

أثر التدريب على الأداء الوظيفي في المؤسسات السياحية -دراسة حالة فندق الزيانين
بتلمسان (الجزائر)-

**The impact of training on job performance in tourism
institutions - a case study of the Zayanin Hotel in
Tlemcen (Algeria)**

ميلود عبد الهادي¹

طالب دكتوراه / SD SAT / جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

abdelhadi.miloud.9@gmail.com

توزان فاطمة

دكتوراه / SD SAT / جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

touzane.1980@hotmail.fr

قُدم للنشر في: 25.09.2022 , قُبِلَ للنشر في: 27.10.2022 , نشر في: 15.12.2022

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير التدريب على أداء الموارد البشرية في مؤسسة سياحية تتمثل في فندق الزيانين (فندق 4 نجوم) بتلمسان-الجزائر، ومعرفة أثر عناصر تدريب الموارد البشرية في رفع الأداء الوظيفي (القدرة والرغبة، الانضباط والسلوك) حيث تم بناء استبانة بغرض جمع البيانات وقد تم توزيعها على عينة عشوائية متمثلة في (60) موظفاً و قد تم الاستعانة ببرنامج EXEL في جمع البيانات وكذلك برنامج SPSS (v. 24) في معالجة البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى أن التدريب من أهم الأساليب في تحسين الأداء الوظيفي في الفندق كما انه يؤثر بشكل ايجابي في تحسين الأداء الوظيفي في الفندق بالإضافة إلى ذلك توجد علاقة طردية بين عناصر التدريب و ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي في الفندق. **كلمات المفتاحية:** التدريب، الأداء الوظيفي، الفندق، الموارد البشرية.

تصنيفات JEL : M53, M12, Z03, O15.

Abstract:

This study aimed to identify the impact of training on human resources performance in a tourist institution represented in the Zayanien Hotel (4 stars hotel) in Tlemcen-Algeria-, and to know the impact of the elements of human resources training in raising job performance (**ability, desire, discipline and behavior**) where a questionnaire was built for the purpose of data collection and it was distributed to a random sample of (60) employees, With the EXEL program in data collection, as well as the SPSS program (v. 24) in data processing.

the study concluded that training is one of the most important methods in improving job performance in the hotel, as it positively affects improving job

¹المؤلف المراسل

performance in the hotel. In addition, there is a direct relationship between Elements of training and high level of functionality in the hotel.

key words: Training, job performance, Hotel, human resources.

Jel Classification Codes: M53, M12,Z03,O15.

المقدمة:

تعتبر الموارد البشرية المدربة والمؤهلة من أهم أسس نجاح أي منظمة، وهذا ما ينطبق أكثر على المؤسسات السياحية لما تتطلبه من موارد بشرية مؤهلة ومدربة على مهارات خاصة تمكن هذه المؤسسات من التعامل مع الزبائن والسياح لهم ثقافات ولغات مختلفة . وعليه فإن تطور القطاع السياحي في البلد مرهون بتدريب وتأهيل الموارد البشرية السياحية بغرض تقديم خدمات سياحية ذات جودة عالية تتماشى مع رغبات السياح باختلاف ثقافتهم وصفاتهم ولغتهم حيث يعتبر التدريب من أهم الأساليب التي تنمي أداء المورد البشري وتكسبه معلومات ومهارات ومعارف تتطلبها الوظيفة في القطاع السياحي وتمكن المؤسسات السياحية من استقطاب أكثر للسياح ومنافسة الدول الرائدة في المجال، وهذا ما يمكن كذلك من النهوض بالقطاع السياحي وجعله بديل استراتيجي لقطاع المحروقات، جاءت هذه الدراسة الميدانية لتلقي الضوء على تأثير عناصر التدريب على أداء الموظفين في فندق جزائري وبيان مدى استفادة هؤلاء الموظفين من البرامج المقدمة إليهم.

1- إشكالية الدراسة: ومن خلال ما سبق ارتأينا طرح التساؤلات التالية:

- إلى أي مدى يؤثر التدريب على أداء الموارد البشرية في فندق الزبائن بتلمسان؟

1-1 الفرضيات:

ولالإجابة على هذه الأسئلة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- يعتبر التدريب من أهم الأساليب في تحسين الأداء الوظيفي في الفندق.

- يؤثر التدريب بشكل إيجابي في تحسين الأداء الوظيفي في الفندق.

- توجد علاقة طردية بين عناصر التدريب وارتفاع مستوى الأداء الوظيفي في الفندق.

2-محتوى الدراسة:

1-1الدراسات السابقة:

- دراسة (نصر عمار علي فرج، البهلول ناصر المقدولي، 2021) دراسة بعنوان: إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير

الخدمات الفندقية على فنادق شركة الضمان للاستثمارات بمدينة طرابلس - ليبيا-دراسة حالة.

هدفت الدراسة إلى إبراز دور الموارد البشرية في تطوير مستوى الخدمات الفندقية، وقد تمثلت مشكلة البحث في قصور تفعيل دور إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الفندقية محل الدراسة، أما الفرضية فتفرض أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الموارد البشرية وبين مستوى الخدمات المقدمة في المؤسسات الفندقية، وقد أجريت الدراسة على عينة من موظفي فندقين ويتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في فندقي الواحات، وباب البحر والبالغ عددهم (871)موظف، منهم (444) موظف في فندق باب البحر، و(372)موظف في فندق الواحات بمدينة طرابلس الكبرى. وتم استخدام المنهج التحليلي الذي يركز على دراسة وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة وقد تم استخدام برنامج التحليل بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة بيانات الدراسة وقد توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها أن تطوير الخدمات الفندقية مرتبط بالاهتمام بالتخطيط والتدريب في إدارة الموارد البشرية.

- دراسة (وفاء رايس، 2021) دراسة بعنوان: الاستثمار في رأس المال البشري من أجل سياحة مستدامة-دراسة حالة المملكة المغربية-

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الاستثمار في رأس المال البشري في القطاع السياحي وكذا إبراز دور الاستثمار في رأس المال البشري في تحقيق التنمية المستدامة بالتركيز على تجربة المملكة المغربية الهاشمية، وقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي بالاعتماد على الإحصائيات المتعلقة بالفترة الممتدة ما بين 2010 و 2017، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن الاستثمار في رأس المال البشري يلعب دور استراتيجي في تحقيق التنمية المستدامة، كما لا يقتصر الاستثمار في رأس المال البشري على القطاع الصناعي والتكنولوجي فقط بل يكتسي أهمية بالغة حتى في القطاع السياحي كما تسعى المملكة المغربية إلى الاستثمار في مواردها البشرية في القطاع السياحي لتطوير مهاراتهم في مختلف المجالات الفندقية، الإطعام، الإرشاد، التعريف بالمووروث الثقافي والتاريخي وغيرها من الممتلكات السياحية التي لها دور فاعل في تنمية الاقتصاد.

دراسة (د. ماهر عودة الشمالية و د. أسعد حماد أبو رمان، 2017) دراسة بعنوان: ممارسات إدارة الموارد البشرية في المنظمات السياحية ودورها في تحسين الأداء - دراسة عينة من النساء العاملات في قطاع السياحة -

حيث سعت الدراسة إلى بيان الفروق الجنسية في ممارسات إدارة الموارد البشرية وتمحورت الإشكالية في أسئلة فرعية على النحو التالي :

- كيف يمكن لممارسات إدارة الموارد البشرية أن تؤثر على الأداء الخاص بالعاملين؟

- كيف تنظر النساء العاملات إلى ممارسات إدارة الموارد البشرية في حال كون المسؤول المباشر عنهن من الرجال أو النساء؟

- لماذا تفضل النساء العاملات في المنظمات السياحية أن يكون مسؤولهن المباشر من الإدارات الغربية و خاصة في فنادق السلاسل؟

حيث سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن ممارسات إدارة الموارد البشرية في المنظمات السياحية من خلال نظر المرأة العاملة في القطاع السياحي و كيف يمكن للممارسات التأثير على الأداء، ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتم اختيار عينة مكونة من (350) فرد من النساء العاملات في المنظمات السياحية في الأردن ، كما تم الاستعانة بأداة الدراسة المتمثلة في الاستقصاء مكونة من (44) فقرة موزعة على جزأين الأول يتعلق بأبعاد إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب، التعيين، الحوافز، الترقيات ، تقييم الأداء، الأجور والتعويضات، التدريب والتطوير) والثاني (الأداء) كما استخدم برنامج SPSS للقيام بالتحليلات الإحصائية المطلوبة .

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها أن أربعة أبعاد من إدارة الموارد البشرية (الحوافز، تقييم الأداء ، التعويضات والأجور ، التدريب و التطوير) تؤثر على أداء العاملات في القطاع السياحي في حين أن (علاقات العمل، الاستقطاب والتعيين) لم تؤثر في الأداء بالإضافة فقد كشفت تقييمات النساء للرجل في ممارسته لوظائف إدارة الموارد البشرية ومقارنتها بممارسات المرأة، فضلا عن تفضيل النساء العاملات في القطاع للإدارة الغربية على الإدارة العربية في فنادق السلاسل.

إن ما يمكن قوله أن عدة دراسات عربية تناولت موضوع مساهمة ممارسات إدارة الموارد البشرية في تنمية أداء المورد البشري في المنظمات السياحية من جوانب مختلفة ، وبدورها حاولت هذه الدراسة التركيز على التدريب من خلال دراسة أثر التدريب على الأداء الوظيفي للمورد البشري في فندق جزائري يتمثل في فندق الزينابين بتلمسان.

3- الإطار المفاهيمي للتدريب:

3-1 تعريف التدريب الإداري:

هناك عدة تعاريف للتدريب الإداري إذ سنذكر أهمها:

- يعرف التدريب بأنه النشاط المستمر لتزويد الفرد بالمهارات والخبرات والاتجاهات التي تجعله صالحاً لمزاولة عمل ما.²
- يعرف التدريب بأنه الجهد المنظم والمخطط له تزويد الموارد البشرية في المنظمة بمعارف معينة، وتحسين وتطوير مهاراتها وقدراتها وتغيير سلوكها واتجاهاتها بشكل إيجابي مما قد ينعكس على تحسين أداء المنظمة.³
- عرف "FLIPPO" التدريب على أنه "العملية التي من خلالها يزود العاملين بالمعرفة أو المهارة لأداء وتنفيذ عمل معين".⁴

² الحافظ فاير، (2010) ،استراتيجية التدريب الفعال، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ص12.

³ دة عبد الباري إبراهيم، (2003)، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية، مصر، المنظمة العربية للتنمية الادارية، ص103.

-بناء على التعريفات السابقة يمكننا تعريف التدريب على أنه: تزويد الموارد البشرية بالخبرات المناسبة التي تساعد على تنمية المهارات الخاصة بهم، وزيادة معرفتهم من خلال الاعتماد على تطبيق العملية التدريبية بأكثر الوسائل كفاءة.

2-3 تعريف التدريب السياحي و أهدافه:

2-3-1 تعريف التدريب السياحي: "هو تنمية القدرة على الابتكار لدى العاملين عند مواجهة صعوبات العمل خلال فترة الذروة السياحية."⁵

2-3-2 أهداف التدريب السياحي:

يهدف التدريب السياحي لتحقيق ما يلي:

-الإسهام في تنمية الموارد البشرية وتطويرها.

-تنمية المهارات والمعارف اللازمة للنهوض بالقطاع السياحي بوصفه ركيزة أساسية من ركائز الاقتصاد.

-زيادة قدرة المؤسسات السياحية على المنافسة و الاستمرار في العمل مما يساعد بصورة فعالة من الحد من ظاهرة البطالة.

-الارتقاء بجودة الخدمات السياحية المقدمة إذ أصبح ينظر للتنوع على أنها مفتاح النجاح في مختلف الميادين و بالأخص القطاع السياحي لاعتماده بدرجة كبيرة على المورد البشري.⁶

4- كيفية تدريب المورد البشري بالفنادق:

إن الفنادق تقوم بتقديم خدماتها للزبون القادم إليها، ومن أجل تقديم أفضل للخدمات وجب عليها تدريب موردها البشري (العامل داخل الفندق) من خلال التدريب ما قبل الخدمة، التدريب أثناء الخدمة ويكون كالتالي:

1-4 التدريب ما قبل الخدمة: أو ما قبل العمل أو التدريب الإعدادي وهو الذي يتم تقديمه قبل مزاولة العمل للمتدربين أو المتخرجين للعمل بهدف اكتسابهم المعاملات والمهارات والاتجاهات التي تمم الالتحاق بالعمل وتجعلهم جاهزين لممارسة العمل المطلوب.

2-4 التدريب أثناء الخدمة: هو الذي يتم تقديمه بعد مزاولة العمل ويحصل عليه العامل أو الموظف أثناء ممارسة مهامه الوظيفية بهدف تحسين معلوماته واتجاهاته ومهاراته حتى يكون أدائه أفضل وتحقيق نتائج أحسن في عمله الذي يمارسه.⁷

5- مفهوم الأداء الوظيفي:

1-5 تعريف الأداء الوظيفي:

يعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن " الأثر الصافي لجهود الفرد و التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد".⁸

كما يعرف Pradhan, R. K. & Jana الأداء الوظيفي كذلك على أنه إنجاز عمل الأفراد بعد بذل الجهد المطلوب في الوظيفة.⁹

⁴ محمد الصيرفي، (2007)، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي للنشر، ص59.

⁵ عبد الأمير عبد كاظم، (2012)، دور التدريب في إعداد الموارد البشرية السياحية المتخصصة و تأثيره على مستوى تقديم الخدمات، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، مجلد 8، العدد 25، الكوفة، بغداد، ص122.

⁶ ظاظو إبراهيم (2016). «تحليل واقع اموارد البشرية في القطاع السياحي الأردن»،

<http://meutourism.com/research/22.doc> (تاريخ الاسترداد: 01/04/2022)

⁷ علي السلمي، (1985)، الأفراد والكفاءة الإنتاجية، مصر، مكتبة غريب، ص355.

⁸ -كامل بربر إدارة، (1997)، الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، لبنان، ص، 1.

أما **Gibson** فيعرف الأداء الوظيفي كمقياس لمعنويات الموظفين ومدى إنجاز المهام المتفق عليها بشكل فعال وكفاء كما يتضمن الأداء الأنشطة المتكررة لتحديد الأهداف التنظيمية و رصد التقدم المحرز وإجراء التعديلات لتحقيق تلك الأهداف على نحو أكثر فعالية وكفاءة.¹⁰

يعرف الأداء على أنه مدى الحصول على الحقائق والبيانات المحددة، التي من شأنها أن تساعد على تحليل وتقويم أداء العامل لعمله ومسلكه في فترة زمنية محددة وتقدير مدى كفاءة القيمة والعملية للنهوض بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله الحاضر وفي المستقبل¹¹،

6-منهجية البحث الميداني: تعتبر منهجية البحث الميداني بمثابة حلقة الربط بينما هو متحقق من تراكم معرفي ونظري وتطبيقي، وبين إمكانية تجسيد ذلك التراكم في ميدان الدراسة، وقد قسمت إلى مايلي:

1-1-6 منهج الدراسة وأدواتها :

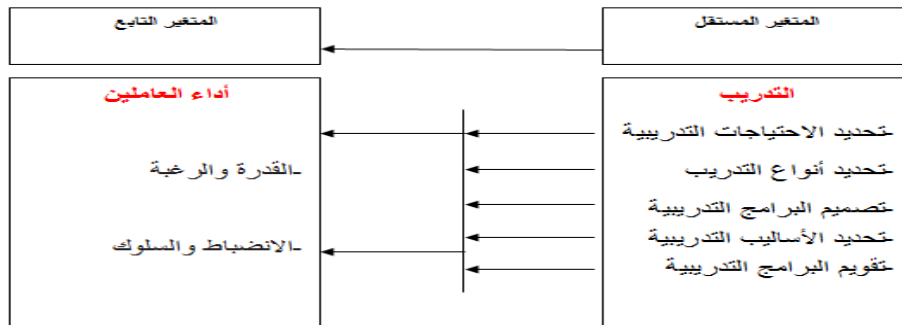
1-1-6 منهج الدراسة : اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك كونه الأنسب لدراستنا حيث اعتمدنا في الجانب النظري على البحوث والدراسات النظرية ، كما اعتمدنا على صعيد البحث لميداني التحليلي، على الاستبيان بهدف الكشف عن آراء العاملين بفندق الزينيين.

2-1-6 أدوات جمع وتحليل البيانات :

أدوات جمع البيانات: تم استخدام الاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات اللازمة للدراسة وجاءت في ثلاث محاور أساسية وهي:

- **المحور الأول :** و تضمن المتغيرات التي تتعلق بالخصائص الشخصية و الوظيفية لعينة الدراسة.
- **المحور الثاني :** تضمن (15) عبارة تتعلق بقياس متغير التدريب مقسمة إلى 5 أبعاد.
- **المحور الثالث :** تضمن (15) عبارة تتعلق بقياس متغير أداء العاملين بالمؤسسات السياحية مقسمة إلى بعدين .

الشكل 01. شكل يوضح متغيرات الدراسة.



المصدر: من إعداد الباحثين

ولغرض قياس مدى توافق آراء أفراد عينة الدراسة مع عبارات محاور الدراسة ، تم الاعتماد على الشكل المغلق في إعداد الاستمارة ، وفقا لمقياس ليكرت **lekert** الخماسي وفق الجدول التالي :

الجدول 1. مقياس ليكرت الخماسي

⁹ Pradhan, R. K. & Jana, L. K. (2016). Employees' performance at workplace; conceptual model and empirical validation. Business Perspectives and Research, 5, (1), 1-17.

¹⁰ Gibson, E. B. (2012). Introduction to Job satisfaction and employees performance in the West Indies. UK : Educational Inc.

¹¹ منصور احمد، (2009)، المبادئ العامة في إدارة القوى العاملة، وكالة المطبوعات الكويتية، الكويت، ص 9.

المستوى	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن النسبي	1	2	3	4	5
الوسط المرجح	1-1.79	1.8-2.59	2.6-3.39	3.40-4.19	4.20-5

المصدر: من إعداد الباحثين

أدوات تحليل البيانات : من أجل تحقيق أهداف الدراسة عن طريق جمع البيانات وتحليلها ، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية و ذلك باستخدام برنامج (حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss) ، حيث تم استخدام الإصدار الرابع والعشرين (version 24).

2-6 مجتمع وعينة الدراسة: تم إجراء الدراسة الميدانية على مستوى فندق الزينيين وقد تم توجيه الاستبيان إلى العاملين به حيث تم توزيع 60 استبانة وقد تم استرجاع 55 استبانة منها 51 استبانة صالحة للدراسة.

من أجل التعرف على الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة تم توزيعهم كآتي :

الجدول 2. توزيع الأفراد حسب الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

المتغيرات الشخصية والوظيفية	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	42
	أنثى	09
	المجموع	51
الفئة العمرية	من 20 إلى 30	09
	من 31 إلى 40	17
	من 41 إلى 50	22
	أكثر من 50	03
	المجموع	51
	100	
المستوى التعليمي	ابتدائي	00
	متوسط	05
	ثانوي	07
	شهادة تكوين مهني	19
	جامعي	20
	المجموع	51
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	11
	من 5 إلى 10 سنوات	12
		23.5

دفاتر MECAS

V° / N° / MOIS ANNEE

23.5	12	من 10 إلى 15 سنة
31.4	16	أكثر من 15 سنة
100	51	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول 3. توزيع الأفراد حسب نوع الوظيفة لعينة الدراسة

الوظيفة:	التكرارات
رئيس قسم	05
رئيس مصلحة	07
موظف تسيير	13
موظف تقني	04
محاسب	02
مراقب	04
سكرتيرة	02
موظف استقبال	03
منظف	02
عون أمن	03
مسؤول مطبخ	01
طباخ	02
نادل	02
سائق	01
المجموع	51

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج EXEL.

3-6 ثبات الاستمارة : تم استخدام معامل ألفا كرونباخ من أجل التحقق من الاتساق الداخلي و الثبات لمخاور الاستمارة ونعرض نتائجه في الجدول التالي :

الجدول 4. معامل ثبات الاتساق الداخلي لمخاور الاستمارة (ألفا كرونباخ)

المخاور	معامل ألفا كرونباخ
التدريب	0.980
أداء العاملين	0.987
الكل	0.992

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن محوري الدراسة يتمتعان بنسبة ثبات عالية ، مما يزيد من قدرة الاستمارة على تحقيق أغراض الدراسة ، حيث بلغ معامل الثبات للمحور الأول (0.980) ، أما المحور الثاني فبلغ (0.987)، في حين بلغ معامل الثبات الكلي (0.992) .

4-6 عرض وتحليل بيانات الدراسة : يهدف عرض وتحليل بيانات الدراسة، إلى تمهيد الطريق من أجل الوصول إلى النتائج التي من شأنها أن تسمح بتقديم الإجابات عن أسئلة الدراسة.

4-6-1 عرض وتحليل بيانات الفرضية المتعلقة بقياس محور التدريب :

الجدول 5. استجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات التي تقيس محور التدريب

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	تتم الإدارة بعملية التدريب بشكل عام	4.13	0.600	2	موافق
02	يتم تحديد الاحتياجات بشكل مخطط ومدرس	3.54	1.171	3	موافق
03	يحصل جميع العاملين على فرص تدريب متكافئة مع نظرائهم	4.37	0.757	1	موافق بشدة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها تحديد الاحتياجات التدريبية	4.01	0.895	/	موافق
04	يهتم التدريب بتنمية مهارات الضيافة والاستقبال و الطبخ	4.50	1.155	1	موافق بشدة
05	يهتم التدريب بتنمية الأعمال المحاسبية واللغوية و الإعلام الآلي	4.39	0.918	2	موافق بشدة
06	يهتم التدريب بتنمية المهارات اللازمة لتقلد المناصب الإدارية الإشرافية أو الوسطي أو العليا	3.64	1.494	3	موافق
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها تحديد الأنواع التدريبية	4.18	1.110	/	موافق
07	يلبي محتوى البرامج التدريبية احتياجات الموظفين للتدريب	4.11	0.177	2	موافق
08	المشرفون على عملية تدريب العاملين يتمتعون بكفاءة عالية	4.58	0.983	1	موافق بشدة
09	تتنوع وتختلف البرامج التدريبية المقدمة للعاملين حسب احتياجاتهم في العمل	3.84	1.376	3	موافق
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها تصميم البرامج التدريبية	4.18	1.123	/	موافق
10	تستخدم المؤسسة أساليب حديثة في تدريب العاملين	3.84	1.301	2	موافق
11	تعتمد المؤسسة على أساليب نظرية فقط في تدريب العاملين	2.94	1.461	3	محايد
12	تعتمد المؤسسة على أساليب تطبيقية ونظرية في تدريب العاملين	4.31	0.860	1	موافق بشدة

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده تحديد الأساليب التدريبية	3.69	1.123	/	موافق
13 يشارك العاملون في عملية تقييم البرامج التدريبية التي تلقوها	4.27	0.826	1	موافق بشدة
14 تقوم الإدارة بمتابعة وتقييم البرامج التدريبية بعد تنفيذها	3.56	1.284	2	موافق
15 تقوم الإدارة بتقييم البرامج التدريبية بشكل منهجي ودقيق	3.39	1.401	3	موافق
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده تقوم البرامج التدريبية	3.74	1.106	/	موافق
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لخور التدريب	3.96	1.042	/	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن المستجوبين يوافقون بشدة على محور التدريب ، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.96) بانحراف معياري قدره (1.042) ، ويدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (من 3.40 إلى 4.20) ، مما يؤكد على الأهمية الكبيرة للتدريب في نشاط الفندق.

2-4-6 عرض وتحليل بيانات الفرضية المتعلقة بقياس محور أداء العاملين الجدول 6. استجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات التي تقيس محور أداء العاملين

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
16	يملك العاملون المعارف اللازمة لأداء المهام	4.43	0.854	1	موافق بشدة
17	يبدل العاملون الجهد اللازم لإنجاز مهامهم	3.52	0.527	5	موافق
18	يملك العاملون المهارات الكافية لإنجاز أعمالهم	4.35	1.035	2	موافق بشدة
19	لدى العاملين المعرفة الكاملة بالأدوار التي يقومون بها	3.90	0.964	4	موافق
20	تتوفر الرغبة لدى العاملين في إنجاز أعمالهم	4.25	0.890	3	موافق بشدة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده القدرة والرغبة	4.09	0.971	/	موافق	
21	يحرص العاملون على الالتزام باللوائح والتعليمات والتوجيهات	4.07	0.844	5	موافق
22	يلتزم العاملون بالآوقات الرسمية للعمل	4.31	1.140	2	موافق بشدة
23	يغيب العاملون عن العمل إلا في حالة الضرورة القصوى	4.35	0.976	1	موافق بشدة
24	يتعاون العاملون مع بعضهم في حالة وجود أعمال إضافية	3.72	1.011	8	موافق
25	تساهم توجيهات وإرشادات العاملين في المؤسسة في تحسين سلوكهم	3.68	1.240	9	موافق
26	يتجنب العاملون خلق صراعات في العمل	3.45	1.285	10	موافق
27	يسعى العاملون لإنجاز كمية العمل المطلوبة	3.94	1.102	7	موافق
28	يرغب العاملون في إنجاز أعمالهم على أكمل وجه	3.94	1.066	6	موافق
29	يحرص العاملون على القيام بالعمل في الوقت المحدد	4.09	1.100	4	موافق
30	ينجز العاملون عملهم بكفاءة	4.21	0.901	3	موافق بشدة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الانضباط والسلوك	3.98	1.026	/	موافق	

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحو أداء العاملين	4.03	0.993	/	موافق
---	------	-------	---	-------

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن المستجوبين يوافقون بدرجة كبيرة على محور أداء العاملين، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.03) بانحراف معياري قدره (0.993) و يدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (من 3.40 إلى 4.20) ، مما يؤكد على أن الفندق يولي أهمية كبيرة لتحسين أداء العاملين والحرص عليه.

7- عرض وتحليل النتائج: تم قياس تأثير التدريب على أداء العاملين بالمؤسسات السياحية باستخدام أسلوب الانحدار الخطي وفيما يلي سوف نتطرق إلى نتائج هذه الاختبارات وتحليلها :

7-1 عرض نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تم استخدام نتائج تحليل التباين (analyses of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية و الجدول (07) يبين :

H01 : لا يوجد أثر معنوي لتحديد الاحتياجات التدريبية على أداء العاملين بفندق الزينيين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

الجدول 07. نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تحديد الاحتياجات التدريبية على أداء العاملين بفندق الزينيين.

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار	45.010	1	45.010		
الخطأ	4.375	49	0.089	504.145	*0.000
المجموع	49.348	50	--		

* مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية ، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (504.145) و هي أكبر من F الجدولة ، بقيمة احتمالية قدرها 0.000 هذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية ، و التي يتم اختبارها فيما بعد بأسلوب الانحدار الخطي البسيط (*linear régression*) ، وذلك بغية تحديد العلاقة بين المتغيرين التابع والمتمثل في أداء العاملين و المتغير المستقل المتمثل في تحديد الاحتياجات التدريبية وقد تم تلخيص أهم نتائجه في الجدول الموالي :

الجدول 08. نتائج اختبار تحليل الانحدار لأثر تحديد الاحتياجات التدريبية على أداء العاملين.

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2
تحديد الاحتياجات التدريبية	0.955	22.453	*0.000	0.955	0.911

* مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير معطيات هذا الجدول إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "تحديد الاحتياجات التدريبية" و المتغير التابع " أداء العاملين" في فندق الزينيين، وبالتالي وجود دور معنوي بينهما ، ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة t المحسوبة البالغة (22.453) بمستوى دلالة 0.000، كما قدر معامل الارتباط ب (0.955) ، وهو يدل على وجود علاقة طردية قوية بين

MECAS دفاتر

V° / N° / MOIS ANNEE

المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.911) وهذا يعني أن (91.1%) من التغيرات الحاصلة في تحقيق أداء العاملين ترجع إلى التغير في تحديد الاحتياجات التدريبية كما بلغت درجة التأثير $\beta(0.911)$ وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى تحديد الاحتياجات التدريبية يؤدي إلى زيادة في أداء العاملين بفندق الزياتين بقيمة (0.927).

بناءً على النتائج السابقة، نرفض الفرضية الصفرية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتحديد الاحتياجات التدريبية على أداء العاملين بفندق الزياتين".

2-7 عرض نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية : تم استخدام نتائج تحليل التباين (analyses of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية و الجدول (09) يبين :

H_{02} : لا يوجد أثر معنوي لتحديد الأنواع التدريبية على أداء العاملين بفندق الزياتين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول 09. نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تحديد الأنواع التدريبية على أداء العاملين بفندق الزياتين.

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار	47.586	1	47.586		
الخطأ	1.799	49	0.037	1296.318	*0.000
المجموع	49.384	50	--		

* مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية ، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (1296.318) وهي أكبر من F الجدولة ، بقيمة احتمالية قدرها 0.000 هذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية ، والتي يتم اختبارها فيما بعد بأسلوب الانحدار الخطي البسيط (*linear regression*) ، وذلك بغية تحديد العلاقة بين المتغيرين التابع والمتمثل في أداء العاملين و المتغير المستقل المتمثل في تحديد الأنواع التدريبية وقد تم تلخيص أهم نتائجه في الجدول الموالي :

الجدول 10. نتائج اختبار تحليل الانحدار لأثر تحديد الأنواع التدريبية على أداء العاملين.

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2
تحديد الأنواع التدريبية	0.982	36.004	*0.000	0.982	0.964

* مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير معطيات هذا الجدول إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "تحديد الأنواع التدريبية" و المتغير التابع "أداء العاملين" في فندق الزياتين، وبالتالي وجود دور معنوي بينهما ، ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة t المحسوبة البالغة (36.004) بمستوى دلالة 0.000 ، كما قدر معامل الارتباط ب (0.982) ، وهو يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين ، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.964) وهذا يعني أن (96.4%) من التغيرات الحاصلة في تحقيق أداء العاملين ترجع إلى التغير في تحديد الأنواع التدريبية كما بلغت درجة التأثير $\beta(0.982)$ وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى تحديد الأنواع التدريبية يؤدي إلى زيادة في أداء العاملين بفندق الزياتين بقيمة (0.982).

بناءً على النتائج السابقة، نرفض الفرضية الصفرية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتحديد الأنواع التدريبية على أداء العاملين بفندق الزياتين".

3-7 عرض نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : تم استخدام نتائج تحليل التباين (analyses of variance)

للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية و الجدول (10) يبين :

H03 : لا يوجد أثر معنوي تصميم البرامج التدريبية على أداء العاملين بفندق الزياتيين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

الجدول 11. نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تصميم البرامج التدريبية على أداء العاملين بفندق الزياتيين.

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار	46.394	1	46.394		
الخطأ	2.991	49	0.061	760.169	*0.000
المجموع	49.384	50	--		

* مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية ، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (760.169) و هي أكبر من F الجدولة ، بقيمة احتمالية قدرها 0.000 هذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية ، و التي يتم اختبارها فيما بعد بأسلوب الانحدار الخطي البسيط (*linear régression*) ، وذلك بغية تحديد العلاقة بين المتغيرين التابع والمتمثل في أداء العاملين و المتغير المستقل المتمثل في تصميم البرامج التدريبية وقد تم تلخيص أهم نتائجه في الجدول الموالي :

الجدول 12. نتائج اختبار تحليل الانحدار لأثر تصميم البرامج التدريبية على أداء العاملين.

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2
تصميم البرامج التدريبية	0.969	27.571	*0.000	0.969	0.939

* مستوى الدلالة

($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير معطيات هذا الجدول إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل " تصميم البرامج التدريبية " و المتغير التابع "أداء العاملين" في فندق الزياتيين، وبالتالي وجود دور معنوي بينهما ، ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة t المحسوبة البالغة (27.571) بمستوى دلالة 0.000 ، كما قدر معامل الارتباط ب (0.969) ، وهو يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين ، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.939) و هذا يعني أن (93.9%) من التغيرات الحاصلة في تحقيق أداء العاملين ترجع إلى التغير في تصميم البرامج التدريبية كما بلغت درجة التأثير β (0.969) و هذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى تصميم البرامج التدريبية يؤدي إلى زيادة في أداء العاملين بفندق الزياتيين بقيمة (0.969).

بناءً على النتائج السابقة، نرفض الفرضية الصفرية (H0)، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو

دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتصميم البرامج التدريبية على أداء العاملين بفندق الزياتيين."

4-7 عرض نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة : تم استخدام نتائج تحليل التباين (analyses of variance)

للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية و الجدول (13) يبين :

H04 : لا يوجد أثر معنوي لتحديد الأساليب التدريبية على أداء العاملين بفندق الزياتيين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

الجدول 13. نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تحديد الأساليب التدريبية على أداء العاملين بفندق الزياتيين.

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار	44.561	1	44.561		
الخطأ	4.824	49	0.098	452.654	*0.000
المجموع	49.384	50	--		

* مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية ، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (452.654) و هي أكبر من F الجدولة ، بقيمة احتمالية قدرها 0.000 هذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية ، و التي يتم اختبارها فيما بعد بأسلوب الانحدار الخطي البسيط (*linear régression*) ، وذلك بغية تحديد العلاقة بين المتغيرين التابع والمتمثل في أداء العاملين و المتغير المستقل المتمثل في تحديد الأساليب التدريبية وقد تم تلخيص أهم نتائجها في الجدول الموالي :

الجدول 14. نتائج اختبار تحليل الانحدار لأثر تحديد الأساليب التدريبية على أداء العاملين.

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2
تحديد الأساليب التدريبية	0.950	21.276	*0.000	0.950	0.902

* مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير معطيات الجدول (14) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "تحديد الأساليب التدريبية" و المتغير التابع "أداء العاملين" في فندق الزياتيين، وبالتالي وجود دور معنوي بينهما ، ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة t المحسوبة البالغة (21.276) بمستوى دلالة 0.000 ، كما قدر معامل الارتباط ب (0.950) ، وهو يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين ، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.902) و هذا يعني أن (90.2%) من التغيرات الحاصلة في تحقيق أداء العاملين ترجع إلى التغير في تحديد الأساليب التدريبية كما بلغت درجة التأثير β (0.950) و هذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى تحديد الأساليب التدريبية يؤدي إلى زيادة في أداء العاملين بفندق الزياتيين بقيمة (0.950).

بناءً على النتائج السابقة، نرفض الفرضية الصفرية (H0)، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو

دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتحديد الأساليب التدريبية على أداء العاملين بفندق الزياتيين."

5-7 عرض نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى : تم استخدام نتائج تحليل التباين (analyses of variance)

للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية و الجدول (15) يبين :

H05 : لا يوجد أثر معنوي لتقويم البرامج التدريبية على أداء العاملين بفندق الزياتيين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

الجدول 15. نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر تقويم البرامج التدريبية على أداء العاملين بفندق الزياتيين.

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار	46.216	1	46.216	714.750	*0.000
الخطأ	3.168	49	0.065		

المجموع	49.384	50	--
* مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)			
المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS			

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية ، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (714.750) و هي أكبر من F الجدولة ، بقيمة احتمالية قدرها 0.000 هذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية ، و التي يتم اختبارها فيما بعد بأسلوب الانحدار الخطي البسيط (*linear régression*) ، وذلك بغية تحديد العلاقة بين المتغيرين التابع والمتغير في أداء العاملين و المتغير المستقل المتمثل في تقويم البرامج التدريبية وقد تم تلخيص أهم نتائجها في الجدول الموالي :

الجدول 16. نتائج اختبار تحليل الانحدار لأثر تقويم البرامج التدريبية على أداء العاملين.

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2
تقويم البرامج التدريبية	0.967	26.735	*0.000	0.967	0.936
* مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير معطيات هذا الجدول إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل "تقويم البرامج التدريبية" و المتغير التابع "أداء العاملين" في فندق الزينيين، وبالتالي وجود دور معنوي بينهما ، ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة t المحسوبة البالغة (26.735) بمستوى دلالة 0.000 ، كما قدر معامل الارتباط ب (0.967) ، وهو يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين ، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.936) و هذا يعني أن (93.6%) من التغيرات الحاصلة في تحقيق أداء العاملين ترجع إلى التغير في تقويم البرامج التدريبية كما بلغت درجة التأثير β (0.967) و هذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى تقويم البرامج التدريبية يؤدي إلى زيادة في أداء العاملين بفندق الزينيين بقيمة (0.967).

بناءً على النتائج السابقة، نرفض الفرضية الصفرية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتقويم البرامج التدريبية على أداء العاملين بفندق الزينيين."

6-7 عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضية الرئيسية :

– نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد التدريب بصفة مجتمعة على المتغير التابع "أداء العاملين" في فندق الزينيين .

الجدول 17. نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر التدريب على أداء العاملين بفندق الزينيين.

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة <i>sig</i>
الانحدار	48.741	5	9.784	682.132	*0.000
الخطأ	0.643	45	0.014		
المجموع	49.384	50	--		
* مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية ، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (682.132) و هي أكبر من F الجدولة ، بقيمة احتمالية قدرها 0.000 هذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية ، و التي يتم اختبارها فيما بعد بأسلوب الانحدار الخطي البسيط (*linear régression*) ، وذلك بغية تحديد العلاقة بين المتغيرين التابع والمتمثل في أداء العاملين و المتغير المستقل المتمثل في التدريب وقد تم تلخيص أهم نتائجه في الجدول الموالي :

الجدول 18. نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد التدريب على أداء العاملين بفندق الزياتيين.

المعاملات غير المعاملات	المعاملات	T	Sig*	المعامل	R ²	R	النموذج
المعيارية	المعيارية						
B	الخطأ المعياري	Beta	الدلالة T	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الارتباط	
0.277	0.085	-	3.263	0.002			(الحد الثابت)
0.163	0.067	0.147	2.443	0.019			تحديد الاحتياجات
0.244	0.078	0.273	3.126	0.003			تحديد الأنواع التدريبية
0.203	0.068	0.230	2.997	0.004	0.987	0.993	تصميم البرامج
0.089	0.063	0.101	1.421	0.162			تحديد الأساليب
0.241	0.075	0.269	3.216	0.002			تقويم البرامج التدريبية
* مستوى الدلالة (0.05)							

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول (18) أن نتائج تحليل الانحدار المتعدد تشير إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لكل من أبعاد تحديد الاحتياجات التدريبية، تحديد الأنواع التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تقويم البرامج التدريبية، على أداء العاملين في فندق الزياتيين، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة T المحسوبة والتي بلغت (2.443)، (3.126)، (2.997)، (3.216) على الترتيب ، وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، كما يظهر عدم معنوية الأثر لبعد تحديد الأساليب التدريبية على أداء العاملين في فندق الزياتيين.

بلغ معامل الارتباط R (0.993)، في حين معامل التحديد R^2 (0.987)، وعليه، نستنتج أن أبعاد المتغير المستقل التدريب مجتمعة تفسر ما نسبته (98.7%) من التغيرات على أداء العاملين في فندق الزياتيين.

بناءً على النتائج السابقة، نرفض الفرضية الصفرية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التدريب مجتمعة على أداء العاملين بفندق الزياتيين.

الخاتمة:

حاولنا من خلال تناولنا لإشكالية " إلى أي مدى يؤثر التدريب على أداء الموارد البشرية في فندق الزياتيين بتلمسان ؟ التطرق في الجانب النظري إلى الإطار المفاهيمي للتدريب، أهمية التدريب، أهداف التدريب السياحي، كيفية تدريب المورد البشري بالفنادق، ماهية الأداء الوظيفي ، كما تطرقنا في الجانب التطبيقي إلى دراسة ميدانية حول أثر التدريب على الأداء الوظيفي للموارد البشرية في فندق الزياتيين ذو أربع نجوم بتلمسان-الجزائر .

وتوصلنا من خلالها للنتائج التالية:

- ✓ أن التدريب من أهم الأساليب في تحسين الأداء الوظيفي في الفندق.
- ✓ يؤثر التدريب بشكل إيجابي في تحسين الأداء الوظيفي في الفندق.

- ✓ توجد علاقة طردية بين عناصر التدريب و ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي في الفندق.
- ✓ لا يختلف نوع التدريب المقدم في الفنادق على نظيره المقدم في مؤسسة اقتصادية أو صناعية و خاصة التدريب الإداري ، إذ يختلف فقط في شقه الفني كالتدريب على مهارات الطبخ والاستقبال.
- ✓ يركز التدريب في الفنادق الجزائرية على الجانب الإداري أكثر ما هو فني.
- ✓ أن التدريب يهيئ الفرص أمام المتدرب لاكتساب معارف و مهارات جديدة.
- ✓ يوجد العديد من الأساليب التدريبية الحديثة التي تنمي الأداء الوظيفي في الفنادق كالمباريات الإدارية ، تدريب الحساسية ، الأفلام ومقاطع الفيديو، تمثيل الأدوار، دراسة الحالات (Case study)، أسلوب المحاضرة .
- ✓ أن التدريب يهيئ الفرص أمام المتدرب لاكتساب معارف و مهارات جديدة.

8-قائمة المراجع:

1-المراجع باللغة العربية:

- الخاطر فاير، (2010)، إستراتيجية التدريب الفعال، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ص12.
- درة عبد الباري إبراهيم، (2003)، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية، مصر، المنظمة العربية للتنمية الادارية، ص103.
- محمد الصيرفي، (2007)، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي للنشر، ص59.
- عبد الأمير عبد كاظم، (2012)، دور التدريب في إعداد الموارد البشرية السياحية المتخصصة و تأثيره على مستوى تقديم الخدمات، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، مجلد 8، العدد 25، الكوفة، بغداد، ص122.
- علي السلمي، (1985)، الأفراد والكفاءة الإنتاجية، مصر، مكتبة غريب، ص355.
- كامل برير إدارة، (1997)، الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، لبنان، ص 1.
- منصور احمد، (2009)، المبادئ العامة في إدارة القوى العاملة، وكالة المطبوعات الكويتية، الكويت، ص 9.

2-المراجع باللغات الاجنبية:

- Pradhan, R. K. & Jana, L. K. (2016). Employees' performance at workplace; conceptual model and emperical validation. Business Perspectives and Research, 5, (1), 1-17.
- Gibson, E. B. (2012). Introduction to Job satisfaction and employees performance in the West Indies. UK : Educational Inc.

3-مواقع الأنترنت:

- ظاظو ابراهيم (2016). « تحليل واقع اموارد البشرية في القطاع السياحي الأردن»،
[http:// meutourism.com/research/22.doc](http://meutourism.com/research/22.doc) (تاريخ الاسترداد 01/04/2022)