذلك فإن قيمتها تتراوح بين (صفر، ١)، وأن القيمة المقبولة إحصائياً لمعامل كرونباخ ألفا هي (٦٠٪) فأكثر حتى تكون مصداقية المقياس جيدة وحتى يمكن تعميم النتائج حيث بلغت قيمة ألفا (٨٦.٧٪).

١٥. نتائج الدراسة واختبار الفرضيات:

تحليل استماره الاستقصاء الخاصه بالمتدربين:

١- البيانات الشخصية

جدول رقم (٢): التكرار والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري والتباين بين البيانات الشخصية للمتدرين عينة الدراسة					
التباين	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الفئات العمريه
٠,٧٥٦	٠,٨٦٩	٢,٩٢	٠	٠	اقل من ٢٠ عاما
			٤١,٨	٢٠٩	من ٢١ عاما : ٣٠ عاما
			٢٤	١٢٠	من ٣١ عاما : ٤٠ عاما
			٣٤,٢	١٧١	اكبر من ٤٠ عام
			١٠٠	٥٠٠	المجموع
التباين	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الجنس
٠,١٢١	٠,٣٤٧	١,١٤	٨٦	٤٣٠	ذكر
			١٤	٧٠	انثى
			١٠٠	٥٠٠	مجموع
التباين	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الجنسية
٠,٠٣٨	٠,١٩٦	١,٠٤	٩٦	٤٨٠	مصري
			٤	٢٠	اخرى
			١٠٠	٥٠٠	مجموع
التباين	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	القسم
٣,٠٥٥	١,٧٤٨	٣,٠٣	٢٥	١٢٥	الأغذية والمشروبات
			٢٢	١١٠	المطبخ
			٢٠	١٠٠	الإشراف الداخلي
			٣	١٥	المخازن
			١٨	٩٠	المكاتب الاماميه
			١٢	٦٠	اقسام اخرى
			١٠٠	٥٠٠	المجموع
التباين	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	عدد السنوات الخبرة
١,٨٦٨	١,٣٦٧	٣,٣٥	٦,٦	٣٣	اقل من ٣ سنوات
			٣١	١٥٥	اكثر من ٣ : ٥ سنوات
			١٤	٧٠	اكثر من ٥ : ١٠ سنوات
			١٧,٤	٨٧	اكثر من ١٠ : ١٥ سنه
			٣١	١٥٥	اكثر من ١٥ سنه
			١٠٠	٥٠٠	المجموع
التباين	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	المؤهل الدراسي
			٠	٠	بدون مؤهل
			٣١	١٥٥	مؤهل متوسط
			٣١	١٥٥	مؤهل فوق متوسط
			٣٨	١٩٠	مؤهل عالى

٠,٦٨٦	٠,٨٢٩	٣,٠٧	٠	٠	ديبلوم دراسات عليا
			٠	٠	ماجستير
			٠	٠	دكتوراه
			١٠٠	٥٠٠	المجموع

١.١. السن (الفئة العمرية)

تبين لنا من خلال النتائج الموضحة بالجدول رقم (٢) ان هناك عدد ٢٠٩ وينسبه ٤١.٨ % من المتدربين عينه الدراسة كانوا بين الفئة العمرية من ٢١ : ٣٠ عاما، فى حين حصل على من هم اكبر من ٤٠ عاما وعددهم ١٧١ على نسبة ٣٤.٢ %، ثم تلاهم من هم فى الفئة العمرية ما بين ٣١ : ٤٠ عاما حيث كان عددهم ١٢٠ وينسبه ٢٤ %، فى حين لم يكن اى من المتدربين عينه الدراسة فى الفئة العمرية اقل من ٢٠ عاما، كما بلغ الوسط الحسابى ٢.٩٢، فى حين بلغ الانحراف المعيارى ٠.٨٦٩، وكان معامل التباين ٠.٧٥٦ مما يدل على وجود تباين بين قيم العينه الموضحة بالجدول. كما ان هذه البيانات توضح أن متوسط أعمار المتدربين عينه الدراسة متوسط نسبياً في حدود ٣٢ عاماً.

٢.١. الجنس

يتضح لنا من البيانات الموضحة بالجدول رقم (٢) ان الغالبية العظمة من المتدربين عينه الدراسة كانوا من الذكور بواقع ٤٣٠ متدرياً وينسبه ٨٦% من اجمالى المتدربين عينه الدراسة، في حين اظهرت النتائج بنفس الجدول (٢) ان العدد الباقي من المتدربين عينه الدراسة كانوا من الاناث بواقع ٧٠ متدرية وينسبه ١٤%، مما يدل على ان نسبة المتدربين الذكور اعلى منها في الاناث. هذا وقد بلغ الوسط الحسابى ١.١٤، والانحراف المعيارى ٠.٣٤٧، وكان التباين ٠.١٢١.

٣.١. الجنسية

اوضحت النتائج الظاهرة في الجدول رقم (٢) ان الغالبية العظمة من المتدربين عينه الدراسة وعددهم ٤٨٠ متدرياً وينسبه ٩٦ % من المتدربين عينه الدراسة تابعين للجنسيه المصريه، بينما كان هناك عدد ٢٠ متدرياً فقط وينسبه ٤ % من جنسيات اخرى، كذلك اوضحت النتائج ان الوسط الحسابى ١.٠٤، والانحراف المعيارى ٠.١٩٦، والتباين ٠.٠٣٨.

٤.١. القسم

اظهرت النتائج الموضحة بالجدول رقم (٢) ان العاملين بقسم الأغذية والمشروبات كانوا يمثلون النسبة الأكبر من عدد المتدربين عينه الدراسة حيث بلغ عددهم ١٢٥ متدرياً وينسبه ٢٥ %، بينما تلاهم العاملين بقسم المطبخ حيث بلغ عددهم ١١٠ متدرياً وينسبه ٢٢ %، ثم العاملين بقسم الاشراف الداخلى بعدد ١٠٠ متدرى وينسبه ٢٠ %، ثم العاملين بقسم المكاتب الاماميه بعدد ٩٠ متدرياً وينسبه ١٨ %، ثم بعد ذلك العاملين الذين قاموا باختيار "اخرى" حيث بلغ عددهم ٦٠ متدرياً وينسبه ١٢ %.

كما تمثلت شريحه اخري في الاقسام التالية: (قسم الحسابات ١٨ متدرب - قسم الاستيوارد ٣٠ متدرب - قسم الصيانة ١٢ متدرب)، واخيرا جاء في المركز الاخير العاملين بقسم المخازن بعدد ١٥ متدربا وبنسبه ٣٪. و جدير بالذكر بان هذه النتائج طبيعية حيث ان هناك عدد من البرامج التدريبية عينه الدراسة يمكن ان يشترك فيها عدد متنوع من الوظائف الفندقية مثل برنامج سلامة الغذاء حيث يقوم بتدريب العاملين في قسم المطبخ والمطعم والمخازن والاستيوارد. هذا وقد بلغ الوسط الحسابي ٣,٠٣، والانحراف المعياري ١,٧٤٨، وحيث بلغ التباين ٣,٠٥٥ .

٥.١. عدد سنوات الخبرة

تشير النتائج الموضحة بالجدول رقم (٢) حصول كل من المتدربين الذين لديهم خبرة اكثر من ٣ : ٥ سنوات وكذلك المتدربين الذين لديهم خبرة اكثر من ١٥ سنة علي نفس العدد والنسبة حيث بلغ عدد المتدربين الذين اقرؤا هذه الاختيارات عدد ١٥٥ متدربا وبنسبة ٣١٪، في حين جاء بعدهم المتدربين الذين كانت سنوات خبرتهم اكثر من ١٠ : ١٥ سنة بعدد ٨٧ متدربا وبنسبة ١٧.٤٪، ثم تلاهم من لديهم خبرة اكثر من ٥ : ١٠ سنوات بعدد ٧٠ متدربا وبنسبة ١٤٪، بينما جاء في المرتبة الاخيرة من لديهم خبرة اقل من ٣ سنوات وبقوة ٣٣ متدربا وبنسبة ٦.٦٪. وهذه النتائج قد تدل علي تنوع مستوي الخبرات بين المتدربين عينه الدراسة. كما بلغ الوسط الحسابي ٣.٣٥، والانحراف المعياري ١.٣٦٧، والتباين ١.٨٦٨ .

٦.١. المؤهل الدراسي

اوضحت النتائج بالجدول رقم (٢) ان هناك عدد ١٩٠ متدربا وبنسبة ٣٨٪ من المتدربين عينه الدراسة كانوا من الحاصلين علي مؤهل عالي، في حين حصل كل من المتدربين الحاصلين علي مؤهل متوسط وكذلك المتدربين الحاصلين علي مؤهل فوق المتوسط علي نفس العدد والنسبة المئوية حيث بلغ عددهم ١٥٥ متدربا وبنسبة ٣١٪. كما تظهر النتائج الموضحة بنفس الجدول (٢) انه لم يكن اي من المتدربين عينه الدراسة حاصلين علي دبلوم الدراسات العليا او درجة الماجستير او درجة الدكتوراه، كذلك لم يكن اي من المتدربين عينه الدراسة ممن هم بدون مؤهل دراسي. كما اظهرت النتائج ايضا ان المتوسط الحسابي بلغ ٣,٠٧، والانحراف المعياري ٠,٨٢٩، والتباين ٠,٦٨٦ .

٢ - اراء المتدربين عينه الدراسة حول البرامج التدريبية المقدمة

٢.١. عدد الدورات التدريبية التي تم الحصول عليها

جدول رقم (٣) اجمالي عدد الدورات التدريبية التي تم الحصول عليها					
عدد الدورات	التكرار	النسبة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
من ١ : ٣ دوره	١٩٠	٣٨	٢,٢٠	١,١٨٥	١,٤٠٥
اكثر من ٣ : ٦ دوره	١٣٨	٢٧.٦			
اكثر من ٦ : ١٠ دوره	٥٢	١٠.٤			

			٢٤	١٢٠	أكثر من ١٠ دوره
			١٠٠	٥٠٠	المجموع

أوضحت النتائج بالجدول رقم (٣) ان هناك عدد ١٩٠ متدربا وبنسبه ٣٨ % من المتدربين عينه الدراسه قد حصلوا على دورات تدريبية من ١ : ٣ دوره تدريبية ، ثم تلاهم من هم حصلوا علي اكثر من ٣ : ٦ دورات تدريبية بعدد ١٣٨ متدربا وبنسبه ٢٧.٦ % من المتدربين عينه الدراسه، كذلك تلاهم من حصلوا علي اكثر من ١٠ دورات تدريبية حيث بلغ عددهم ١٢٠ وبنسبه ٢٤ % من المتدربين عينه الدراسه، بينما جاء في المرتبة الاخيرة من هم حصلوا علي اكثر من ٦ : ١٠ دورات تدريبية حيث بلغ عددهم ٥٢ متدربا وبنسبه ١٠.٤ % من المتدربين عينه الدراسه. هذا وقد بلغ المتوسط الحسابي ٢.٢٠ ، والانحراف المعياري ١.١٨٥ ، والتباين بلغ ١.٤٠٥ .

٢.٢ . هل جميع الدورات التي تم الحصول عليها تابعه لوزاره السياحه ؟

جدول رقم (٤) هل جميع الدورات التي تم الحصول عليها تابعة لوزارة السياحة					
التباين	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبه %	التكرار	البند
٠,٢٤٣	٠,٤٩٣	١,٥٩	٤١,٤	٢٠٧	نعم
			٥٨,٦	٢٩٣	لا
			١٠٠	٥٠٠	مجموع

أوضحت النتائج بالجدول رقم (٤) ان هناك عدد ٢٩٣ متدربا وبنسبه ٥٨.٦ % من المتدربين عينه الدراسه قد حصلوا علي دورات تدريبية من جهات اخري غير وزارة السياحه، في حين اوضح عدد ٢٠٧ متدربا وبنسبه ٤١.٤ % من المتدربين عينه الدراسه بان جميع الدورات التدريبية الحاصلين عليها كانت من خلال دورات وزارة السياحه، وهذا قد يشير إلى اهمية هذه الدورات التدريبية المقدمة من قبل وزارة السياحه حيث ان هناك نسبة كبيرة من عينه الدراسه كان مصدرهم الرئيسي للتدريب هو تلك الدورات التدريبية المقدمة من قبل وزارة السياحه. كما وقد كان الوسط الحسابي ١.٥٩ ، والانحراف المعياري ٠.٤٩٣ ، والتباين ٠.٢٤٣ .

٢.٣ . في حال الاجابه بـ لا ما هي الجهات التي قامت بأعطاء دوره لك ؟

جدول رقم (٥) الجهات التي تم التدريب بها			
الترتيب	النسبه %	التكرار	مكان التدريب
١	٨٢,٢	٢٤١	اداره التدريب الخاصه بالفندق
٢	٤٠,٩	١٢٠	منظمات متخصصه في التدريب
٣	١١,٩	٣٥	اخرى
	١٢٥	٣٩٦	مجموع

ملحوظة: القيم الموضحة بهذا الجدول تتعدى الـ ١٠٠٪ من اجمالي عدد المتدربين عينه الدراسة حيث يمكن للمتدرب تعدد الاختيارات.

تشيرالنتائج الموضحة بالجدول رقم (٥) ان هناك عدد ٢٤١ متدربا وبنسبه ٨٢.٢٪ من المتدربين عينه الدراسة الذين اجابوا بـ لا في السؤال السابق انهم حصلوا على عدد من الدورات التدريبية الخاصة بهم من خلال اداره التدريب التابعة للفندق الذي يعملون به، في حين اقر عدد ١٢٠ متدربا وبنسبه ٤٠.٩٪ من المتدربين عينه الدراسة الذين اجابوا بـ لا في السؤال السابق انهم حصلوا على عدد من الدورات التدريبية الخاصة بهم من خلال منظمات خاصه متخصصه في مجال التدريب الفندقي، واخيراً اقر عدد ٣٥ متدربا وبنسبه ١١.٩٪ من المتدربين عينه الدراسة الذين اجابوا بـ لا في السؤال السابق انهم حصلوا على الدورات التدريبية الخاصة بهم من خلال جهات "اخرى" وهذه الجهات الاخرى كانت تتمثل في: (الدراسة الاكاديميه - التدريب عبر الانترنت).

٢.٤ ما هو رأيك في المديرين التابعين لوزاره السياحه مقارنة بالمدرسين من الاماكن الاخرى؟

جدول رقم (٦) اراء المتدربين في المديرين التابعين لوزاره السياحه مقارنة بالمدرسين من الاماكن الاخرى						
السؤال	البنود الفرعيه	التكرارات	٪	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
ما هو رأيك في المديرين التابعين لوزاره السياحه مقارنة بالمدرسين من الاماكن الاخرى؟	اقل بكثير	٠	٠	٤,٠٤	٠,٧١٩	٠,٥١٨
	اقل	٠	٠			
	محايد	١٢٠	٢٤			
	افضل	٢٤١	٤٨,٢			
	افضل كثيراً	١٣٩	٢٧,٨			

تظهر النتائج الموضحة بالجدول رقم (٦) ان هناك عدد ٢٤١ متدربا وبنسبة ٤٨.٢٪ من المتدربين عينه الدراسة قد اقرروا بان المديرين التابعين لوزاره السياحه هم افضل، بينما ذكر عدد ١٣٩ متدربا وبنسبة ٢٧.٨٪ من المتدربين عينه الدراسة ان المديرين التابعين لوزاره السياحه كانوا افضل كثيراً، وعلي النقيض حيث كان هناك عدد ١٢٠ متدربا وبنسبة ٢٤٪ من المتدربين عينه الدراسة حيث اختاروا "محايد"، ومن ناحية اخرى لم يختار اي من المتدربين عينه الدراسة كل من اختيار "اقل بكثير" او حتي اختيار "اقل". ومن خلال هذه النتائج يمكن لنا القول بان المديرين التابع لوزاره السياحه كانوا افضل من المديرين التابعين لاماكن اخرى وذلك من خلال تحليل اراء المتدربين عينه الدراسة، كما وقد بلغ الوسط الحسابي ٤,٠٤، والانحراف المعياري ٠,٧١٩، والتباين ٠,٥١٨.

٢.٥. هل انت راضي عن التدريب المقدم من وزاره السياحه ٩

جدول رقم (٧) مستوى الرضا عن البرامج التدريبية المقدمة من وزارة السياحة					
التباين	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البند
٠,٠٠	٠,٠٠	١,٠٠	١٠٠	٥٠٠	نعم
			٠	٠	لا
			١٠٠	٥٠٠	مجموع

تبين النتائج المعلنة بالجدول رقم (٧) انه قد اقر جميع المتدربين عينة الدراسة والذين كان عددهم ٥٠٠ متدربا وبنسبه ١٠٠ % بانهم كانوا راضيين عن التدريب والبرامج التدريبية المقدمة من قبل وزاره السياحه وذلك يمثل، في حين لم يكن اي من المتدربين عينة الدراسة غير راضي عن التدريب والبرامج التدريبية المقدمة من قبل وزارة السياحة، كما وقد بلغ الوسط الحسابي ١,٠٠ ، والانحراف المعياري ٠,٠٠ ، والتباين ٠,٠٠ .

٢.٦. اذا كانت الاجابه بـ نعم فتخير الاجابه من مجموع النقاط التاليه؟

الجدول رقم (٨) يبين التكرار والنسبه المئوية والترتيب لاسباب الرضا لتلك البرامج			
الترتيب	النسبة %	التكرار	السبب
١	٩٦,٦	٤٨٣	الموضوعات التي تحتويها الدورة التدريبية كانت تغطي المهارات الضرورية
٢	٨٩,٦	٤٤٨	الموضوعات التي تحتويها الدورة التدريبية ساهمت في تحسين مستوى ادائى
٣	٨	٤٠	اخرى
	١٩٤,٢	٩٧١	مجموع

ملحوظه: القيم الموضحة بهذا الجدول تتعدى الـ ١٠٠% من اجمالي عدد المتدربين عينه الدراسة حيث يمكن للمتدرب تعدد الاختيارات.

يتضح من نتائج الجدول رقم (٨) ان هناك عدد ٤٨٣ متدربا وبنسبه ٩٦,٦ % من المتدربين عينه الدراسة الذين كانت اجابتهم بـ نعم في السؤال السابق قد اقروا بان البرامج التدريبية المقدمة من قبل وزارة السياحه كانت موضوعاتها تغطي المهارات الضرورية في مجال عملهم، بينما كان هناك عدد ٤٤٨ متدربا وبنسبه ٨٩,٦ % من المتدربين عينه الدراسة الذين كانت اجابتهم بـ نعم في السؤال السابق قد اقروا بان البرامج التدريبية المقدمة من قبل وزارة السياحه كانت موضوعاتها تساهم في تحسين مستوى ادائهم في العمل، في حين ذكر عدد ٤٠ متدربا وبنسبه ٨ % من المتدربين عينه الدراسة ان الموضوعات التي كانت تحتويها الدورات التدريبية المقدمة من قبل وزارة السياحه قد افادتهم في امور "اخرى" والتي كانت تتمثل في: (الحياة الشخصية - تحسين مستوى الادراك والتفكير). وهذا يتفق

مع ما اتفق عليه كل من Cassio (٢٠٠٣) و Dessler (٢٠٠٠) عندما تحدثوا عن اهمية وفوائد التدريب.

٢.٧. هل ساهم حصولك على تلك الدورات التدريبية في تحسين درجتك الوظيفية (الترقى) ؟

جدول رقم (٩) آراء المتدربين حول مساهمة تلك الدورات التدريبية في تحسين درجتهم الوظيفية					
التباين	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البند
٠,٢٣٦	٠,٤٨٥	١,٦٢	٣٧,٨	١٨٩	نعم
			٦٢,٢	٣١١	لا
			١٠٠	٥٠٠	مجموع

اوضحت النتائج بالجدول رقم (٩) ان هناك عدد ٣١١ متدربا وبنسبة ٦٢,٢% من المتدربين عينة الدراسة قد ذكروا انه بالفعل لم تساهم تلك الدورات التدريبية في تحسين درجاتهم الوظيفية، في حين اكد عدد ١٨٩ متدربا وبنسبة ٣٧,٨% بانه بالفعل قد ساهمت تلك الدورات التدريبية التي قد حصلوا عليها في تحسين درجاتهم الوظيفية وترقيتهم إلى درجة وظيفية اعلي، كما وقد كان الوسط الحسابي ١.٦٢، والانحراف المعياري ٠,٤٨٥، والتباين ٠,٢٣٦.

٢.٨. هل تظن من وجهه نظرك ان هذه الدورات التدريبية ساعدت في تحسين ادائك الوظيفي؟

جدول رقم (١٠) وجهه نظر المتدربين في هل ساعدت الدورات التدريبية في تحسين ادائهم الوظيفي					
التباين	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البند
٠,٠٠	٠,٠٠	١,٠٠	١٠٠	٥٠٠	نعم
			٠	٠	لا
			١٠٠	٥٠٠	مجموع

اوضحت نتائج المعلنة بالجدول رقم (١٠) ان جميع المتدربين عينة الدراسة والذين كان عددهم ٥٠٠ متدربا وبنسبة ١٠٠% قد اقرروا بان الدورات التدريبية التي حصلوا عليها قد ساهمت بالفعل في تحسين ادائهم الوظيفي، في حين لم يكن اى من المتدربين عينة الدراسة قد اجابوا بالسلب، وهذا يتفق ما ما اكد عليه كل من Buckley and Caple (٢٠٠٩) عندما اتفق مع Rossett (٢٠٠٢) حين اقر بان للبرامج التدريبية الفعالة تاثير كبير علي مستوي اداء العاملين وبالتالي يمكن لها ان تساهم في الترقية وتحسين المستوي الوظيفي للعاملين. كما وقد كان الوسط الحسابي ١,٠٠، والانحراف المعياري ٠,٠٠، والتباين ٠,٠٠.

٢.٩. هل كان هناك تنوع في وسائل وادوات التدريب المستخدمة؟

جدول رقم (١١) آراء المتدربين حول مدي تنوع في وسائل وادوات التدريب					
التباين	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البند
٠,٠٩٢	٠,٣٠٣	١,١٠	٨٩,٨	٤٤٩	نعم
			١٠,٢	٥١	لا
			١٠٠	٥٠٠	مجموع

أوضحت النتائج الظاهرة بالجدول رقم (١١) ان الغالبية العظمة من المتدربين عينة الدراسة والذين بلغ عددهم ٤٤٩ متدربا وبنسبه ٨٩,٨ % قد اقرروا بانه بالفعل يوجد تنوع فى وسائل وادوات التدريب المستخدمة، بينما ذكرا عدد ٥١ متدربا وبنسبه ١٠,٢ % من المتدربين عينة الدراسة بعدم وجود تنوع فى ادوات التدريب المستخدمة، وهذه النتائج تشير إلى جودة البرامج التدريبية من خلال تنوع الادوات التدريبية المستخدمة وهذا يتفق مع ما ورد من خلال ما اتفق عليه كل من حسن (٢٠٠٣) و توفيق (١٩٩٤) عندما اتفقوا علي ان تنوع ادوات التدريب المستخدمة له ان يساعد في جودة وصول المهارات والمعارف وكذلك يمكن ان يساهم في جودة العملية التدريبية، كذلك وقد كان الوسط الحسابي ١,١٠، والانحراف المعياري ٠,٣٠٣، والتباين ٠,٠٩٢ .

٢.١٠. اذا كانت الاجابه ب نعم فما هي تلك الوسائل والادوات المستخدمه ؟

جدول (١٢) تعديد وسائل وادوات التدريب المستخدمه			
الترتيب	النسبه %	التكرار	الادوات والوسائل
١	٩٥,٩	٤٣١	نظام المحاضره النظرية
٢	٩٢,٢	٤١٤	نظام المحاضره العمليه
٣	٧٣	٣٢٨	عرض افلام وفيديو
٢ مكرر	٩٢,٢	٤١٤	استخدام داتا شو Data Show
٥	٣٨,٣	١٧٢	عروض تمثيلية
٤	٤٦,١	٢٠٧	تطبيقات عمليه
٦	٠	٠	اخرى

ملحوظه: القيم الموضحة بهذا الجدول تتعدى الـ ١٠٠% من اجمالى عدد المتدربين عينه الدراسه حيث يمكن للمتدرب تعدد الاختيارات.

يتضح لنا من البيانات الموضحة بالجدول رقم (١٢) انه جاء في المرتبة اولى "نظام المحاضره النظرية" حيث أيدته عدد ٤٣١ متدربا وبنسبه ٩٥,٩ % من المتدربين عينة الدراسة، ثم تلاها المرتبة الثانية كل من "نظام المحاضره العمليه" وكذلك "استخدام الداتا شو Data Show" حيث حصلوا علي نفس العدد والنسبة المئوية بواقع عدد ٤١٤ متدربا وبنسبه ٩٢,٢ % من المتدربين عينة الدراسة، ثم تلاها في المرتبة الثالثة "نظام عرض الافلام والفيديو" حيث ذكره عدد ٣٢٨ متدربا وبنسبه ٧٣ % من المتدربين عينة الدراسة، كما وقد جاء في المرتبة الرابعة "استخدام التطبيقات العمليه" حيث ذكرها عدد ٢٠٧ متدربا وبنسبه ٤٦,١% من المتدربين عينة الدراسة، كذلك جاء في المرتبة الخامسة "العروض التمثيلية" حيث اكد عليها عدد ١٧٢ متدربا وبنسبه ٣٨,٣% من المتدربين عينة الدراسة، في حين جاء في المرتبة السادسة والاخيرة "اخرى" حيث لم يتم اختيارها من قبل اي من المتدربين عينة الدراسة. وهذه النتائج توضح مدي تنوع ادوات واساليب التدريب التي كانت مستخدمة لتدريب العاملين من

خلال البرامج التدريبية المقدمة. وهذا التنوع يتفق مع ما ذكره خضير، الكبسي (٢٠٠٤) عندما ذكروا انواع ادوات التدريب المستخدمة.

٢.١١. هل كان هناك تفاعل بين المتدربين والمدرّب ٩

جدول رقم (١٣) مدى التفاعل بين المتدربين والمدرّب						
التباين	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة %	التكرارات	البند الفرعي	السؤال
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٠	٠	لا يوجد تفاعل	هل كان هناك تفاعل بين المتدربين والمدرّب
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٠	٠	تفاعل ضعيف	
٠,٢٩٩	٠,٥٤٧	٤,١١	١٠,٢	٥١	تفاعل مقبول	
			٦٩	٣٤٥	تفاعل جيد	
			٢٠,٨	١٠٤	تفاعل ممتاز	

تظهر النتائج الموضحة بالجدول رقم (١٣) ان هناك نسبة مقبولة من المتدربين عينة الدراسة والذين بلغ عددهم ٣٤٥ متدربا وبنسبة ٦٩% قد اقرؤا بان درجة التفاعل بينهم وبين المدرّب كانت "تفاعل جيد"، في حين اختار عدد ١٠٤ متدربا فقط وبنسبة ٢٠,٨% من المتدربين عينة الدراسة "تفاعل ممتاز"، كذلك وقد اختار عدد ٥١ متدربا فقط وبنسبة ١٠,٢% من المتدربين عينة الدراسة "تفاعل مقبول"، في حين لم يختار اي من المتدربين عينة الدراسة اي من الاختيارات الاخرى من "لا يوجد تفاعل" او حتي "تفاعل ضعيف". كما وقد كان الوسط الحسابي ٤,١١، والانحراف المعياري ٠,٥٤٧، والتباين ٠,٢٩٩ .

٢.١٢. هل يتم تقييم المتدربين بعد انتهاء الدورة التدريبية ٩

جدول رقم (١٤) تقييم المتدربين بعد انتهاء الدورة التدريبية					
التباين	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البند
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١٠٠	٥٠٠	نعم
٠,٠٠	٠,٠٠	١,٠٠	٠	٠	لا
			١٠٠	٥٠٠	مجموع

تظهر النتائج الموضحة بالجدول رقم (١٤) ان جميع المتدربين عينة الدراسة وعددهم ٥٠٠ متدرب وبنسبة ١٠٠% من المتدربين عينة الدراسة قد اجمعوا علي ان هناك بالفعل تقييم بعد انتهاء الدورات التدريبية، كما وانه لم يكون اي من المتدربين عينة الدراسة قد اقر بغير ذلك. وهذا يتفق مع ما اكد عليه كل من ميا، ديب، الشامس (٢٠٠٩) عندما ذكروا اهمية وجود تقييم للمتدربين حتي يمكن التأكد من ايصال المهارات المطلوبة اليهم، كما ان الوسط الحسابي بلغ ١,٠٠، والانحراف المعياري قد بلغ ٠,٠٠، وكذلك التباين ٠,٠٠ .

٢٠١٣. فى حاله الاجابه ب نعم ماهى ادوات التقييم؟

جدول رقم (١٥) يبين التكرار والنسبه المئوية والترتيب لادوات التقييم			
الترتيب	النسبه %	التكرارات	اداه التقييم
٢	٦٩	٣٤٥	<input type="checkbox"/> اختبارات شفهيته
١	٩٦,٦	٤٨٣	<input type="checkbox"/> اختبارات تحريره
٣	٢٣	١١٥	<input type="checkbox"/> اختبارات تطبيقيه
٠	٠	٠	<input type="checkbox"/> اخرى
<input type="checkbox"/>	١٨٨,٦	٩٤٣	<input type="checkbox"/> مجموع

ملحوظه: القيم الموضحه بهذا الجدول تتعدى ال ١٠٠% من اجمالى عدد المتدربين عينه الدراسه حيث يمكن للمتدرب تعدد الاختيارات.

يكشف لنا الجدول رقم (١٥) ان هناك عدد من ادوات التقييم المستخدمه لتقييم المتدربين حيث اكد عدد ٤٨٣ متدريا وبنسبه ٩٦,٦% من المتدربين عينه الدراسه ان الاختبارات التحريره تمثل واحده من ادوات التقييم المستخدمه، فى حين ذكر ٣٤٥ متدريا وبنسبه ٦٩% من اجمالى عدد المتدربين عينه الدراسه بان كذلك هناك الاختبارات الشفهيته ايضا تستخدم ضمن ادوات التقييم، كما اقر عدد ١١٥ متدريا وبنسبه ٢٣% من المتدربين عينه الدراسه بان هناك كذلك الاختبارات التطبيقيه، فى حين لم يذكر اى من المتدربين عينه الدراسه اى ادوات تقييم اخرى.وقد تشير هذه النتائج إلى تنوع ادوات التقييم الخاصه بالمتدربين بين الاختبارات التحريره والشفهيته وكذلك التطبيقيه.

٢٠١٤. من وجهه نظرك ما هى نقاط القوه وكذلك نقاط الضعف للدورات التدريبيه المقدمه ؟

أ : نقاط القوه

جدول رقم (١٦) ترتيب لنقاط القوه			
الترتيب	النسبه %	التكرار	نقطه القوه
١	٩٣	٤٦٥	<input type="checkbox"/> الدورات التدريبيه تغطى الجوانب الهامه فى مجال العمل
٤	٦٥,٤	٣٢٧	<input type="checkbox"/> الدورات التدريبيه ساهمت فى تحسين مستوى ادنى الوظيفى
٣	٧٢,٤	٣٦٢	<input type="checkbox"/> الدورات التدريبيه تعتمد على الممارسات النظرية والتطبيقيه
٢	٨٦,٢	٤٣١	<input type="checkbox"/> امتلاك المدربين للمهارات النظرية والتطبيقيه
٥	٦٢	٣١٠	<input type="checkbox"/> تنوع ادوات التدريب المستخدمه
٣ مكرر	٧٢,٤	٣٦٢	<input type="checkbox"/> مدده/وقت دوره التدريبيه مناسبه للمحتوى
٦	٠	٠	<input type="checkbox"/> اخرى
<input type="checkbox"/>	٤٥١,٤	٢٢٥٧	<input type="checkbox"/> مجموع

ملحوظه: القيم الموضحه بهذا الجدول تتعدى ال ١٠٠% من اجمالى عدد المتدربين عينه الدراسه حيث يمكن للمتدرب تعدد الاختيارات.

تظهر النتائج الموضحة في الجدول رقم (١٦) انه قد تم ترتيب نقاط القوي المقترحة من خلال اراء المتدربين عينة الدراسة، حيث جاء في المرتبة الاولى "الدورات التدريبية تغطي الجوانب الهامة في مجال العمل" حيث اختارها عدد ٤٦٥ متدربا وبنسبة ٩٣٪ من المتدربين عينة الدراسة، ثم تلاها في المرتبة الثانية "امتلاك المدربين للمهارات النظرية والتطبيقية" حيث اكد عليها عدد ٤٣١ متدربا وبنسبة ٨٦,٢٪ من المتدربين عينة الدراسة، ثم تلاها في المرتبة الثالثة والثالثة مكرر كل من "الدورات التدريبية تعتمد علي الممارسات النظرية والتطبيقية" وكذلك "مدة/وقت الدورة التدريبية مناسبة للمحتوي" حيث اتفق عليهم نفس العدد ٣٦٢ متدربا وبنفس النسبة ٧٢,٤٪ من المتدربين عينة الدراسة، بينما جاء في المرتبة الرابعة "الدورات التدريبية ساهمت في تحسين مستوى ادائى الوظيفي" حيث اختارها عدد ٣٢٧ متدربا وبنسبة ٦٥,٤٪ من المتدربين عينة الدراسة، كذلك جاء في المرتبة الخامسة "تنوع ادوات التدريب المستخدمة" حيث ذكرها عدد ٣١٠ متدربا وبنسبة ٦٢٪ من المتدربين عينة الدراسة، واخيرا جاء في المرتبة السادسة والاخيرة "اخرى" حيث لم يختار اي من المتدربين عينة الدراسة هذا الاختيار.

ب: نقاط الضعف

جدول رقم (١٧) ترتيب نقاط الضعف			
الترتيب	النسبة %	التكرار	نقاط الضعف
٦	٠	٠	<input type="checkbox"/> الدورات التدريبية لا تغطي الجوانب الهامة في مجال العمل
٤	٣,٤	١٧	<input type="checkbox"/> الدورات التدريبية لم تساهم في تحسين مستوى ادنى الوظيفي
٣	١٣,٨	٦٩	<input type="checkbox"/> الدورات التدريبية لم تجمع بين الممارسات النظرية والتطبيقية
٣ مكرر	١٣,٨	٦٩	<input type="checkbox"/> تباين مستوى اداء المدربين بين النظرى والتطبيقى
١	٢٧,٦	١٣٨	<input type="checkbox"/> عدم تنوع ادوات التدريب المستخدمة
٢	١٧,٢	٨٦	<input type="checkbox"/> لم تكن مدة/وقت الدورة التدريبية مناسبة للمحتوى
٥	١	٥	<input type="checkbox"/> اخرى
	٦٧,٨	٣٨٤	<input type="checkbox"/> مجموع

ملحوظة: القيم الموضحة بهذا الجدول تتعدى الـ ١٠٠٪ من اجمالى عدد المتدربين عينة الدراسة حيث يمكن للمتدرب تعدد الاختيارات.

تكشف النتائج الموضحة في الجدول رقم (١٧) انه قد تم ترتيب نقاط الضعف المقترحة من خلال اراء المتدربين عينة الدراسة، حيث جاء في المرتبة الاولى " عدم تنوع ادوات التدريب المستخدمة" حيث اختارها عدد ١٣٨ متدربا وبنسبة ٢٧,٦٪ من المتدربين عينة الدراسة، ثم تلاها في المرتبة الثانية "لم تكن مدة/وقت الدورة التدريبية مناسبة للمحتوى" حيث اختارها عدد ٨٦ متدربا وبنسبة ١٧,٢٪ من المتدربين عينة الدراسة، ثم تلاها في المرتبة الثالثة والثالثة مكرر كل من "الدورات التدريبية لم تجمع بين الممارسات النظرية والتطبيقية" وكذلك "تباين مستوى اداء المدربين بين النظرى

والتطبيقي" حيث اتفق عليهم نفس العدد ٦٩ متدربا وبنسبة ١٣.٨% من المتدربين عينة الدراسة، بينما جاء في المرتبة الرابعة "الدورات التدريبية لم تساهم في تحسين مستوى ادنى الوظيفي" حيث اختارها عدد ١٧ متدربا وبنسبة ٣.٤% من المتدربين عينة الدراسة، كذلك جاء في المرتبة الخامسة "اخرى" والمتمثلة في: (عدم تفرغ المتدربين للدورات التدريبية - استخدام المصطلحات الاجنبية) حيث ذكرها عدد ٥ متدربا وبنسبة ١% من المتدربين عينة الدراسة، واخيرا جاء في المرتبة السادسة والاخيرة "الدورات التدريبية لا تغطي الجوانب الهامة في مجال العمل" حيث لم يختار اي من المتدربين عينة الدراسة هذا الاختيار.

ثانياً: تحليل استماره الاستقصاء الخاصه بالرؤساء المسئولين عن المتدربين:

١- من وجهه نظرك هل انت راض عن البرامج التدريبية المقدمه من وزاره السياحه ؟

جدول رقم (١٨) يبين رضا المسئولين عن البرامج التدريبية المقدمه من وزاره السياحه

البنء	التكرار	النسبه %	الوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	التباين
نعم	٦٧	٦٧	١.٧٤	٨٣٢	٦٩٢
لا	٣٣	٣٣			
المجموع	١٠٠	١٠٠			

اظهرت النتائج الموضحة بالجدول رقم (١) ان هناك عدد ٦٧ من المسئولين عن المتدربين وبنسبه ٦٧% من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسه كانوا راضيين عن البرامج التدريبية المقدمه من وزاره السياحه ، بينما اقر ٣٣ من المسئولين عن المتدربين وبنسبه ٣٣% من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسه، عدم رضاهم عن تلك البرامج ، كما وقد بلغ الوسط الحسابى ١.٧٤ ، والانحراف المعيارى ٠.٨٣٢ ، والتباين ٠.٦٩٢ .

٢- اذا كانت الاجابه بنعم فما هى اسباب رضاك ؟ (يمكن اختيار اكثر من نقطه)

جدول رقم (١٩) يبين سبب رضا المسئولين عن البرامج التدريبية المقدمه من وزاره السياحه

م	البنء	التكرار	النسبه %	الترتيب
١	تلك الدورات ساهمت في تحسين مستوى اداء العاملين	٦٧	١٠٠	١
٢	تلك الدورات ساهمت في الحد من شكاوى العملاء	٣٣	٤٩.٣	٢
٣	تلك الدورات ساعدت في خفض الفاقد وزيادة الربحيه	٣٣	٤٩.٣	٢ مكرر
٤	اخرى	٠	٠	٠
	مجموع	١٣٣	١٩٨,٦	

ملحوظه: القيم الموضحة بالجدول رقم ٢ تتعدى الـ ١٠٠% من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسه حيث يمكن للمسئول اختيار اكثر من نقطه .

يتضح لنا من البيانات الموضحة بالجدول رقم (١٩) انه جاء فى المرتبة الاولى لرضاء المسئولين عن المتدربين عين الدراسة عن البرامج التدريبية هي " تلك الدورات ساهمت فى تحسين مستوى اداء العاملين" حيث ايد ذلك ٦٧ بنسبه ١٠٠ % من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسة ، وجاء فى المرتبة الثانية والثانية مكرر لرضاهم عن البرامج التدريبية كلا من " تلك الدورات ساهمت فى الحد من شكاوى العملاء" ، " تلك الدورات ساعدت فى خفض الفاقد وزياده الربحيه "وقد ايد ذلك ٣٣ بنسبه ٤٩.٣ % من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسة ، وجاء فى المرتبة الاخيريه " اخرى" حيث لم يتم اختيارها من قبل اى من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسة .

٣ - اذا كانت الاجابه ب لا فما هي اسباب عدم رضاك ؟ (يمكن اختيار اكثر من نقطه)

جدول رقم (٢٠) يبين سبب عدم رضا المسئولين عن البرامج التدريبية المقدمه من وزاره السياحه

م	النسبه %	التكرار	البيانه
١	١٠٠	٣٣	تلك الدورات لم ساهمت فى تحسين مستوى اداء العاملين
٢	٢٤.٢	٨	تلك الدورات لم تساهم فى الحد من شكاوى العملاء
٣	٥١.٥	١٧	تلك الدورات لم تساعد فى خفض الفاقد وزياده الربحيه
٤	٠	٠	اخرى
	١٧٥.٧	٥٨	مجموع

ملحوظه: القيم الموضحة بالجدول رقم ٢٠ تتعدى الـ ١٠٠% من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسة حيث يمكن للمسئول اختيار اكثر من نقطه .

يتضح لنا من البيانات الموضحة بالجدول رقم (٢٠) انه جاء فى المرتبة الاولى لعدم رضا المسئولين عن المتدربين عين الدراسة عن البرامج التدريبية هي " تلك الدورات لم تساهم فى تحسين مستوى اداء العاملين" حيث ايد ذلك ٣٣ بنسبه ١٠٠ % من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسة ، وجاء فى المرتبة الثانية لعدم رضاهم عن البرامج التدريبية " تلك الدورات لم تساعد فى خفض الفاقد وزياده الربحيه "وقد ايد ذلك ١٧ بنسبه ٥١.٥ % من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسة ، وجاء فى المرتبة الثالثه لعدم رضاهم عن البرامج التدريبية " تلك الدورات لم تساهم فى الحد من شكاوى العملاء" وقد ايد ذلك ٨ بنسبه ٢٤.٢ % من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسة ، وجاء فى المرتبة الاخيريه " اخرى" حيث لم يتم اختيارها من قبل اى من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسة .

٣ - هل جميع او اغلبيه العاملين تحت ادارتك حصلوا على اى من تلك الدورات التدريبية؟

(يمكن اختيار اكثر من نقطه)

جدول رقم (٢١) يبين اعداد المتدربين فى الدورات التدريبية الاربعه المذكوره وترتيب كل اعداد كل

دوره

م	البنده	التكرار	النسبه %	الترتيب
١	دوره برنامج سلامه الغذاء (الهاسب)	٥٩	٥٩	١
٢	دوره برنامج الاغذيه والمشروبات	٤٢	٤٢	٢
٣	دوره برنامج المكاتب الاماميه	٣٤	٣٤	٣
٤	دوره برنامج الاشراف الداخلى	٤٢	٤٢	٢ مكرر
	مجموع	١٧٧	١٧٧	

ملحوظه: القيمه الموضحة بالجدول رقم ٢١ تتعدى ال ١٠٠% من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسه حيث يمكن للمسئول اختيار اكثر من نقطه .

تظهر النتائج الموضحة بالجدول رقم (٢١) انه قد تم ترتيب حصول المتدربين عينه الدراسه على الدورات التدريبيه كان كالاتى ، جاء فى الترتيب الاول " دوره برنامج سلامه الغذاء (الهاسب) " حيث اختارها عدد ٥٩ وبنسبه ٥٩ % ، ثم تلاها فى المركز الثانى ، والثانى مكرر " دوره برنامج الاغذيه والمشروبات " " دوره برنامج الاشراف الداخلى " حيث اتفق عليها نفس العدد ٤٢ وبنسبه ٤٢ % ، ثم جاء فى المرتبه الثالثه والاخير " دوره برنامج المكاتب الاماميه " حيث اختارها عدد ٣٤ وبنسبه ٣٤ % .

٥ - ما هى الفروق فى اداء العاملين قبل وبعد الحصول على الدورات التدريبيه وبينهم الذين لم يتلقوا تلك الدورات التدريبيه

جدول (٢٢) يبين اراء المسئولين عن المتدربين فى اداء العاملين قبل وبعد الحصول على الدورات

التدريبه

م	السؤال	البنود الفرعيه	التكرارات	%	الوسط الحسابى	الانحراف المعياري	التباين	الحد الأدنى	الحد الأقصى
١	التحسن فى المستوى المهارى للحاصلين على تلك الدورات التدريبيه	غير موافق مطلقا	٠	٠	٣,٥١	١,١٢٤	١,٢٦٣	٢	٥
		لا موافق	٣٣	٣٣					
		معايد	٠	٠					
		اوافق	٥٠	٥٠					
		اوافق بسدة	١٧	١٧					
٢	زياده الوعى الصحى وتحسن مستوى النظافه الشخصيه للعاملين	غير موافق مطلقا	٠	٠	٤,١٦	٠,٦٩٢	٠,٤٧٩	٣	٥
		غير موافق	٠	٠					
		معايد	١٧	١٧					
		اوافق	٥٠	٥٠					
		اوافق بسدة	٣٣	٣٣					

٥	٣	٠,٤١٨	٠,٦٤٦	٤,٠٨	٠	٠	غير موافق مطلقا	انخفاض حالات التسمم الغذائي	٣
					٠	٠	غير موافق		
					١٧	١٧	محايد		
					٥٨	٥٨	وافق		
٥	٣	٠,٥٩١	٠,٧٦٩	٣,٥٧	٠	٠	غير موافق مطلقا	انخفاض نسب شكاوى العملاء	٤
					٠	٠	غير موافق		
					٥٠	٥٠	محايد		
					٣٣	٣٣	وافق		
٥	٢	٠,٧٢٥	٠,٨٥١	٣,٣٢	٠	٠	غير موافق مطلقا	انخفاض نسب شكاوى العاملين من العمل	٥
					١٧	١٧	غير موافق		
					٤٢	٤٢	محايد		
					٣٣	٣٣	وافق		
٤	٢	٠,٢٤٤	٠,٤٩٤	٢,٩١	٠	٠	غير موافق مطلقا	انخفاض معدلات الدوران للعاملين	٦
					١٧	١٧	غير موافق		
					٧٥	٧٥	محايد		
					٨	٨	وافق		
٤	٢	٠,٥٨٨	٠,٧٦٧	٣,٠٩	٠	٠	غير موافق مطلقا	زيادة نسبة ولاء العاملين للمؤسسة	٧
					٢٥	٢٥	غير موافق		
					٤٢	٤٢	محايد		
					٣٤	٣٤	وافق		
٥	٢	٠,٥٤٧	٠,٧٣٩	٣,٣٣	٠	٠	غير موافق مطلقا	انخفاض نسب الكسر والفاقد	٨
					٨	٨	غير موافق		
					٥٩	٥٩	محايد		
					٢٥	٢٥	وافق		
٤	١	١,٥٢٨	١,٢٣٦	٢,٧٤	٢٥	٢٥	غير موافق مطلقا	المساهمة في فرص التميز والترقى الوظيفي	٩
					١٧	١٧	غير موافق		
					١٧	١٧	محايد		
					٤١	٤١	وافق		
٣,٢٥	٩١٤,		١		٨	٨	غير موافق مطلقا	المساهمة في خفض	١٠

		٠.٨٣٦	<input type="checkbox"/>	٠	٠	<input type="checkbox"/> غير موافق	نسب الفائد و زياده <input type="checkbox"/> الربحيه
				٥٩	٥٩	<input type="checkbox"/> محايد	
				٢٥	٢٥	<input type="checkbox"/> اوافق	
				٨	٨	<input type="checkbox"/> اوافق بشدة	

توضح النتائج المعلنة في الجدول رقم (٢٢) انه فيما يتعلق بالنقطة الاولى من هذا السؤال "تحسين في المستوى المهاري للحاصلين علي تلك الدورات التدريبية"، حيث اظهرت النتائج ان هناك ٥٠% من اجمالي المسؤولين عينة الدراسة اختاروا "اوافق بشدة"، ثم تلاهم من اختاروا "اوافق" بنسبة ٣٣% من المسؤولين عينة الدراسة. في حين اختار ١٧% من اجمالي المسؤولين عينة الدراسة "غير موافق"، كما انه لم يختار اي من المسؤولين عينة الدراسة اي من البنود او الاختيارات الاخرى "غير موافق مطلقا" او "محايد". وهذه النتائج توضح ان غالبية المسؤولين عينة الدراسة يرون ان لهذه الدورات التدريبية سببا في تحسين المستوى المهاري للعاملين. وفيما يتعلق بالنقطة الثانية "زيادة الوعي الصحي وتحسين مستوى النظافة الشخصية للعاملين"، اظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (٢٢) ان هناك ٥٠% من المسؤولين عينة الدراسة اختاروا "اوافق" بينما اختار ٣٣% منهم "اوافق بشدة"، في حين كان هناك ١٧% من المسؤولين عينة الدراسة قاموا باختيار "محايد". كذلك اوضحت النتائج ايضا انه لم يختار اي من المسؤولين عينة الدراسة اختارات "غير موافق مطلقا" او "غير موافق"، كذلك توضح هذه النتائج درجة كبيرة من رضا المسؤولين عينة الدراسة حول البرامج التدريبية وعلاقتها بزيادة الوعي الصحي وتحسين مستوى النظافة الشخصية للعاملين.

وفيما يخص النقطة الثالثة والمتعلقة بـ "انخفاض حالات التسمم الغذائي" فقد اظهرت النتائج الواضحة في الجدول رقم (٢٢) ان هناك ٥٨% وهي النسبة الاكبر من المسؤولين عينة الدراسة كانوا قد اختاروا "موافق" ثم تلاهم من قاموا باختيار البند "اوافق بشدة" بنسبة ٢٥% من اجمالي المسؤولين عينة الدراسة، كذلك كان هناك ١٧% من المسؤولين عينة الدراسة قاموا باختيار البند "محايد". كذلك لم يختار اي من المسؤولين عينة الدراسة اي من الاختيارات الاخرى التي تشمل "غير موافق مطلقا" او "غير موافق"، وهذه النتائج قد تشير ايضا إلى علاقة الدورات التدريبية المقدمة وانخفاض حالات التسمم الغذائي إلى حد ما. كما اظهرت النتائج المعلنة في الجدول رقم (٢٢) انه بخصوص النقطة الرابعة والمتعلقة بـ "انخفاض نسب شكاوي العملاء" ان النسبة الاكبر من المسؤولين عينة الدراسة قد اختاروا البند "محايد" وواقع نسبة ٥٠% من اجمالي المسؤولين عينة الدراسة، في حين اختار ٣٣% من اجمالي المسؤولين عينة الدراسة البند "اوافق"، كذلك كان هناك ١٧% من المسؤولين عينة الدراسة قد اختاروا البند "اوافق بشدة"، في حين لم يختار اي من المسؤولين عينة الدراسة اي من

الاختيارات الاخرى التي تشمل "غير موافق مطلقا" او "غير موافق"، وهذه النتائج قد توضح ان هناك علاقة إلى حد ما بين الدورات التدريبية المقدمة وانخفاض معدل شكاوي العملاء. من ناحية اخرى اوضحت النتائج الظاهرة في الجدول رقم (٢٢) ان النقطة الخامسة والخاصة بـ "انخفاض نسب شكاوي العاملين من العمل" اوضحت ان هناك ٤٢٪ من المسؤولين عينة الدراسة اختاروا "محايد"، في حين اختار ٣٣٪ من المسؤولين عينة الدراسة "وافق"، ثم تلاهم من اختاروا "غير موافق" وذلك بنسبة ١٧٪ من اجمالي المسؤولين عينة الدراسة، كذلك اختار "وافق بشدة" ٨٪ من المسؤولين عينة الدراسة، بينما لم يختار اي من المسؤولين عينة الدراسة البند "غير موافق مطلقا"، وهذه النتيجة ايضا تشير إلى ان هناك اكثر من ثلث المسؤولين عينة الدراسة قد اقرروا بانه يمكن ان يكون التدريب المقدم من قبل وزارة السياحة قد ساهم إلى حد ما في انخاض نسب شكاوي العاملين من العمل في حين كانت النسبة الاكبر (الثلاثين) لم يروي ان لهذا التدريب اثر كبير في المساهمة في انخفاض نسب شكاوي العاملين من العمل. اما بخصوص النقطة السادسة والخاصة بـ "انخفاض معدل دوران العاملين" فتوضح النتائج الظاهرة في الجدول رقم (٢٢) انه كان هناك ٧٥٪ من المسؤولين عينة الدراسة اختاروا "محايد"، بينما كان هناك ١٧٪ من المسؤولين عينة الدراسة قد اختاروا "غير موافق"، كذلك تلاهم من اختاروا "وافق" بواقع نسبة ٨٪ من اجمالي المسؤولين عينة الدراسة. في حين لم يختار اي من المسؤولين عينة الدراسة اي من الاختيارات الاخرى التي تشمل "غير موافق مطلقا" او "وافق بشدة"، وهذه النتائج قد توضح ان النسبة الاكبر من المسؤولين عينة الدراسة يروان ان البرامج التدريبية ليس لها علاقة مباشرة في خفض معدل دوران العاملين.

كما توضح النتائج الظاهرة في الجدول رقم (٢٢) انه بالنسبة للنقطة السابعة "زيادة نسبة ولاء العاملين للمؤسسة" جات النتائج ان هناك ٤٢٪ من اجمالي عدد المسؤولين عينة الدراسة اختاروا "محايد"، بينما اختار ٣٤٪ من المسؤولين عينة الدراسة "وافق"، كما اختار ٢٥٪ من اجمالي المسؤولين عينة الدراسة "غير موافق"، في حين لم يختار اي من المسؤولين عينة الدراسة اي من الاختيارات الاخرى التي تشمل "غير موافق مطلقا" او "وافق بشدة"، وهذه النتائج توضح ان النسبة الاكبر من المسؤولين عينة الدراسة يروان ان البرامج التدريبية المقدمة من قبل وزارة السياحة ليس لها علاقة مباشرة بزيادة نسبة ولاء العاملين للمؤسسة. وايضا تشير النتائج الموضحة في الجدول رقم (٢٢) انه بخصوص النقطة الثامنة "انخفاض نسبة الكسر والفاقد" حيث توضح النتائج ان هناك نسبة ٥٩٪ من اجمالي المسؤولين عينة الدراسة قد اختاروا "محايد"، بينما اختار ٢٥٪ من المسؤولين عينة الدراسة الاختيار "وافق"، في حين تم اختيار "وافق بشدة" بنسبة ٨٪ فقط من اجمالي المسؤولين عينة الدراسة، كذلك اتفق معهم بنفس النسبة ٨٪ من اجمالي المسؤولين عينة الدراسة الذين اختاروا "غير موافق"، في حين لم يختار اي من المسؤولين عينة الدراسة "غير موافق مطلقا" ومن خلال هذه النتائج الظاهرة

في نفس الجدول رقم (٢٢) ان هناك نسبة تصل إلى ثلث المسئولين عينة الدراسة كانوا يرون ان هذه البرامج التدريبية المقدمة من قبل وزارة السياحة قد يتكون ساهمت بالفعل في خفض نسبة الكسر والفاقد، بينما كانت النسبة الاكبر ترعي غير ذلك وموزعة بين المحايد وغير الموافقتون علي ذلك الامر.

توضح النتائج الموضحة في الجدول رقم (٢٢) وفيما يخص النقطة التاسعة "المساهمة في فرص التميز والترقي الوظيفي" توضح النتائج ان هناك ٤١٪ من اجمالي المسئولين عينة الدراسة قد اختاروا البند "اوافق بشد"، ثم تلاهم ٢٥٪ من اجمالي المسئولين عينة الدراسة قد اختاروا "اوافق"، ثم تلاهم ١٧٪ الذين اختاروا البند "محايد"، كذلك تلاهم الذين اختاروا البند "غير موافق" بنسبة ١٧٪ من اجمالي المسئولين عينة الدراسة، في حين لم يختار اي من المسئولين عينة الدراسة البند "غير موافق مطلقا"، وهذه النتيجة توضح ان هناك علاقة بين التدريب والمساهمة في فرص التميز والترقي الوظيفي وذلك من خلال نتائج هذه النقطة. واخيرا تظهر النتائج الموضحة في الجدول رقم (٢٢) انه بخصوص النقطة العاشرة والاخيرة من هذا السؤال ان هناك النسبة الاكبر ٥٩٪ من اجمالي المسئولين عينة الدراسة قد اختاروا "محايد"، في حين اختار ٢٥٪ منهم البند "اوافق"، ثم تلاهم ٨٪ من اجمالي المسئولين عينة الدراسة الذين اختاروا البند "اوافق بشدة"، بينما اختار ٨٪ من المسئولين عينة الدراسة البند "غير موافق"، في حين لم يختار اي من المسئولين عينة الدراسة البند "غير موافق مطلقا" انظر الجدول رقم (٢٢).

٦ - من وجهه نظرك ما هي نقاط القوه والضعف في البرامج المقدمه من وزاره السياحه؟ (يمكن اختيار اكثر من نقطه)

اولا: جدول رقم (٢٣) يبين التكرار والنسبه المئوية والترتيب لنقاط القوه

م	نقطه القوه	التكرار	النسبه %	الترتيب
١	الدورات التدريبية المقدمه تغطي الجوانب الهامه في مجال العمل	٧٦	٧٦	١
٢	الدورات التدريبية ساهمت في تحسين مستوى الاداء الوظيفي للعاملين	٥٩	٥٩	٢
٣	الدورات التدريبية المقدمه ساهمت في خفض شكاوى العاملين	٣٤	٣٤	٤
٤	الدورات التدريبية المقدمه ساهمت في خفض معدلات الدوران وزيادة ولاء العاملين للمؤسسه	٤٢	٤٢	٣
٥	الدورات التدريبية المقدمه ساهمت في خفض نسب الفاقد وزيادة الدخل	٢٥	٢٥	٥
٦	الدورات التدريبية المقدمه ساهمت في تحسين الوعي الصحى لدى العاملين	١٦	١٦	٧

٧	اخرى	٠	٠	٠
	مجموع	٢٥٢	٢٥٢	

ملحوظة: القيم الموضحة بالجدول رقم ٢٣ تتعدى الـ ١٠٠٪ من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسة حيث يمكن للمسئول اختيار اكثر من نقطه .

تظهر النتائج الموضحة في الجدول رقم (٢٣) انه قد تم ترتيب نقاط القوي المقترحة من خلال اراء المسئولين عن المتدربين عينة الدراسة، حيث جاء في المرتبة الاولى "الدورات التدريبية تغطي الجوانب الهامة في مجال العمل" حيث اختارها عدد ٧٦ متدربا وبنسبة ٧٦٪ من المسئولين عن المتدربين عينة الدراسة، ثم تلاها في المرتبة الثانية "الدورات التدريبية ساهمت في تحسين مستوى الاداء الوظيفي للعاملين" حيث اكد عليها عدد ٥٩ متدربا وبنسبة ٥٩٪ من المسئولين عن المتدربين عينة الدراسة، ثم تلاها في المرتبة الثالثة "الدورات التدريبية المقدمه ساهمت في خفض معدلات الدوران وزياده ولاء العاملين للمؤسسه" حيث اتفق عليهم العدد ٤٢ مسئولاً عن المتدربين و بنسبة ٤٢٪ من المسئولين عن المتدربين عينة الدراسة، بينما جاء في المرتبة الرابعة "الدورات التدريبية المقدمه ساهمت في خفض شكاوى العاملين" حيث اختارها عدد ٣٤ مسئولاً عن المتدربين وبنسبة ٣٤٪ من المسئولين عن المتدربين عينة الدراسة، كذلك جاء في المرتبة الخامسة "الدورات التدريبية المقدمه ساهمت في خفض نسب الفاقد و زياده الدخل" حيث ذكرها عدد ٢٥ متدربا وبنسبة ٢٥٪ من المسئولين عن المتدربين عينة الدراسة، وجاء في المرتبة السادسة "الدورات التدريبية المقدمه ساهمت في تحسين الوعى الصحى لدى" حيث اختارها عدد ١٦ وبنسبه ١٦٪ من المسئولين عن المتدربين عينة الدراسة، واخيرا جاء في المرتبة السابعة والاخيرة "اخرى" حيث لم يختار اي من المسئولين عن المتدربين عينة الدراسة هذا الاختيار.

ثانيا: جدول (٢٤) يبين التكرار والنسبه المئوية والترتيب لنقاط الضعف

م	نقطه الضعف	التكرار	النسبه %	الترتيب
١	الدورات التدريبية المقدمه لم تغطي الجوانب الهامه في مجال العمل	٢٥	٢٥	٢
٢	الدورات التدريبية لم تساهم في تحسين مستوى الاداء الوظيفي للعاملين	٨	٨	٣
٣	الدورات التدريبية المقدمه لم تساهم في خفض شكاوى العاملين	٨	٨	٣ مكرر
٤	الدورات التدريبية المقدمه لم تساهم في خفض معدلات الدوران وزياده ولاء العاملين للمؤسسه	٥٠	٥٠	١
٥	الدورات التدريبية المقدمه لم تساهم في خفض نسب الفاقد و زياده الدخل	٠	٠	٠
٦	الدورات التدريبية المقدمه لم تساهم في تحسين الوعى الصحى	٠	٠	٠

			لدى العاملين
٠	٠	٠	أخرى
<input type="checkbox"/>	٩١ <input type="checkbox"/>	٩١ <input type="checkbox"/>	مجموع

ملحوظة: القيم الموضحة بالجدول رقم ٢٤ قد تتعدى الـ ١٠٠٪ من المسئولين عن المتدربين عينة الدراسة حيث يمكن للمسئول اختيار أكثر من نقطة .

تكشف النتائج الموضحة في الجدول رقم (٢٤) انه قد تم ترتيب نقاط الضعف المقترحة من خلال اراء المسئولين عن المتدربين عينة الدراسة، حيث جاء في المرتبة الاولى " الدورات التدريبية المقدمه لم تساهم في خفض معدلات الدوران وزياده ولاء العاملين للمؤسسه " حيث اختارها عدد ٥٠ مسئولاً عن المتدربين وبنسبة ٥٠٪ من المسئولين عن المتدربين عينة الدراسة، ثم تلاها في المرتبة الثانية " الدورات التدريبية المقدمه لم تغطى الجوانب الهامه في مجال العمل " حيث اختارها عدد ٢٥ مسئولاً عن المتدربين وبنسبة ٢٥٪ من المسئولين عن المتدربين عينة الدراسة، ثم تلاها في المرتبة الثالثة والثالثة مكرر كل من " الدورات التدريبية المقدمه لم تساهم في تحسين مستوى الاداء الوظيفي للعاملين " وكذلك " الدورات التدريبية المقدمه لم تساهم في خفض شكاوى العاملين " حيث اتفق عليهم نفس العدد ٨ مسئولاً عن المتدربين وبنسبة ٨٪ من المسئولين عن المتدربين عينة الدراسة، بينما جاء في المرتبة الرابعة و الاخيريه كلا من " الدورات التدريبية المقدمه لم تساهم في خفض نسب الفاقد و زياده الدخل " ، " الدورات التدريبية المقدمه لم تساهم في تحسين الوعى الصحى لدى العاملين " ، " اخرى " حيث لم يختار اي من المسئولين عن المتدربين عينة الدراسة هذه الاختيارات .

٧ - هل يوجد تقييم من قبل وزاره السياحه لتلك البرامج التدريبية ؟

جدول (٢٥) يبين مدى وجود تقييم من قبل وزاره السياحه لتلك البرامج التدريبية

البند	التكرار	النسبة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
نعم	٨٤	٨٤	١,١٦	٠,٣٦٨	٠,١٣٦
لا	١٦	١٦			
مجموع	١٠٠	١٠٠			

اوضحت النتائج بالجدول رقم (٢٥) ان هناك عدد ٨٤ من المسئولين عن المتدربين وبنسبه ٨٤ ٪ من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسة قد اكدوا انه يوجد تقييم للبرامج التدريبية ، فى حين اكد ١٦ من المسئولين عن المتدربين وبنسبه ١٦ ٪ من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسة انه لا يوجد تقييم لتلك البرامج التدريبية ، كما كان الوسط الحسابى ١,١٦ ، والانحراف المعيارى ٠,٣٦٨ ، والتباين ٠,١٣٦ .

٨- اذا كانت الاجابه ب نعم فما هي ادوات التقييم المستخدمه ؟ (يمكن اختيار اكثر من نقطه)

جدول (٢٦) يبين التكرار والنسبه المئوية والترتيب لادوات التقييم من قبل وزاره السياحه

م	اداه التقييم	التكرارات	النسبه %	الترتيب
١	استمارات الاستبيان	٣٤	٤٠,٥	١
٢	عمل مقابلات شخصيه	١٧	٢٠,٢	٢
٣	استطلاع الاراء عن طريق (التليفون – الميل)	٣٤	٤٠,٥	١ مكرر
٤	اخرى	٠	٠	٠
	مجموع	٨٥	١٠١,٢	

ملحوظه: القيم الموضحه بالجدول رقم ٩ تتعدى ال ١٠٠% من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسه حيث يمكن للمسئول اختيار اكثر من نقطه .

يكشف لنا الجدول رقم (٢٦) ان هناك عدد من ادوات التقييم المستخدمه فى تقييم البرامج التدريبيه حيث جاء فى المرتبه الاولى والاولى مكرر كلا من "استمارات الاستبيان" ، "استطلاع الرأى عن طريق (التليفون – الميل)"، حيث اتفق عليهم نفس العدد ٣٤ وبنسبه ٤٠,٥% من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسه ، ثم تلاها فى المرتبه الثانيه "عمل المقابلات الشخصيه" حيث اكد عليها عدد ١٧ وبنسبه ٢٠,٢% من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسه، واخيرا جاء فى المرتبه الاخيريه "اخرى" حيث لم يختار اى من المسئولين عن المتدربين عينه الدراسه هذا الاختيار .

ثالثا: تحليل المقابلات الشخصية مع المديرين:

تعتبر المقابلات واحده من المصادر الرئيسيه للأدلة التي تمثل جانبا أساسيا من هذه الدراسه، وذلك لأنها كانت تستخدم لتحقيق هدف الدراسه. كما، واستخدمت المقابلات الشخصية كوسيلة للتعرف علي اراء واجابات مدربي البرامج التدريبية التابعة لوزارة السياحة المصرية حول ماهية البرامج التدريبية وسؤالهم عن نقاط الضعف والقوه فى كل برنامج تدريبي مع المميزات والعيوب فى تلك البرامج التدريبية، كذلك مع ذكر المعوقات التي تحول دون تنفيذ تلك البرامج التدريبية لاهدافها وذلك للوصول إلى افضل المقترحات او التوصيات لتحسين تلك البرامج التدريبية المقدمة. و جدير بالذكر انه تم عمل مقابلات شخصية لعدد ١٢ من مدربي وزارة السياحة المنفذين للدورات التدريبية قيد الدراسه والمسئولين عن التدريب فى المناطق قيد الدراسه (القاهرة الكبرى – شرم الشيخ – الغردقة) وذلك بواقع عدد اربع مدربين عن كل منطقة من المناطق قيد الدراسه. الجدول التالي (١٨) يوضح الطريقة التي تم بها توزيع المقابلات الشخصية التي تمت مع المدربين عينة الدراسه حول موضوع الدراسه.

الجدول رقم (١٨): قائمة توزيع المقابلات الشخصية مع المدربين عينة الدراسة		
م	مناطق الدراسة	المدربين
١-	القاهرة الكبرى	مدرب برنامج تنمية مهارات المكاتب الامامية
		مدرب برنامج تنمية مهارات الاغذية والمشروبات
		مدرب برنامج تنمية مهارات الاشراف الداخلي
		مدرب برنامج سلامة الغذاء
٢-	شرم الشيخ	مدرب برنامج تنمية مهارات المكاتب الامامية
		مدرب برنامج تنمية مهارات الاغذية والمشروبات
		مدرب برنامج تنمية مهارات الاشراف الداخلي
		مدرب برنامج سلامة الغذاء
٣-	الغردقة	مدرب برنامج تنمية مهارات المكاتب الامامية
		مدرب برنامج تنمية مهارات الاغذية والمشروبات
		مدرب برنامج تنمية مهارات الاشراف الداخلي
		مدرب برنامج سلامة الغذاء
اجمالي عدد المدربين		١٢ مدرب

السؤال الاول : من هي الهيئات المعنية بوضع وصياغة المواد الخاصة بالدورات التدريبية؟

اتفق جميع المدربين ١٠٠٪ الذين تمت معهم المقابلات الشخصية عينة الدراسة على انه من قام بوضع وصياغة المواد الخاصة بالدورات التدريبية المقدمه من وزاره السياحه هي مجموعه مشكله من المدربين و الباحثين مع الاستفادة بعدد كبير من المراجع العلمية في كل مجال تدريبي علي حدى هذا بالاضافة إلى ترجمة كتب "الجمعية الامريكية للفنادق والسكن (American (AH&LA hotel and lodging association حيث ان هذه الجمعية هي من يصدر باسمها شهادات التدريب. وهذا يتفق مع ما نشرة بقسنطينة (٢٠٠٩) عندما اكد ان لمسؤل التدريب دورا كبيرا في تصميم برامج التدريب وكذلك تقييم مدي فعاليته.

السؤال الثانى: ماهى الدورات التى تقوم سيادتكم بتدريسها ؟

وبما انه اقتصرت الدراسه على اربعة برامج فقط وهى برنامج سلامة الغذاء (الهاسب HACCP) و برنامج المكاتب الاماميه Front Office وبرنامج الأغذية والمشروبات Food and Beverage واخيراً برنامج الاشراف الداخلى Housekeeping فقد أقر كل مدرب بمسئولية عن تدريب العاملين من خلال البرنامج المعنى به من البرامج الاربعة. حيث ان من خطة البرنامج التدريبي ان يكون لكل مادة تدريبية مدرب متخصص لا يكون مسؤل الا عن برنامج تدريبي واحد فقط.

السؤال الثالث: اي من النقاط التالية تشملها الدورة التدريبية التي تقوم سيادتكم بتنفيذها؟

اتفق جميع المدربين وبنسبة ١٠٠٪ لكافة البرامج التدريبية عينة الدراسة على ان البرامج التدريبية تغطي جميع الجوانب المقترحة في السؤال حيث تغطي البرامج التدريبية المقدمة كل من الجوانب النظرية والجوانب العملية او التطبيقية مع التركيز الزائد على الجوانب التطبيقية. كما وقد اكد جميع المدربين عينة الدراسة على مدي اهتمام هذه الدورات بالمتدربين والتركيز الدائم على نقل المهارات والخبرات الضرورية للمتدربين. كل هذا يتفق ما ما اكد عليه Buckley and Caple (٢٠٠٩) عندما نصح بضرورة ان تكون البرامج التدريبية شاملة وتغطي المجال بشكل كامل حتي يمكن ضمان تحقيق الاهداف المرجوة من هذه البرامج التدريبية.

السؤال الرابع : من وجهه نظر سيادتكم ما هي مميزات و عيوب البرنامج الذي تقوم سيادتكم

بتنفيذه ؟

اجمع كل المدربين عينة الدراسة وبنسبة ١٠٠٪ الذين تمت معهم المقابلات على انه لا توجد عيوب في البرامج التدريبية التي يقومون بتنفيذها فكل البرامج متكامله من الناحية الفنية التي تفيد المتدرب وتصله وتزيد من مهاراته ومعارفه وتمده بكل ما هو اساسي وجديد في مجال تخصصه، اما العيوب فتكمن في عدد من المعوقات التي تحول دون تنفيذ تلك البرامج لاهدافها على اكمل وجه ومن تلك المعوقات :

- ١ - عدم تعاون ادارات الفنادق مع المدربين ويرجع ذلك لعدم تفهم تلك الادارات لاهميه التدريب وكونه اداة من الادوات الهامه ان لم تكن الاهم لرفع مستوى الاداء والارتقاء بالفندق.
- ٢ - عدم ادراك المتدربين انفسهم بأهميه التدريب والبرامج التدريبية المقدمه لهم.
- ٣ - وجود فجوه كبيره بين وا يدرس وما تتبعه ادارات الفنادق فعليا في التنفيذ .
- ٤ - عدم وجود المناخ المناسب اللازم لتنفيذ تلك البرامج (كعمل الدورات في اوقات الذروه وتعارض ذلك مع امكانيه حضور المتدربين للدورات).

السؤال الخامس: ما هي اهداف الدورة التدريبية التي تقوم سيادتكم بتنفيذها؟

اجمع جميع المدربين وبنسبة ١٠٠٪ من الذين تمت معهم المقابلات على ان وضع نظام موحد لاداء العماله الفندقية مع تقليل الفاقد وزيادة الربحيه وكذلك تحسين اداء العاملين والحد من شكاوى العملاء كل هذه من الاهداف التي تهدف لها الدورات التدريبية بالاضافه إلى اهداف اخرى وهى التأكيد على اهميه التدريب كونه اداة لا غنى عنها على ان يكون التدريب دائم ومستمر .

السؤال السادس: ماهى ادوات واساليب التدريب المستخدمة؟

كانت اراء المدربين فيما يخص هذه الاساليب كالآتى: الاداه الاولى وهى المحاضره النظرية اجمع كل المدربين على انه لا غنى عنها وهى اساسيه فى كل البرامج وكذلك الاداه الثانيه وهى المحاضره العمليه اما الاداه الثالثه وهى عرض افلام وفيديو فكان ٧٥٪ من المدربين الذين تمت معهم المقابلات الشخصيه قالوا انهم يستخدمونها اما النسبة الباقية والتي تمثل ٢٥٪ لا يستخدمونها، والاداه الرابعه وهى الداتا شو Data Show والخامسه وهى العروض التمثيليه اجمع كل المدربين على استخدامها، اما الاداه السادسه وكانت الاسطوانات المدمجه نسبة ٥٠٪ يستخدمونها و٥٠٪ لا يستخدمونها، واطاف مدربى المكاتب الاماميه وكذلك مدربى الأغذيه والمشروبات على وجود ادوات اخرى كأجهزه الفاكس والتليفونات وماكينه الفيزا كارت والاجهزه الموجوده بالمطابخ من افران وميكروويف وخلافه.

السؤال السابع: من وجه نظر سيادتكم هل تلك الادوات مناسبه وكافيه؟

اتفق جميع المدربين عينة الدراسة وبنسبة ١٠٠٪ على ان تلك الادوات واساليب التدريب السابق ذكرها تعتبر كافيه ومناسبه جدا لتنفيذ تلك البرامج التدريبيه وتحقيق الاهداف المرجوة.

السؤال الثامن: من وجهه نظر سيادتكم هل للتدريب اثر على تنميه وتطوير و تحسين الاداء

الفندقى فى صناعه الضيافه فى مصر ؟

اتفق كافه المدربين وبنسبة ١٠٠٪ لكافه البرامج التدريبية موضوع الدراسة على ان لتلك البرامج التدريبية اثرها الايجابى الواضحة على تنميه وتطوير وتحسين الاداء الفندقى فى صناعه الضيافه فى مصر. وهذا يتفق ما ما اكد عليه Rossett (٢٠٠٢) عندما اتفق مع ابويكر و ابو بكر (٢٠٠٠) عندما تحدثوا عن ان التدريب الجيد يجب ان يظهر اثره الايجابية على المتدربين وعلى المؤسسة.

السؤال التاسع: ما هى مده الدوره التدريبية التى تقوم سيادتكم بتنفيذها؟

اجمع كل المدربين وبنسبة ١٠٠٪ على ان مده الدوره التدريبية لكافه الدورات التدريبية عينه الدراسه الخاصه ببرنامج تنميه مهارات العاملين بقطاع السياحة والتي يقوموا بتنفيذها هى الان ٧ ايام وبمعدل لا يقل عن ٦ ساعات تدريبية يوميا.

السؤال العاشر: هل تم تعديل او تغيير مده الدورات التدريبية التى تقومون سيادتكم بتنفيذها ؟

اجمع كل المدربين وبنسبة ١٠٠٪ لكافه البرامج التدريبية عينه الدراسه الخاصه ببرنامج تنميه مهارات العاملين بقطاع السياحة على انه قد تم بالفعل تعديل مده تلك الدورات التدريبية اكثر من مرة وذلك بعد تطبيق تلك الدورات على ارض الواقع، وحيث كانت كالاتى: الدورات فى بدايه

المشروع عام ٢٠٠٧م كانت مدتها ١٠ ايام متصله وبمعدل صافى مده تدريب ٦ ساعات يوميا، ثم تم خفض عدد الايام في المرحله الاخيريه إلى ٧ ايام وبمعدل صافي مدة تدريب ٦ ساعات يوميا وذلك تماشيا مع ظروف العاملين وطبيعة العمل الفندقية في هذه الفترة.

السؤال الحادي عشر: ما هي الاسباب التي ادت إلى تعديل مده الدورات التدريبية ؟

اجمع كل المدربين عينة الدراسة وبنسبة ١٠٠٪ على ان الاسباب التي ادت لخفض عدد ايام التدريب هي كالاتي:

١ - تنفيذًا لرغبة العديد من ادارات الفنادق بخفض مده التدريب وذلك بسبب ضغوط وظروف العمل.

٢ - عدم التفريغ التام من قبل المتدربين مما كان له اثر سلبي على نسبه الحضور وكذلك الاداء.

٣- نظرا لضغوط العمل وقله الايدي العاملة في اغلب الفنادق المقدمه فيها البرامج التدريبية .

السؤال الثاني عشر: هل تعتقد ان تلك البرامج التدريبية ملائمه مع متطلبات العمل الفندقية ؟

اتفق جميع المدربين عينة الدراسة وبنسبة ١٠٠٪ على ان تلك البرامج التدريبية المقدمة من قبل وزارة السياحة تعتبر ملائمه جدا لمتطلبات العمل الفندقية، حيث تم تصميم هذه البرامج التدريبية بعد دراسة الوضع الحقيقي للعمل الفندقية لذلك نجد ان جميع الموضوعات تم الاتفاق عليها بحيث تكون ملائمة واحتياجات سوق العمل الفعلي.

السؤال الثالث عشر: هل يتم تقييم المتدربين ؟

اتفق جميع المدربين عينة الدراسة والمسئولين عن تنفيذ تلك البرامج التدريبية وبنسبة ١٠٠٪ على انه بالفعل يتم عمل تقييم للمتدربين بشكل مباشر بعد انتهاء كل دورة تدريبية وذلك من خلال عدة طرق ووسائل من طرق ووسائل التقييم. وهذا بغرض التأكد من وصول المهارات والخبرات للمتدربين، حيث ان من اهم مبادئ الدورات التدريبية هو عدم تخريج اي متدرب لم تصل درجة مهارته إلى مستوى اجادة مناسب.

السؤال الرابع عشر: كيف يتم تقييم المتدربين ؟

اجمع ١٠٠٪ من المدربين عينة الدراسة على انه يتم تقييم المتدربين وذلك من خلال عمل نموذج اختبار تحريري كذلك هناك تطبيقي عملي لبعض الدورات مثل دورة الاغذية والمشروبات وكذلك دورة الاشراف الداخلي بينما يتم استخدام اختبار شفهي لدورات سلامة الغذاء والمكاتب الامامية في بعض الاحيان. كما اكد جميع المدربين عينة الدراسة ان هناك نوع اخر من التقييم يتم بواسطة وحدة تنمية الموارد البشرية والتدريب والدراسات من خلال مرور بشكل غير منتظم على الفنادق وعمل اختبارات سريعة لبعض من المتدربين الذين اجتازوا الدورات التدريبية، هذا بالاضافة إلى اجراء عدد

من المكلمات التليفونية العشوائية للمتدربين وعمل اختبار سريع لهم بغرض التأكد من جودة وفاعلية التدريب.

السؤال الخامس عشر: ما هي الادوات المستخدمة فى عمليه تقييم المتدربين ؟

اتفق ١٠٠٪ من المديرين عينة الدراسة على ان هناك عدد من الادوات المستخدمة فى عمليه التقييم والتي تتمثل فيما يلي:

- اختبار تحريري
- اختبار تطبيقي
- اختبار شفهي

السؤال السادس عشر: هل هناك ادوات يتم من خلالها تقييم الدورات المقدمه من وزاره السياحه ؟

أكد جميع المتدربين عينة الدراسة وبنسبة ١٠٠٪ على ان هناك عدد من الادوات المستخدمة التي يتم من خلالها تقييم الدورات المقدمة من قبل وزارة السياحة. كما افاد الجميع بان هناك تنوع في استخدام ادوات التقييم حتي يمكن من خلالها التأكد والتحقق من فاعلية وجودة الدورات التدريبية المقدمة. هذا يتفق مع ما نشره الطعاني (٢٠٠٧) عند تناول موضوع اهمية التقييم للدورات التدريبية ووجود تنوع في ادوات وطرق التقييم المستخدمة.

السؤال السابع عشر: ما هي تلك الادوات التي يتم من خلالها تقييم الدورات المقدمه من وزاره

السياحه ؟

اجمع كل المديرين ١٠٠٪ على وجود ٣ ادوات للتقييم الدورات التدريبية عينة الدراسة، وهذه الادوات تتمثل فيما يلي:

- استمارة استطلاع اراء المتدربين انفسهم وهي تقدم لهم اخريوم في الدورة ولا تشمل بياناتهم
 - استطلاع اراء المتدربين عن طريق التليفون من خلال موظفي وحدة تنمية الموارد البشرية
 - استطلاع اراء المتدربين ومديري الفنادق من خلال مراقب جودة يمر على الفنادق بشكل عشوائي
- السؤال الثامن عشر: من وجهه نظر سيادتكم هل توجد اى مشكلات تعوق تحقيق اهداف هذه

الدورات التدريبية

اتفق جميع المديرين عينة الدراسة على ان هناك بالفعل عدد من المعوقات التي في بعض الاحيان يمكن ان تعوق تحقيق هذه الدورات التدريبية لاهدافها.

السؤال التاسع عشر: ما هي المشكلات التي تعوق من تحقيق الدورات التدريبية لأهدافها ؟

اجمع ١٠٠٪ من المدربين عينة الدراسة على ان عدم تفرغ المتدربين للدورات التدريبية بشكل كامل مما يؤثر على درجة استيعابهم وتركيزهم، وكذلك ايضا عدم مناسبة وقت التدريب وتعارضه مع ظروف العمل في بعض الاحيان، واخيرا عدم توافر المكان الملائم لتنفيذ الدورات التدريبية وهذا ايضا في بعض الاحيان، كل هذه الاسباب تمثل اهم المشاكل التي قد تعوق تحقيق الدورات التدريبية لأهدافها الكاملة وبالجودة المطلوبة. في حين اتفق ٥٠٪ من المدربين عينة الدراسة على ان عدم تعاون ادارات الفنادق في بعض الاحيان تعد من المشكلات التي تعوق تحقيق الدورات التدريبية من تحقيق اهدافها .

السؤال العشرون: اقتراحات وتوصيات لتحسين وتطوير البرامج التدريبية

اتفق جميع المدربين عينة الدراسة على التوصية بعدد من الاقتراحات التي يمكن لها ان تساهم في تحسين وتطوير البرامج التدريبية، وكان من اهمها مايلي:

- ١ - ضرورة العمل على ايجاد الية يمكن من خلالها فرض التدريب على الفنادق والعاملين
- ٢ - العمل على تهيئة المناخ التدريبي الملائم وتقديم الحوافز المناسبة او اجراءات والتي يمكن من خلالها ضمان الالتزام سواء للعاملين او الفنادق لضمان الالتزام بهذه الدورات
- ٣ - العمل على زيادة مخصصات التدريب والعمل على ضمان استمرار هذا الدور الفعال
- ٤ - يفضل انشاء مركز او حدة تدريب ثابتة في كل محافظة من المحافظات السياحية

١٦. مناقشة فروض الدراسة والنتائج والتوصيات

أولاً: مناقشة فروض الدراسة:

الفرض الاول: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية توضح ان البرامج التدريبية المقدمه من وزاره السياحه تمثل عنصرا هاما لتحسين أداء العاملين ورفع مهاراتهم مما يعود بالنفع على صناعه الضيافه المصريه. اثبتت نتائج الدراسة صحة هذا الفرض حيث انه بالفعل تعتبر البرامج التدريبية المقدمة من قبل وزارة السياحه تمثل عنصرا هاما لضمان تحسين أداء العاملين ورفع مهارتهم وبالفعل يمكن لهذا الامر المساهمة في ضمان ان يعود بالنفع على صناعه الضيافة المصرية.

الفرض الثاني: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية توضح ان البرامج التدريبية المقدمه من وزاره السياحه تغطي كافة المهارات الضرورية التي يمكن من خلالها تحسين الاداء للعاملين فى صناعه الضيافه . بالفعل اثبتت الدراسة صحة هذا الفرض حيث ان البرامج التدريبية المقدمة من قبل وزارة السياحه تغطي بالفعل كافة المهارات الضرورية التي يمكن من خلالها العمل على تحسين أداء العاملين في صناعه الضيافة وبالتالي المساهمة في تحقيق رضا الضيوف.

الفرض الثالث: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية توضح ان البرامج التدريبية المقدمه من وزاره السياحه ساهمت بالفعل فى تحسين الخدمه والحد من شكاوى الضيوف والعاملين . كذلك قد اثبتت نتائج هذه الدراسة صحة هذا الفرض حيث اكده النتائج مدي مساهمت هذه الدورات التدريبية في تحسين مستوى الخدمة المقدمة والعمل علي الحد من شكاوي الضيوف والعاملين.

ثانياً: نتائج الدراسة

- ١ - البرامج التدريبية المقدمه من وزاره السياحه المصريه و اتحاد الغرف تلقى رضا من المتدربين .
- ٢ - البرامج التدريبية المقدمه من وزاره السياحه المصريه تغطى مواضيعها كافه المهارات اللازمه للمتدربين .
- ٣ - البرامج التدريبية المقدمه من وزاره السياحه المصريه ساهمت فى تحسين الاداء الوظيفى للمتدربين.
- ٤ - البرامج التدريبية المقدمه من وزاره السياحه المصريه لم تساهم بدرجة كافيه فى الحد من شكاوى العملاء.
- ٥ - البرامج التدريبية المقدمه من وزاره السياحه المصريه لم تساهم بدرجة كافيه فى الحد من شكاوى العاملين.
- ٦ - البرامج التدريبية المقدمه من وزاره السياحه المصريه لم تساهم بدرجة كافيه فى الحد من دوران العماله .
- ٧ - البرامج التدريبية المقدمه من وزاره السياحه المصريه لم تساهم بدرجة كافيه فى زياده ولاء العماله للمنشأه.
- ٨ - هناك معوقات تحول دون تحقيق تلك البرامج التدريبية لأهدافها متمثله فى عدم تعاون ادارات الفنادق لمدرسي تلك البرامج .
- ٩ - وجود فجوه بين ما يدرس وما تحتاجه تلك الفنادق من مهارات فى المؤسسات التعليميه المختلفه .
- ١٠ - هناك تفاعل جيد بين المدربين والمتدربين المقدم لهم البرامج التدريبية .
- ١١ - هناك تقييم من وزاره السياحه المصريه للمتدربين فى نهايه كل دوره تدريبيه .
- ١٢ - هناك تقييم من وزاره السياحه المصريه للمدربين القائمين على تنفيذ تلك البرامج التدريبية

ثالثاً: التوصيات:

بناء على النتائج التي تم التوصل اليها أثناء مراحل الدراسة والبحث يمكن إستنتاج التوصيات التاليه:

- ١ - العمل علي ضمان استمرار هذه البرامج التدريبية الهامة لضمان استمرار رفع مستوى جودة اداء ومهارات العاملين وضمان تحقيق رضا الضيوف من خلال تقديم خدمة جيدة ومميزة
- ٢ - العمل على دراسته معوقات هذه البرامج التدريبية والعمل على حلها .
- ٣ - العمل علي توفير جميع الادوات والوسائل التي يمكن من خلالها ضمان تقديم برامج تدريبية مميزة تتفق مع تطورات العصر
- ٤ - ضرورة تنوع ادوات وطرق ووسائل المتابعة للعملية التدريبية اثناء وبعد التدريب
- ٥ - العمل علي تهيئة المناخ التدريبي الملائم وتقديم الحوافز المناسبة او اجراءات والتي يمكن من خلالها ضمان الالتزام سواء للعاملين او الفنادق لضمان الالتزام بهذه الدورات
- ٦ - العمل علي زيادة مخصصات التدريب والعمل علي ضمان استمرار هذا الدور الفعال
- ٧ - العمل علي ضمان ان تكون البرامج التدريبية متوافقة مع البرامج الزمنية المحددة لتنفيذها حتي يتم تحقيق الاهداف المرجوة
- ٨ - التوصية بالعمل علي ايجاد اليات يمكن من خلالها فرض هذه البرامج التدريبية علي الفنادق والعاملين، وذلك بهدف رفع مستوى اداء العاملين وكذلك توحيد مستوي الاداء حيث انه يتم تدريب جميع العاملين علي نفس البرامج التدريبية وبنفس الطريقة والادوات
- ٩ - التوصية بالاستفادة من تلك البرامج التدريبية في مجال التعليم الفندقي سواء علي مستوي التعليم الفني المتوسط او فوق المتوسط وكذلك علي مستوي التعليم الفندقي العالي
- ١٠ - التوصية بانشاء مركز تدريب ثابت في كل محافظة من المحافظات السياحية الهامة علي مستوي الجمهورية

^١ باحث ماجستير بقسم الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

^٢ مدرس بقسم الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق - جامعة جامعة بني سويف

^٣ الأستاذ بقسم الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

١. ابراهيم عبدالمجيد القوقا، (٢٠٠٧). "اثر التدريب على اداء المشروعات الصغيره والصغيره جدا فى قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشوره، الجامعة الاسلاميه عمادالدراسات العليا كليه التجاره قسم اداره الاعمال ص ١٤
٢. حسن أحمد الطعاني (٢٠٠٧). "التدريب: مفهومه و فعالياته :بناء البرامج التدريبية وتقويمها"، دارالشروق للنشر والتوزيع، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ص ١٥ - ٥٥
٣. حسين بدران (٢٠٠٧). "مشروع تنمية مهارات العاملين بالقطاع السياحي: المحاور الرئيسية لتنمية مهارات العاملين بالقطاع السياحي وتطوير مستوى خريجي مؤسسات التعليم والتدريب السياحي (الحلول والبدائل المتاحة)"، الإتحاد المصري للغرف السياحية، وحدة تنمية الموارد البشرية والتدريب والدراسات. وزارة السياحة. القاهرة، جمهورية مصر العربية، ص ١ - ٤٩
٤. الحكم بن باديس بقسنطينة، (٢٠٠٩). "دور برامج تدريب الموارد البشرية في تحسين نوعية الخدمة بالمؤسسة: محاولة دراسة حالة بالمركز الاستشفائي الجامعي"، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ص ١٢٠
٥. دليل الفنادق المصرية، (٢٠١٢). الإتحاد المصري للغرف السياحيه : الكتالوج النسخة ٣٢، ٢٠١١ - ٢٠١٢، القاهرة، جمهورية مصر العربية
٦. رأفت السيد عبدالفتاح، (٢٠٠٠). "سيكولوجية التدريب وتنمية الموارد البشرية"، دار الفكر العربي للنشر، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ص ٩٢
٧. روية حسن، (٢٠٠٣). "مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية"، الدار الجامعية، الاسكندرية، جمهورية مصر العربية، ص ٣٣ - ٣٨
٨. شريف بن احمد محمد الغامدي، (٢٠١١). "اثر التدريب على أداء العاملين في منظمات الأعمال : دراسة ميدانية على موظفي شركة المدينة للصحافة والطباعة والنشر"، قسم إدارة الاعمال. كلية العلوم الادارية والمالية. جامعة الباحة المملكة العربية السعودية http://shareefbasnas-shareef.blogspot.com.eg/2012/09/blog-post_9137.html
٩. صلاح الدين محمد عبد الباقي، (٢٠٠٦). "الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية"، دار الجامعة الحديثة للنشر، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية، ص ٨٨

١٠. صلاح عبدالباقي، (٢٠٠٠). "إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية"، القاهرة: الدار الجامعية، جمهورية مصر العربية
١١. عامر خضير، حميد الكبيسي، (٢٠٠٤). "سيكولوجية التدريب" جامعة نايف العربية. مركز الدراسات والبحوث. الرياض، المملكة العربية السعودية
١٢. عبد الرحمن توفيق، (١٩٩٤). "التدريب" مركز الخبرات المهنية للإدارة، جمهورية مصر العربية، ص ١٢ - ١٨
١٣. عبد المعطي عساف، (٢٠٠٨). "التدريب وتنمية الموارد البشرية"، دار زهران، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، ص ٣٥
١٤. عطا الله محمد تيسير، تحسين احمد جعفر، (٢٠٠٨). "استراتيجية التدريب وأثرها على أداء العاملين في الشركات المساهمة العامة الأردنية"، الأكاديمية العربية والمصرفية فرع الكرك، المملكة الأردنية الهاشمية
١٥. على عبدالوهاب، (٢٠٠١). "إدارة الافراد"، مكتبة التجاره والتعاون، القاهرة، جمهورية مصر العربية ص ١٨٥
١٦. علي يونس ميا، صلاح سيخ ديب، سالم راشد الشامسي، (٢٠٠٩). "قياس أثر التدريب في أداء العاملين: دراسة ميدانية علي مديرية التربية بمحافظة البريمي في سلطنة عمان" مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانون المجلد ٣١ العدد (١) ٢٠٠٩
١٧. كنانة اونلاين، (٢٠٠٦). "الاقتصاد والسياحة" كنانة بوابة التنمية المجتمعية <http://www.kenanaonline.net/page/2966> (النشر في ٢٢/٥/٢٠١٥)
١٨. محمود أبو بكر و مصطفى محمود أبو بكر، (٢٠٠٠). "إدارة الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، دار غريب للنشر، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ص ١٩
١٩. مصطفى أبو بكر، (٢٠٠٤). "إدارة الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزات التنافسية"، الإسكندرية: الدار الجامعية، جمهورية مصر العربية
٢٠. مصطفى طنطاوى، (٢٠٠٣). "اهمية التدريب"، المعهد العالي للإدارة العليا، برنامج العلاقات الصناعية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ص ٦٣
٢١. منال طلعت محمود، (٢٠٠٣). "اساسيات فى علم الاداره"، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية، جمهورية مصر العربية، ص ٢١٦

٢٢. مؤيد السالم، وعادل صالح، (٢٠٠٢). "إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي"، إريد: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع

ثانياً. المراجع باللغة الاجنبية

23. Ahammad, S., (2013). "Importance of Training in Hotel industry: A case study of Hilton Hotel, Cyprus", Södertörns University, School of Business Studies, Master's Thesis 30 Credits, Tourism Studies, Spring semester
24. Buckley, R., and Caple, J., (2009). "The Theory & Practice of Training", 6th Edition, Kogan Page Limited, London and Sterling, VA. Pp. 6-21
25. Cassio, W., (2003). "Managing Human Resources", 6th Edition, McGraw-Hill companies Inc, New York.
26. Dessler, G., (2000). "Human Resource Management" 8th Edition Prentice Hall international Upper saddle River, New Jersey.
27. FreeHotelsGuide.com (2015). "Free Hotel Guide: Egypt Hotels Information Guide", <http://www.egypt.freehotelguide.com/> [Accessed on 09-03-2015]
28. Rossett, A., (2002). "Techniques in Training and Performance Development Series: Training Needs Assessment", Educational Technology Publications Englewood Cliffs, New Jersey 07632, U.S.A. pp. 65-70
29. Wilson, J., (2005). "Human Resource Development: Learning and Training for Individuals and Organizations", Second Edition, Kogan Page Limited, London and Sterling, VA. Pp. 3-26