

أثر البرامج التدريبية في تحسين جودة الخدمة
دراسة ميدانية لفنادق الأربع نجوم العاملة في مدينة عمان

**THE IMPACT OF TRAINING PROGRAMS ON
IMPROVING SERVICE QUALITY
A FIELD STUDY ON FOUR STAR HOTELS
OPERATING IN AMMAN CITY**

إعداد

احمد أبراهيم خلف المرسومي

إشراف

د. عبد الله قاسم بطاينة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة

الاعمال

قسم الاعمال

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

كانون الثاني، 2022

تفويض

أنا أحمد ابراهيم خلف المرسومي، أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد النسخ من رسالتي ورقياً
والكترونياً للمكتبات أو المنظمات أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند
طلبها.

الاسم: احمد ابراهيم خلف المرسومي.

التاريخ: 2022 / 01 / 30.



التوقيع:

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: أثر البرامج التدريبية في تحسين جودة الخدمة: دراسة ميدانية

لفنادق الأربع نجوم العاملة في مدينة عمان.

للباحث: أحمد ابراهيم خلف المرسومي.

وأجيزت بتاريخ: 2022-1-30

أعضاء لجنة المناقشة:

| الاسم | الصفة | جهة العمل | التوقيع |
|----------------------------|--------------|--------------------|---|
| أ.د شفيق إبراهيم حداد | رئيساً للجنة | جامعة الشرق الأوسط |  |
| أ.د يونس عبد العزيز مقدادي | عضواً خارجي | جامعة عمان العربية |  |
| د. عبد الله قاسم بطاينة | مشرفاً | جامعة الشرق الأوسط |  |
| د. سمير موسى الجبالي | عضواً داخلي | جامعة الشرق الأوسط |  |

شكر وتقدير

قال تعالى (وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ ۗ) سورة لقمان - اية 12

وقال رسوله الكريم ﷺ «لا يشكر الله من لا يشكر الناس»

أتقدم بالشكر الجزيل الى الدكتور عبد الله بطاينة

الذي تولى الاشراف على هذه الرسالة، لما بذله من وقته

وجهدته لإتمام هذه الرسالة

كما اشكر جميع أساتذتي الأفاضل في كلية الاعمال في جامعة الشرق وبالأخص

الأستاذ الدكتور احمد علي صالح

الباحث

احمد ابراهيم المرسومي

الإهداء

الى نور عيني وضوء دربي ومهجة حياتي
أمي، ثم أمي، ثم أمي.. من كانت دعواتها وكلماتها رفيق التفوق..

الى السند والعضد والساعد اخواني
أزف لكم الاهداء حباً ورفعةً وكرامةً

الى كل من علمني حرفاً
الى كل من ساندني ولو بابتسامة

الى كل من قدم لي الدعم
أهدي هذا الإنجاز اليكم جميعاً

الباحث

احمد ابراهيم المرسومي

فهرس المحتويات

| الصفحة | الموضوع |
|--------|--|
| أ | العنوان |
| ب | التفويض |
| ج | قرار لجنة المناقشة |
| د | الشكر |
| هـ | الاهداء |
| و | قائمة المحتويات |
| ز | قائمة الجداول |
| ح | قائمة الاشكال والصور |
| ط | قائمة المحلقات |
| ي | الملخص باللغة العربية |
| ك | الملخص باللغة الإنكليزية |
| 1 | الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها |
| 16 | الفصل الثاني: الادب النظري |
| 40 | الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة الإجراءات) |

| | |
|----|---|
| 53 | الفصل الرابع: نتائج الدراسة (التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات) |
| 75 | الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات |
| 80 | المراجع: |
| 86 | الملحقات: |

قائمة الجداول

| الصفحة | محتوى الجدول | رقم الفصل - رقم الجدول |
|--------|--|------------------------|
| 44 | المكونات الرئيسية لتحليل العامل (البرامج التدريبية) لفقرات العوامل الممثلة للمتغير المستقل والنتيجة من خلال التدوير المتعامد للمحاور (Varimax) | 1-3 |
| 46 | المكونات الرئيسية لتحليل العامل (البرامج التدريبية) لفقرات العوامل الممثلة للمتغير التابع والنتيجة من خلال التدوير المتعامد للمحاور (Varimax) | 2-3 |
| 48 | نتائج ثبات مجالات البحث بأسلوب (كرو نباخ الفا) وبأسلوب ماكدونالد (ω) | 3-3 |
| 50 | وصف افراد عينة البحث من خلال متغيراتها الديمغرافية | 4-3 |
| 54 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات البرامج التدريبية | 1-4 |
| 55 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تحديد الاحتياجات التدريبية | 2-4 |
| 56 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تصميم البرامج التدريبية | 3-4 |
| 57 | المتوسطات الحسابية والانحرافات لمجال تنفيذ البرامج التدريبية | 4-4 |
| 59 | المتوسطات الحسابية والانحرافات لمجال تقييم البرامج التدريبية | 5-4 |
| 60 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير (جودة الخدمة) | 6-4 |
| 61 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t ومستويات التقدير لفقرات لمجال الملموسية | 7-4 |
| 62 | المتوسطات الحسابية والانحرافات لمجال الاعتمادية | 8-4 |
| 63 | مؤشرات التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات البحث ونتائج اختبارات الارتباط الخطي البسيط بين المتغيرات المستقلة | 9-4 |
| 65 | نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير البرامج التدريبية على جودة الخدمة من وجهة نظر المشاركين | 10-4 |

| | | |
|----|---|------|
| 66 | قيم التأثير المعيارية وغير المعيارية للبرامج التدريبية على جودة الخدمة في فنادق 4 نجوم والدلالة الإحصائية المرتبطة | 11-4 |
| 67 | نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير البرامج التدريبية على الملموسية من وجهة نظر المشاركين | 12-4 |
| 68 | قيم التأثير المعيارية وغير المعيارية لمجالات البرامج التدريبية على الملموسية في فنادق 4 نجوم والدلالة الإحصائية المرتبطة | 13-4 |
| 70 | نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير البرامج التدريبية على الاستجابة من وجهة نظر المشاركين | 14-4 |
| 71 | قيم التأثير المعيارية وغير المعيارية لمجالات البرامج التدريبية على الاستجابة في فنادق 4 نجوم والدلالة الإحصائية المرتبطة | 15-4 |
| 72 | نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير البرامج التدريبية على الاعتمادية من وجهة نظر المشاركين | 16-4 |
| 73 | قيم التأثير المعيارية وغير المعيارية لمجالات البرامج التدريبية على الاعتمادية في فنادق 4 نجوم والدلالة الإحصائية المرتبطة | 17-4 |

قائمة الاشكال

| الصفحة | المحتوى | رقم الفصل - رقم الشكل |
|--------|---------------------------|-----------------------|
| 1 | مخطط سير عمل الفصل الأول | 1-1 |
| 7 | أهمية التدريب | 2-1 |
| 9 | أنموذج الدراسة | 3-1 |
| 14 | تخطيط البرامج التدريبية | 4-1 |
| 14 | مفهوم جودة الخدمة | 5-1 |
| 16 | مخطط سير عمل الفصل الثاني | 1-2 |
| 19 | أهمية البرامج التدريبية | 2-2 |
| 20 | ابعاد البرامج التدريبية | 3-2 |
| 40 | مخطط سير الفصل الثالث | 1-3 |
| 53 | مخطط سير الفصل الرابع | 1-4 |
| 75 | مخطط سير الفصل الخامس | 1-5 |

قائمة الملحقات

| الصفحة | المحتوى | الرقم |
|--------|--|-------|
| 86 | قائمة بأسماء السادة المحكمين الاستبانة | 1 |
| 87 | مقابلة | 2 |
| 88 | الاستبانة | 3 |

أثر البرامج التدريبية في تحسين جودة الخدمة دراسة ميدانية لفنادق الأربع نجوم العاملة في مدينة عمان

إعداد

احمد أبراهيم المرسومي

إشراف

د. عبد الله قاسم بطاينة

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى تحديد أثر البرامج التدريبية وبأبعاده الاربع (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) في تحسين جودة الخدمة بأبعاده الثلاث (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية) في فنادق الاربع نجوم العاملة في مدينة عمان، لقد اعتمدت في هذه الدراسة الاستبانة كأداة مناسبة لجمع البيانات المطلوبة لأجراء الاختبارات الاحصائية حيث تم سحب عينة ملائمة (ميسرة) كون عدد الموظفين غير معروف موزع على 28 فندق في عمان ، تم توزيع 400 استبانة الكترونياً على العينة لتحقيق هدف الدراسة حيث تم استرجاع 288 استبانة وبلغ عدد الاستبانات الصالحة لأغراض التحليل 269 استبانة فقط وبعد ان تم التأكد من صدق وثبات الدراسة وكذلك علاقة بين المتغيرات تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات الدراسة توصلت الدراسة الى النتائج التالية: ان هناك تطبيق مرتفع للبرامج التدريبية لتحسين جودة الخدمة الفندقية في فئة الاربع نجوم واطهرت النتائج ايضا ان هناك علاقة بين عناصر البرامج التدريبية

وجودة الخدمة، كما بينت النتائج ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر البرامج التدريبية على الملموسية، بينما لا يوجد إثر ذو دلالة إحصائية بين تنفيذ البرامج التدريبية والملموسية، كما بينت النتائج ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر البرامج التدريبية على الاستجابة، بينما لا يوجد إثر ذو دلالة إحصائية بين تنفيذ البرامج التدريبية والاستجابة، كما بينت النتائج ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر البرامج التدريبية على الاعتمادية، بينما لا يوجد إثر ذو دلالة إحصائية بين تحديد الاحتياجات التدريبية الاعتمادية. في ضوء النتائج فقد وصت الدراسة باستمرارية إجراء البرامج التدريبية في الفنادق الأربع نجوم وذلك لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية: البرامج التدريبية، تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية، جودة الخدمة، الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، فنادق الأربع نجوم في مدينة عمان.

THE IMPACT OF TRAINING PROGRAMS ON IMPROVING SERVICE QUALITY

A FIELD STUDY ON FOUR STAR HOTELS OPERATING IN AMMAN CITY

:Prepared by

Ahmed Ibrahim Almarsoomi

:Supervised by

Dr. Abdallah Qasem Bataineh

Abstract

This study aimed at determining the impact of training programs and its four dimensions (identifying training needs, designing training programs, implementing training programs, evaluating training programs) in improving service quality in its three dimensions (tangibility, response, reliability) in four-star hotels in the city of Amman. In this study, the questionnaire was adopted as an appropriate tool for collecting the evidence required to conduct statistical tests, where a suitable sample was collected because the number of employees which is unknown, was distributed to 28 hotels in Amman. 400 questionnaires were distributed electronically to 28 hotels for the purpose of achieving the goal of the study. 288 questionnaires were retrieved but only 269 questionnaires were valid for analysis, and after verifying the validity and reliability of the study, as well as the relationship between the variables, a simple regression analysis was used to test the study hypotheses.

The study reached the following results: There is a high application of training programs to improve the quality of hotel service in the four-star category. The study also showed that there is a relationship between the elements of training programs and the quality of service, as the results showed that there is a statistically significant effect of the elements of the training programs on tangibility, while there is no statistically significant effect between the implementation of the training and tangible programs.

The results also showed that there is a statistically significant effect of the elements of the training programs on response, while there is no effect that is statistically significant between the implementation of training programs and the response. The results also

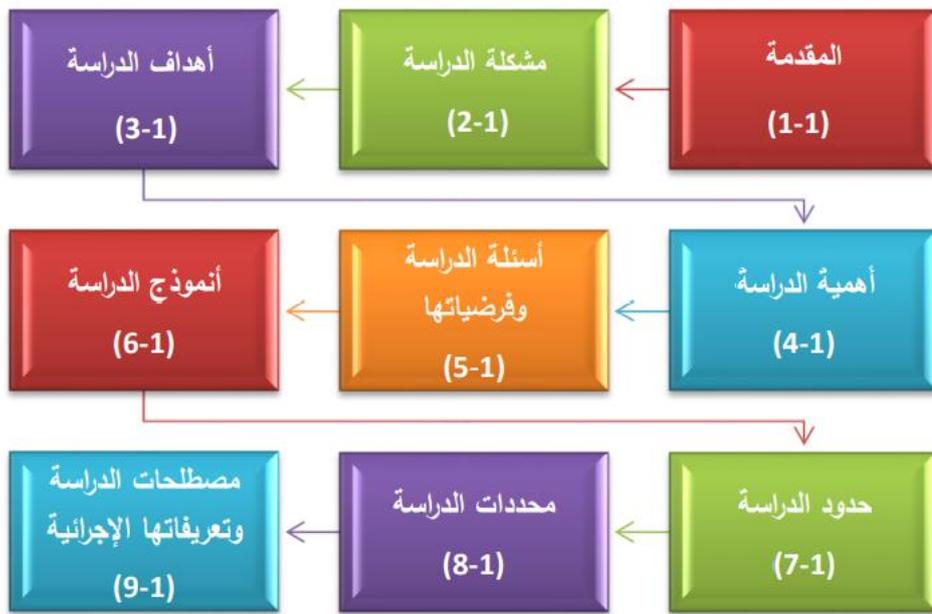
showed that there is a statistically significant effect of the elements of the training programs on reliability, while there is no statistically significant effect between determining the training needs of reliability. Considering the results, the study recommended the continuity of conducting training programs in four-star hotels to improve the quality of services provided.

Keywords: training programs, identifying training needs, designing training programs, implementing training programs, evaluating training programs, service quality, tangibility, responsiveness, reliability, four-star hotels in the city of Amman .

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

تهدف معلومات هذا الفصل إلى تعريف ومناقشة ما يلي: " المقدمة، ومشكلة الدراسة، وأهداف الدراسة، وأهميتها، وأسئلة الدراسة وفرضياتها، وأنموذج الدراسة، وتعيين حدود، ومحددات الدراسة، والتعريفات الإجرائية والمفاهيمية للدراسة."



الشكل (1-1) مخطط سير عمل الفصل الأول

1-1 المقدمة

صناعة الضيافة هي واحد من اقدم المشاريع التجارية في العالم والاسرع قطاعات الاقتصاد نموا

في عصرنا فهي مؤسسة متكاملة تبلغ قيمتها مليارات الدولارات وان من اهم مصدر لنجاح الاعمال الفندقية هم الموظفين القيمون الذين لديهم الاداء الكافي والفعال لنجاح الاعمال الفندقية لذلك يعد تدريب الموظفين جانبا حيويا لكي تكون الصناعات الفندقية قادرة على التنافس وتحقيق الربحية المستدامة فيعد التدريب والتطوير للموظفين شرط اساسي لاي منظمة لتحقيق اقصى قدر من الانتاجية والاداء الفعال للموظفين ، فيلعب دور الموظفين دوراً حيوياً في ارضاء الضيوف (Mohan, 2018) ،تعتبر البرامج التدريبية من أهم المقاييس النمو والنموq التي تصنف المنظمات فالتدريب وظيفته دعم الاعمال بهدف تحسين الفعالية والكفاءة في مهمة الموظف لتحسين العلاقات مع العملاء

(Joao, Spowart&Taylor(2019)، وهذا يفسر الميزانية المالية التي تضعها المنظمات

الذكية لعملية التدريب، ولإنجاح عملية التدريبية يجب أن يكون هناك مفهوم واضح ودقيق للبرامج التدريبية، الأطراف المشاركة في العملية التدريبية مثل المدرب والمتدرب والمسؤول لما لذلك من تأثير على الإعداد السليم وتنفيذ البرامج التدريبية، واتباع الأساليب الحديثة في العملية التدريبية التي تلبى احتياجات الموارد البشرية للعمل في الفنادق وتنمية معارفهم ومهاراتهم، واعتماد نظام الجودة الشاملة في التدريب بشكل خاص الذي يمكن أن يحول العمل في الفنادق إلى نظام جودة شامل يرفع من مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة فتعتبر جودة الخدمة عاملاً هاماً من عوامل النجاح لمنظمات التي تقدم الخدمات(Avcikurtet,2011).

يعتمد نجاح الفنادق على إدراك العملاء للرضا والقيمة المدركة للخدمات التي تقدمها فيكون رضا

العملاء متوقفا على تقييم جودة الخدمة المقدمة من قبل الفنادق، فتبنت المنظمات من ضمنها الفنادق

استراتيجيات في تطوير وتنمية الموارد البشرية منها الية التدريب في عمل بيئة الضيافة حيث تستخدم برامج تدريبية لتدريب الموظفين لترقية وتحديث معرفة ومهارات الموظفين وزيادة كفاءتهم (Waqanimaravu & Arasanmi, 2020) تتميز صناعة الفنادق بالقدرة التنافسية الدائمة وعولمة السوق والحاجة المستمرة لتطوير الموظفين، وبالتالي فإن بقاء الفنادق في الأسواق شديدة التنافس يتطلب مزايا تنافسية مستدامة على الفنادق الأخرى في السوق وبالتالي، تحاول العديد من الفنادق الاحتفاظ بعملائها وجذب عملاء منافسيها من خلال خدمات عالية الجودة ورضا العملاء لذلك، تعد البرامج التدريبية تقنية عملية تستخدمها الفنادق لتظل قادرة على المنافسة ومع ذلك، فإن جودة الخدمة غير ملموسة بشكل طبيعي وغير موحدة عند الحكم عليها من قبل عملاء مختلفين (Abdelhamied,2019) وأيضاً جودة الخدمة تحقق اثار إيجابية وسلبية على كل من العملاء الخارجين والعملاء الداخليين أي موظفين المنظمة وأيضاً الأشخاص خارج المنظمة الذين يتلقون خدماتهم وجدت ان الموظفين يشعرون بالرضا الوظيفي عندما يقدمون خدمة جيدة لعملاء المنظمة (Minh, Ha, Anh& Matsui,2015) يعد التدريب من اهم العوامل الأساسية والمهمة التي تساهم في جودة خدمة الموظف حيث يشير الى انه من أجل تحسين جودة الخدمة يجب علينا ان لانهمل التدريب، توفر البرامج التدريبية فرصة للموظفين للتعلم المستمر تتيح هذه الفرصة للموظفين ترقيّة معارفهم وقدراتهم ومهاراتهم واحترافهم بشكل مباشر لتلبية احتياجات العملاء والاستجابة بشكل أفضل لمتطلبات العملاء (موسي،2019). يؤدي التدريب أيضاً إلى تطوير التزام التوظيف بجودة الخدمة وتطوير مناخ خدمة إيجابي (Mathe and Slevitch,2013) في حين أن التدريب سيؤدي إلى مستويات أعلى من جودة الخدمة.

2-1 مشكلة الدراسة

أظهرت الدراسات الأكاديمية السابقة في هذا المجال أن نقص التدريب له عواقب سلبية كبيرة مثل انخفاض جودة الخدمة المقدمة وانخفاض النفقات غير الضرورية بالإضافة الى انخفاض التكاليف الإضافية التي تتحملها المنظمة والفنادق بشكل خاص (Al- Raggad,2017). وان تدني مستوى الخدمات التي تنفذها الفنادق مع اظهار الإهمال وعدم الرضا وقلة الخبرة والاضطراب هي انتاج اهمال عملية التطبيقية للتدريب وتنفيذ البرامج التدريبية الخاصة وعدم الاهتمام بمفاهيمها العلمية عند تحديد البرامج التدريبية الخاصة في الفنادق وتصميمها وتنفيذها وتقييمها. كما يكون غياب لمفهوم الجودة وعدم تطبيق جودة التدريب الذي يتضمن جودة العملية التدريبية وتحسينها في جودة الخدمات الفندقية وتحسين رعاية الضيافة في الفنادق والتي هي أساس عمل الفنادق، وقد اشارت العديد من الدراسات السابقة الى أهمية البرامج التدريبية وتحديد البرامج التدريبية الخاصة في تحقيق جودة الخدمة في صناعة الضيافة مثل دراسة (Waqanimaravu & Arasanmi,2020)، ودراسة

(Gabraw, R.Y, Al-Quraishi & K.A 2021) ومن خلال دراسة استطلاعية لواقع العملية التدريبية التي تتم في احدى الفنادق العاملة في عمان حيث تم عمل مقابلة مع مدير الموارد البشرية وطرح عليه بعض الأسئلة وكانت نتيجة الأسئلة ان تدني مستويات الخدمة المقدمة في الفندق وما يتعلق من مظاهر عدم الرضى والاهمال والفوضى قلة الخبرة هي نتيجة لأهمال العملية التدريبية ، وعدم الاهتمام بفاهيمها العلمية والعملية عند تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم العملية التدريبية وتنفيذها وتقييمها وغياب مفهوم الجودة وعدم تطبيق نظام جودة التدريب وبالتالي تحسين جودة العملية التدريبية في الفنادق وتحسين جودة الخدمات والارتقاء بجودة الخدمة ولمس الباحث وجود اهتمام بجودة الخدمة ولكن هنالك حاجة كبيرة لتقوية مستوى هذه الجودة ومن

ثم المحافظة عليها ويعد التدريب من أحد الأساليب التي تساهم في جودة الخدمات الفندقية لتحقيق الاستدامة كما مبين في الملحق (2).

3-1 أهداف الدراسة

- تهدف الدراسة الحالية بشكل أساسي الى بيان أثر البرامج التدريبية في تحسين جودة الخدمة في فنادق فئة الأربع نجوم العاملة في مدينة عمان، وذلك من خلال دراسة وتحقيق الأهداف التالية:
1. التعرف على مدى تنفيذ البرامج التدريبية وتطبيقها من قبل الموظفين في فنادق الأربع نجوم في مدينة عمان.
 2. تحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة في فنادق الأربع نجوم في مدينة عمان.
 3. بيان أثر البرامج التدريبية (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) على تحسين جودة الخدمة في فنادق الأربع نجوم في مدينة عمان.
 4. التعرف على أثر البرامج التدريبية (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) على الملموسية في فنادق الأربع نجوم في مدينة عمان.
 5. تحديد أثر البرامج التدريبية (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) على الاستجابة في فنادق الأربع نجوم في مدينة عمان.

6. تحديد أثر البرامج التدريبية (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) على الاعتمادية في فنادق الأربع نجوم في مدينة عمان.

1-4 أهمية الدراسة

جاءت أهمية هذا البحث من أهمية القطاع المدروس وهو القطاع الفندقي وخاصة الفنادق ذات الأربع نجوم التي يتم فيها التدريب وتأهيل واعداد لموظفي الفنادق الأربع نجوم على جميع المستويات وهم جاهزون في جميع مناصبهم كإداريين، وفنيين، وموظفين، وطهاة سيعود هذا العمل البحثي بالفائدة على أي فندق يرغب في الحفاظ على الميزة التنافسية التي تتحقق من خلال الاستثمار في رأس المال البشري لصناعة الضيافة. بالإضافة إلى ذلك، التدريب يجب أن يستمر في جميع مراحل العمل الفندقي الذي يسمى تدريب الضيافة المستمر، ومن ناحية أخرى يجب أن تتحسن عملية التدريب جودة الخدمات المقدمة للعملاء وبالتالي لابد من اعتماد نظام الجودة في العملية التدريبية مما ينعكس على أداء الخدمات الفندقية وكفاءتها (Al-Raggad,2017) ، وحيث للتدريب أهمية كبيرة في صقل مهارات الموظفين وبالتالي يساهم في استدامة المنظمات ونظرا لتحسين إنتاجية المنظمة وتحسين جودة خدماتها (Joao, 2019)

(Spowart&Taylor

كما مبين في الشكل أدناه.



الشكل رقم (1-2) أهمية التدريب من اعداد الباحث استناد الى:

Joao, Spowart&Taylor (2019)

5-1 أسئلة الدراسة وفرضياتها

ستحاول هذه الدراسة فحص الأسئلة التالية المستمدة من بيان المشكلة:

1. ما مستوى تطبيق البرامج التدريبية في فنادق الأربع نجوم العاملة في العاصمة عمان؟
2. ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في فنادق الأربع نجوم العاملة في العاصمة عمان؟
3. هل يوجد أثر للبرامج التدريبية بإبعاها في تحسين جودة الخدمة بإبعاها في فنادق الاربع نجوم العاملة في العاصمة عمان؟
4. هل يوجد علاقة بين البرامج التدريبية وجودة الخدمة في فنادق الاربع نجوم العاملة في العاصمة عمان؟

الفرضية الرئيسية:

H01: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج التدريبية (تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم البرامج

التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، وتقييم البرامج التدريبية) على جودة الخدمة في فنادق الأربع نجوم

العاملة في مدينة عمان عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ "

يشقق منها الفرضيات الفرعية التالية:

1-H01: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج التدريبية (تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم

البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، وتقييم البرامج التدريبية) على (الملموسية الخدمة) في فنادق

الأربع نجوم العاملة في مدينة عمان عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ "

2-H01: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج التدريبية (تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم

البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، وتقييم البرامج التدريبية) على (الاستجابة الخدمة) في فنادق

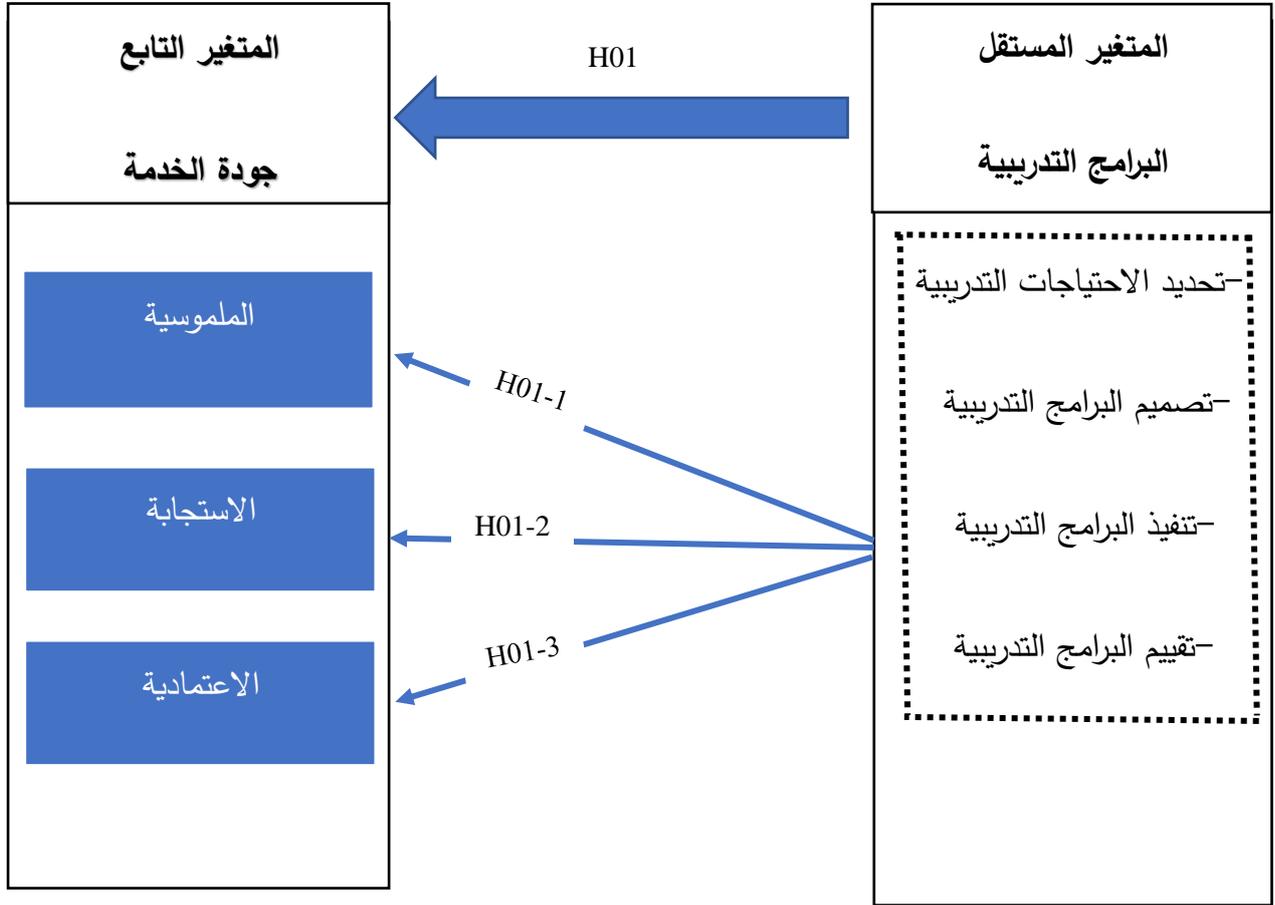
الأربع نجوم العاملة في مدينة عمان عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ "

3-H01: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج التدريبية (تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم

البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، وتقييم البرامج التدريبية) على (الاعتمادية الخدمة) في فنادق

الأربع نجوم العاملة في مدينة عمان عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ "

6-1 أنموذج الدراسة



الشكل رقم (1-3) أنموذج الدراسة

* من إعداد الباحث استنادا إلى الدراسات التالية:

المتغير المستقل: Al- Raggad, 2017، موسي، 2019.

المتغير التابع: Al- ، Al-Quraishi, K.A., Gabraw, R.Y, 2021، Anwar, et.al., 2021

Refaei, et.al, .2021

7-1 حدود الدراسة

1. الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة على فنادق الاربعة نجوم العاملة في

العاصمة عمان البالغ عددها (28) حسب جمعية الفنادق الأردنية

<http://www.johotels.org/Hotelsar.aspx>:فندق القصر متروبول، فندق الثريا عمان،

فندق مطار عمان، فندق عمان الدولي، فندق عمان ويست، فندق أرينا سبيس، فندق أياس، فندق

سنشري بارك، أجنحة سيتي روز الفندقية، فندق كورب عمان، فندق دايز إن عمان، فندق جنيف

عمان، فندق جراسا، فندق جراند بالاس عمان، فندق حرير بالاس، جاد للأجنحة الفندقية، فندق لو

فندوم عمان، فندق مينا تاكي عمان، فندق مونارك عمان، فندق شجرة الزيتون عمان، فندق أوبال

عمان، ريجنسي بالاس عمان، فنادق وأجنحة سدين عمان، فندق البحار عمان، فندق الورود

السبعة عمان، فندق ستراند عمان، فندق سان روك، فندق ابراج زمزم عمان).

2. الحدود الزمانية: تم انجاز هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2022 م.

3. الحدود البشرية: مديرين الموارد البشرية كافة، ورؤساء الأقسام، والموظفين العاملين بالفنادق فئة

الأربع نجوم في العاصمة عمان.

8-1 محددات الدراسة

1- صعوبة الوصول الى عينة الدراسة بشكل شخصي.

2- تم تصميم استبانة الكترونية وتوزيعها إلكترونياً بسبب ظل الظروف في جائحة كورونا.

3- تطبيق الدراسة الحالية داخل الأردن وبالتالي قد يصعب تطبيقها على الفنادق خارج الأردن.

9-1 مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

المتغير المستقل وأبعاده:

• **البرامج التدريبية:** وهو نشاط مخطط وموجه الى تطوير المهارات لفئات معينة من العاملين بهدف اكسابهم القدرات والمهارات والمعارف والخبرات لتطوير عملهم وتحسين أدائهم ولتمكينهم من اجراء أداء فعال وذات مغزى يقودهم الى تحقيق أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة بأعلى كفاءة (Waqanimaravu & Arasanmi,2020) وأيضا تنمية استعداداتهم للنهوض بالمهام التي ستعد إليهم فهو يعتبر استراتيجية لتطوير الأفراد داخل المنظمة حيث يضمن بقاء وقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها في بيئات العمل المتغيرة وليست الثابتة (Wescott, 2011).

تعرف اجرائيا: بانها الأنشطة المخططة والموجهة لفئات معينة من العاملين لغرض اكسابهم القدرات والمهارات والخبرات في فنادق الأربع نجوم في العاصمة عمان وستقاس من خلال استبانة الدراسة.

• **تحديد الاحتياجات التدريبية:** مجموعة التغيرات المطلوب احداثها في الفرد والمتعلقة في سلوكه

وادائه ومعلوماته وخبراته واتجاهاته لجعله مناسباً لأداء وظيفة معينة وبناءً (الأسناوي

والسيد،2020) على هذه الاحتياجات يتم تحديد المادة التدريبية فهي تعتبر الخطوة الاولى لتطوير

العملية التدريبية حيث يقوم اجراء التشخيص لما يجب تدريبه ولمن ضمن اي نوع من النظام

التنظيمي (Waqanimaravu & Arasanmi,2020) ويعني تحديد الانواع التدريب المحدد

واللازم لتحسين القدرات الموظفين والمعرفة والمهارات (Edralin,2004) ، تتكون الاحتياجات

التدريبية من اربع عناصر اساسية في تحليل الاحتياجات التدريبية (Al-Quraishi &

(Gabraw,2021): يجب اجراء تحليل الفجوة (الفجوة بين الوضع الراهن والوضع المراد تحقيقه) ،

وتحديد خلفية المشكلة، وتحديد صلاحية الأنشطة التدريبية، وتحديد نطاق الموضوعات التدريبية والحلول التنظيمية الممكنة.

وتعرف اجرائيا: وهي عبارة عن اجراء تحليل بين الفجوات الحاصلة بين الأداء المرغوب والأداء الفعلي من خلال العاملين ورؤساء الأقسام في الفنادق الأربع نجوم العاملة في العاصمة عمان لمعرفة مستوى أداء العاملين وتحديد أوجه الضعف والقصور ووضع البرامج التدريبية التي تجعلهم مؤهلين للقيام بأعمالهم على أكمل وجه وستقاس من خلال استبانة الدراسة.

• **تصميم البرامج التدريبية:** وهي المنهجية العملية التي تشتمل على تحديد محتوى التدريب بناء على احتياجات التدريبية ووضعها في برامج التدريب من حيث أساليب البرنامج التدريبي وأهدافه وموارده واساليبه والجدول الزمنية والأماكن المناسبة للتنفيذ (الأسناوي والسيد،2020) حيث يبدأ تصميم التدريب بتحديد الغايات من البرامج التدريبية والاهداف التي يجب تحقيقها (Waqanimaravu & Arasanmi,2020) ويعتبر تصميم البرنامج التدريبي هو انتاج للمواد التعليمية والتدريبية التي تعكس محتوى اهداف التدريب (Al-raggad,2017).

وتعرف اجرائيا: وهي المنهجية العملية التي تعتمد على فنادق الأربع نجوم العاملة في العاصمة عمان والتي تشمل تحديد اهداف البرنامج التدريبي ومواده واساليبه والفئة المستهدفة الذين سيتم تدريبهم والمدرين لهم وستقاس من خلال استبانة الدراسة.

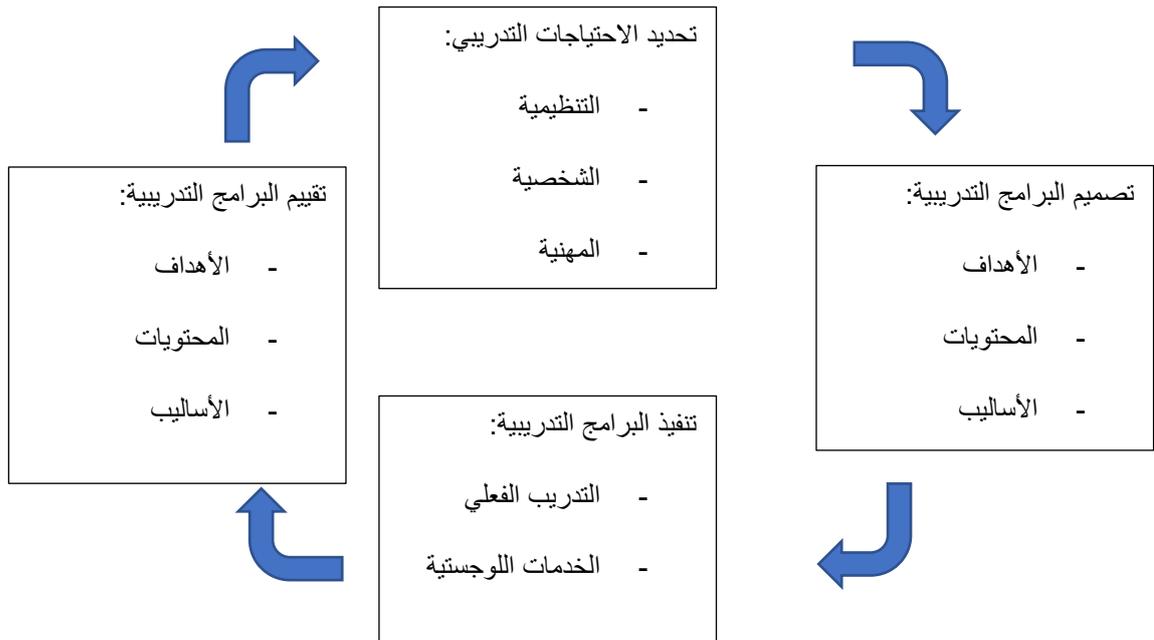
• **تنفيذ البرامج التدريبية:** ويقصد بها مباشرة تدريب المرشحين من العاملين من حيث ابلاغهم عن اعلان البرنامج وتهيئة الأماكن المناسبة (الأسناوي والسيد،2020) ويمثل تنفيذ البرامج التدريبية تطبيقا عمليا فيتم تحديد عملية التنفيذ ضمن محتوى البرنامج التدريبي والبيانات المعطى وأهداف

البرنامج التدريبي (Al-raggad,2017) وتهدف إلى تنمية المعرفة والمهارات والقيم السلوكية وتوسيعها في المتدرب (Abdelhamied,2019).

وتعرف اجرائيا: مباشرة تدريب العاملين في فنادق الأربع نجوم العاملة في العاصمة عمان وفقاً للأهداف والخطط المنشودة وستقاس من خلال استبانة الدراسة.

•تقييم البرامج التدريبية: تحديد مدى نجاح وتحقيق البرامج التدريبية للأهداف التي صممت لها والتعرف على القصور في جزئياتها (الأسناوي والسيد،2020) حيث تم تنفيذ البرامج التدريبية داخل الفنادق او خارجها حسب طبيعة البرنامج والقدرة المالية للفندق(Edralin,2004) ، تستخدم كمقياس لتقييم كفاءات المتدربين ونجاح التدريب وتقييم المدربين (Abdelhamied,2019).

وتعرف اجرائيا: تحديد مدى نجاح البرامج التدريبية ومدى تطبيقها من قبل العاملين في فنادق الأربع نجوم العاملة في العاصمة عمان وتوظيف مخرجاتها في العمل وذلك من خلال اعتماد مقاييس تحدد مستوى نتائجها وستقاس من خلال استبانة الدراسة.



الشكل (1-4) تخطيط البرامج التدريبية

* (Edralin,2004)

المتغير التابع وأبعاده:

• **جودة الخدمة:** وهو معيار التطابق الفعلي للخدمة الفندقية مع توقعات الزبون لهذه الخدمة، والتي

تحدد هذه التطابق من حيث مقارنات التي يجريها الزبون من حيث توقعه (Al-Quraishi & Gabraw,2021)، والتي تعكس مدى رضا الضيف عن تلك الخدمات اثناء فترة بقاء الضيف في الفندق (Top & Ali,2021) فجودة الخدمة هي نهج يزيد من القدرة التنافسية والمرونة والفعالية من الفندق وأنها طريقة لضمان الرضا التام من قبل الضيف في الفندق (Anwar, et.al, 2021).



الشكل (1-5) مفهوم جودة الخدمة

(Al-Quraishi & Gabraw,2021)

وتعرف اجرائياً: هي درجة المطابقة في الأداء الفعلي للخدمة الفندقية مع توقعات الزبون لهذه

الخدمة المقدمة من قبل فنادق فئة الأربع نجوم في العاصمة عمان.

• **الملموسية:** وهي كافة التجهيزات ذات التماس المباشر مع الزبائن والمستلزمات المادية، مثلاً كالزبي الرسمي للعمل اللائق في الفندق، وأجهزة الخدمات من المصاعد والمكائن ومختلف الأجهزة الأخرى، بالإضافة الى ما يشمل داخل الغرف من اثاث وتلفزيون وأسرة وأفرشة وهاتف، ومقاعد وثلاجة وغيرها (Abdulla, et.al.,2017). (Anwar, et.al, 2021).

وتعرف اجرائيا: هي كافة التجهيزات الملموسة للخدمة الفندقية المقدمة من قبل فنادق فئة الأربع نجوم العاملة في العاصمة عمان.

•الاستجابة: وتعتبر مدى سرعة التقديم في الخدمات المقدمة والاستجابة والاستعداد "الاستعداد للمساعدة" ويشير الى استعداد المنظمة لتسوية المشكلات التي حدثت مع الضيف لتقديم الخدمة السريعة (Anwar, et.al, 2021) للعاملين في الفنادق للتعاون مع ضيوف الفندق والرد الفوري على استفساراتهم، ليسهل الوصول الى الخدمة المتوقعة (Kotler ،2000،467).

وتعرف اجرائيا: بأنها مدى سرعة التقديم في الخدمات والاستعداد الدائم لخدمة الزبائن للخدمة المقدمة من قبل فنادق الأربع نجوم العاملة في العاصمة عمان وستقاس من خلال استبانة الدراسة.

الاعتمادية: وتعتبر الاعتمادية تعكس الخدمة لأداء الخدمة بموثوقية وبدقة وهي ايضا قدرة الشركات لأداء الخدمة المضمونة والوفاء بوعودها (Al-Quraishi & Gabraw,2021) حيث يدل مقدم الخدمة يقدم الخدمة بشكل صحيح ومن اول مرة وهي اعتماد على الدقة في العمل مقدرة مقدم الخدمة على الإنجاز والأداء بشكل الدقيق للخدمة وتقديم الخدمة بالطريقة الصحيحة وأداء الخدمة في وقتها (Anwar, et.al, 2021).

وتعرف اجرائيا: وهي مقدرة مقدم الخدمة على الإنجاز الدقيق وبالطريقة الصحيحة للخدمة المقدمة في فنادق الأربع نجوم العاملة في العاصمة عمان وستقاس من خلال استبانة الدراسة.

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

سيتم استعراض ما يخص متغيرات الدراسة من خلال ما ورد في الأدبيات المتخصصة، وذلك من

أجل صياغة الإطار النظري لهذه الدراسة، وتم تقسيم الفصل الى قسمين اثنين:

القسم الأول: سيتحدث عن المتغير المستقل (البرامج التدريبية) وتعريفها، أهميتها وأبعادها.

القسم الثاني: سيتحدث عن المتغير التابع (جودة الخدمة) وتعريفها، أهميتها وأبعادها.



الشكل (1-2) مخطط سير عمل الفصل الثاني

(1-2) الادب النظري

مفهوم البرامج التدريبية: قبل القيام بتحديد مفهوم البرامج التدريبية لابد من تعريف مفهوم

التدريب، حيث اختلف علماء الإدارة حول تعريف التدريب، لكنهم اتفقوا على أنه كمفهوم هو عملية

إدارة مستمرة ومستهدفة ومنظمة ويهدف التدريب إلى تزويد الأفراد بمهارات معينة تساعدهم على

تصحيح أوجه القصور في أدائهم (Gomez, Balkin, 2014).

عرفت المدرسة البريطانية التدريب على انه عملية لتطوير المنظمة من حيث الاتجاهات والمهارة

ونمط السلوك للفرد لأداء مهمة او عمل بشكل ملائم، حيث عرفت المدرسة الامريكية التدريب على

انه إجراءات تمارسها المنظمة لتعظيم وتقوية التعليم لأفراد المنظمة وذلك للمساهمة في كفاءة

المنظمة (الاسناوي، السيد، 2020).

وحيث مفهوم البرامج التدريبية: هي عملية تستخدمها الفنادق على جميع الموظفين، بغض النظر عن مناصبهم أو احتياجاتهم التدريبية، لتظل قادرة على المنافسة وتحسين الإنتاجية ورفع مستوى رأس المال ولتمكينهم من اجراء أداء فعال وذات مغزى يقودهم الى تحقيق أهدافهم الشخصية واهداف المنظمة بأعلى كفاءة (Abdelhamied,2019).

تظهر الحاجة إلى التدريب كنتيجة للتغيرات التي تطرأ على الفرد من جهة، مثل النقل والترقية وتقييم الأداء والتعيين الجديد، تحدث للمنظمة من ناحية أخرى، من حيث تغيير السياسات والأهداف أو اكتساب تكنولوجيا جديدة أو إنشاء منتجات وخدمات جديدة. (Mustafa,2000).

ويمكن القول ايضا: ان برامج التدريب هو عملية منظمة ونشاط مستمر وقائم على اسس علمية للهدف في تعزيز المهارات الموظفين الفردية في جميع المستويات التنظيمية لكسب مهارات جديدة وتوسيع المعارف لديهم وتوجيه السلوكيات لتحقيق اهداف المنظمة ومن حيث اكتساب العاملين المعرفة والمهارات والسلوك وخاصة في الفنادق في مختلف فئاتهم لتقديم خدمات فندقية عالية الجودة (Al- Raggad,2017) ، أصبح تحديد الاحتياجات التدريبية وتنفيذها ملفت لجميع المنظمات كنقطة دخول لتسحين الأداء المهني فيجب على الفنادق تحديد البرامج التدريبية وتنفيذها وصياغتها من خلال فهم الفجوة بين متطلبات الفندق الحالية (الوضع الحالي) والوضع المرغوب او المطلوب (ما يجب ان يكون عليه) فيجب ان يكون تحليل المستوى في عملية تحديد البرامج التدريبية وتنفيذها فيجب اشراك أصحاب المصلحة الرئيسيين منهم العاملين والإدارة العليا من خلال طرق جمع البيانات والمعلومات لتحديد الاحتياجات التدريبية فتكون مهمة الادارة العليا وأخصها درو الموارد البشرية من فهم تحديد الاحتياجات التدريبية منها الاستفتاء والمقابلة والملاحظة والتقييم الذاتي، فضرورة التأكيد على تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين قبل تصميم وتنفيذها (Quraishi & Gabraw 2021)

أهمية البرامج التدريبية

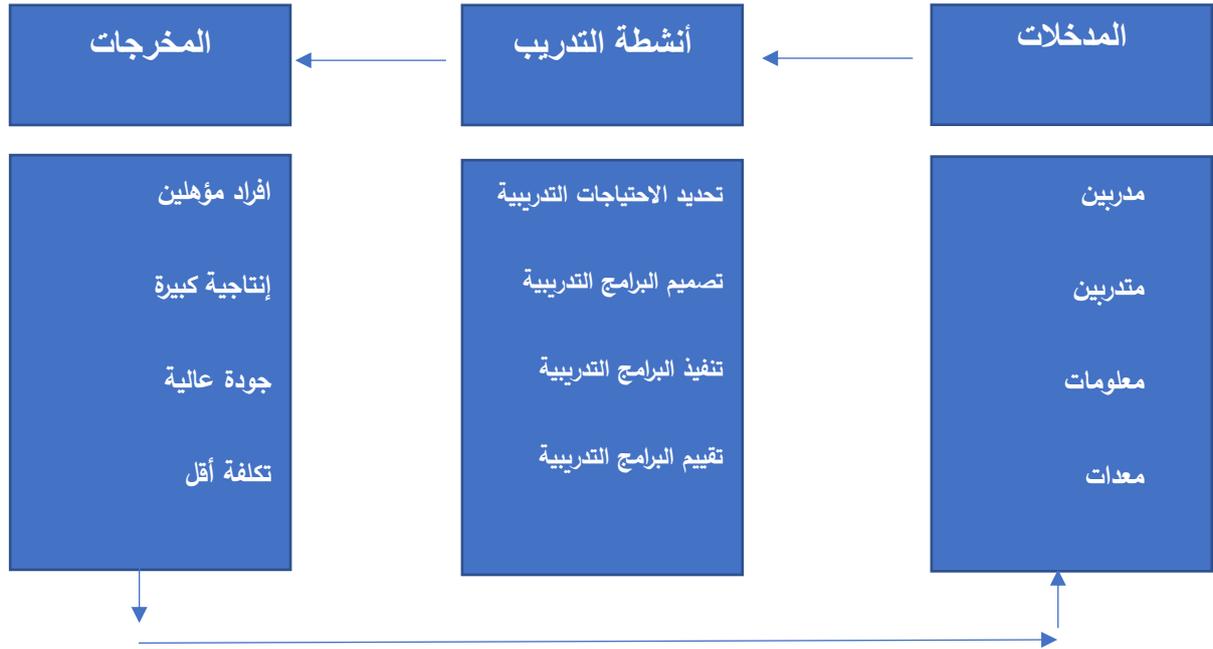
يعتبر التدريب اللغة الحديثة للتعليم والتطوير والأداء، وأصبح خيارًا استراتيجيًا للاستثمار في نظام الموارد البشرية، حيازة التكنولوجيا الحديثة لا تقف مقياسًا لنجاح المنظمة، في مجال الخدمات الفندقية لا يمكننا قياس التطور من خلال التوسع في المرافق العلاجية والفندقية، ومن خلال تزويدهم بالأدوات والمستلزمات الحديثة فقط، ولكن يتم استكمالها من خلال مستوى الأداء البشري للموظفين، والتي تظهر كنتيجة رئيسية للتدريب ونتائج تعليم الضيافة المستمرة من خلال برامجها الفعالة (Colombo, Stanca 2008).

فالتدريب هو الطريقة الفعالة لتحسين عمل المنظمة وجودة إنتاجها وخدماتها (Konings, Vanormelingen, 2010).

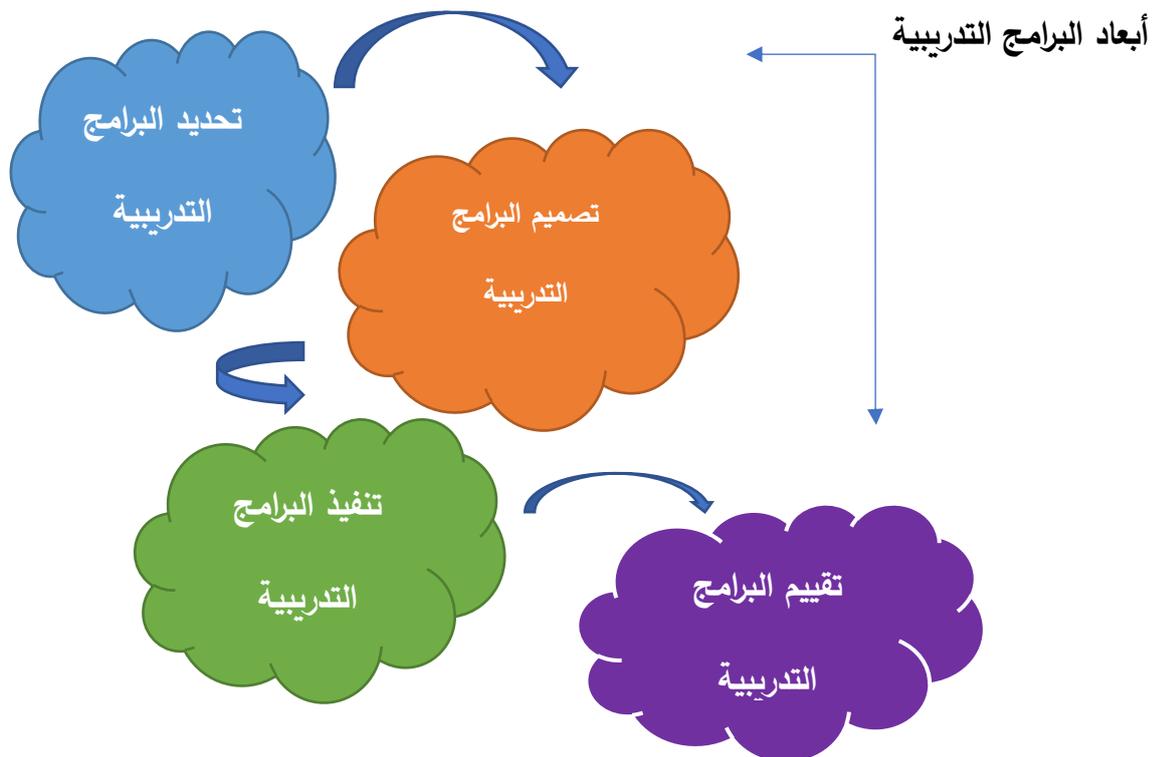
الأهمية المتزايدة للتدريب في مجال الأعمال الفندقية ينشأ لأسباب عديدة منها: التوسع المستمر في الخدمات الفندقية، كل يوم هناك شيء جديد من حيث العمل وطرق الانضباط الفندقية، والتغيير الدائم في ظروف العمل والمشاكل المتكررة حيث يتميز العمل الفندقي بحساسية عالية وعالية. قد ترتفع نسبة المشكلات التي حدثت للعاملين في هذا القطاع بمختلف فئاتهم ونوع العمل، وتجنب هذه المشاكل يكمن في التدريب والتعليم الفندقي المستمر الذي يتم من خلاله تدريب الموظفين على كل ما هو جديد في عالم الفنادق (Abdelhamied,2019)..

وأوضحت دراسة (Waqanimaravu & N.Arsanmi(2020) تؤكد أهمية التدريب كوظيفة مركزية لقسم موارد البشرية حيث تسهل تقديم جودة في الاداء وجودة في الخدمة وايضا جودة الاداء العام للشركة فيعتبر التدريب تدخل استراتيجي واسع الانتشار لاكتساب المهارات في الاداء لتعزيز جودة الاداء في الخدمة المقدمة حيث ان تأثير التدريب على الجودة الخدمة في تطوير المعرفة

وتشير هذه الدراسة ايضا انه يمكن للمنظمات استخدام التدريب لتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء من خلال البرامج التدريبية الي تعزز المهارات التدريبية والفردية وجودة الخدمة المقدمة والاداء التنظيمي للموظفين وللتدريب أهمية كبيرة كما موضح بالشكل ادناه.



الشكل (2-2) أهمية البرامج التدريبية: استنادا الى (موسي، 2019)



الشكل (2-3) ابعاد البرامج التدريبية

من اعداد الباحث استنادا:

(Al-raggad,2017)

• **تحديد الاحتياجات التدريبية:** يعتمد تحديد الاحتياجات التدريبية على تحليل شامل للمنظمة والفرد

والأعمال، حيث تشكل هذه المستويات نهجاً متكاملًا لتحديد الاحتياجات التدريبية، تعكس

احتياجات التدريب الفرق بين المستوى المطلوب والذي يمكن بلوغه لمستوى الأداء الفعلي من قبل

الموظفين وهذا يعني أن الحاجة التدريبية هي الفجوة بين متطلبات العمل من المعرفة والمهارات

وتلك المكتسبة من قبل الموظف، لذلك يجب أن يتم تحليل الاحتياجات التدريبية بما يتناسب مع

أهداف واستراتيجيات المنظمة المحددة، وتعتبر هذه الخطوة حجر الزاوية في تخطيط العملية

التدريبية لأنها تساعد على تحديد محتويات البرنامج التدريبي وأهدافه وطرقه التدريبية بالإضافة إلى

تحديد الوقت والمكان المناسبين، وطرق تقييم البرامج التدريبية (Abdelhamied,2019).

• **تصميم البرامج التدريبية:** عملية تصميم البرنامج التدريبي هي المنهجية العملية إنتاج مواد تعليمية

وتدريبية تشكل عملية البرنامج التدريبي في ضوء محتوى أهداف التدريب التي تشكل انعكاسًا

لمتطلبات التدريب المحددة مسبقًا (Abdelhamied,2019)

عند تصميم البرنامج التدريبي يجب اتباع منهجية علمية:

تحديد أهداف البرنامج التدريبي وتحديد موضوعات البرنامج التدريبي وتحديد إعداد المواد التدريبية

وتحديد طرق التدريب وتحديد أساليب ومتطلبات التدريب وتحديد وقت ومكان التدريب واختيار

المدرسين واختيار المتدربين وتقدير ميزانية التدريب. (Bohlander, & Snell 2004).

• **تنفيذ البرامج التدريبية:** ويمثل تطبيقًا عمليًا لما تم القيام به سابقًا، حيث يتم تحديد عملية التنفيذ في ضوء بيانات ومحتويات البرنامج نفسه وأهدافه والتي تشمل خطوات وإجراءات التدريب وتهدف إلى تنمية المعرفة والمهارات والقيم السلوكية وتوسيعها في المتدرب (Abdelhamied,2019)

تتأثر عملية التنفيذ بمجموعة من العوامل، بما في ذلك (Colombo,Stanca, 2008): التوقيت: تاريخ بدء البرنامج وانتهائه وتوزيع الوقت المخصص للوحدات التدريبية، المكان: والمتطلبات الأخرى للتدريب إشراف متخصصين علميين أكفاء وجهاز إداري قادر على التنظيم والتدريب وتزويد كوادره بالمستلزمات اللازمة، تولي المدرب دوره كعامل أساسي في نجاح عملية التنفيذ.

• **تقييم البرامج التدريبية:** تعرف بعملية التقييم وهي تلك الإجراءات التي تقاس بكفاءة البرامج التدريبية ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها، حيث تستخدم كمقياس لتقييم كفاءات المتدربين ونجاح التدريب وتقييم المدرسين (Abdelhamied,2019)، فإن عملية التقييم تستهدف (Konings,) (Vanormelingen, 2010): معرفة نقاط القوة لتطويرها ونقاط الضعف وتلافيها في البرنامج التدريبي، تحديد مدى استفادة المتدربين من البرنامج التدريبي، قياس كفاءة عناصر العملية التدريبية للمدرب والمتدرب ووسائل وأساليب التدريب، تحديد إمكانية استمرار البرنامج أو تغييره، تحسين برامج التدريب وتطويرها.

مفهوم جودة الخدمة

عرفت جودة الخدمة على أنها مقارنة بين توقعات طلبات العميل المحددة فيما يتعلق بالخدمة مع الأداء بعد استخدام تلك الخدمة (Berry et al,1988)، كما حددت جودة الخدمة على أنها تصور العميل بعد عملية الشراء (Parasuraman et al,1994)،(Buttle (1996) ان جودة الخدمة

تعتبر عامل اساس ومحرك للأداء المالي للشركات، وإن فهم ما يتوقعه المستهلكون بالضبط هو أهم خطوة في تحديد وتقديم خدمات عالية الجودة. (Zeitham, Bitner 2000)، ومن منظور التسويق، يتحقق رضا العملاء عندما يتم تلبية احتياجات العملاء ورغباتهم (Lam & Zhang, 1999) تم تحديد جودة الخدمة بشكل متزايد كعامل رئيسي في معركة التمايز التنافسي لكسب الاحتفاظ بالعملاء وولاء العملاء (Hersh, 2010; Ka-dampully & Suhartanto, 2000; Su, 2004). في حين أن هذا مهم في جميع مجالات صناعة السياحة والإقامة، فإن فوائد توقعات العملاء للخدمات الفندقية من الدرجة الأولى مهمة لإرضاء العملاء ورغبتهم في العودة (Mohsin & Lockyer, 2010; Oh, 1999)، وحيث أشار إلى أن جودة الخدمة هي عبارة عن تقييم مركز يعكس مدى صور العميل لعناصر الخدمة مثل جودة البيئة المادية وجودة التفاعل وجودة النتائج، تم تقييم أبعاد جودة الخدمة المحددة في الاستجابة والموثوقية والاستجابة والتعاطف والأشياء الملموسة.

(Etemadifard, et.al, 2013) يشير إلى أهمية التركيز على خطة العمل والعملاء في عمل مقدم والحاجة إلى اكتساب ميزة تنافسية وإلى كسب الولاء من قبل العملاء من المفهوم أن العوامل التي تساهم في جودة خدمة الفنادق غالباً ما تكون الخدمات المتعلقة بسلوك الموظف والأمور الملموسة لهذا السبب، كيف يدرك الموظفون جودة أداء الخدمة يصبح مهماً، علاوة على ذلك، تصورات الموظفين لجودة خدماتهم. (Dedeoglu, Demirer, 2014)، حيث تتكون الجودة الخدمة في المنظمات من عدة عناصر من أهمها المكونات المادية منها المرافق المادية والاجراءات وايضا العامل البشري والحكم المهنية (Tamilselvi, 2016)، ووفقاً (Abdullah & Afshar, 2019) الجودة يمكن وصفها انها نظرية مراوغة وغير واضحة لأن من المهم التفريق بين السلع والخدمات لأن تعتبر السلع تعتبر ملموسة أكثر اما الخدمات فتعتبر غير ملموسة وبما ان نقل الخدمات في

صناعة الفنادق ويشمل البشر بشكل كبير يعتمد عليه فيجب على التركيز على ادارة الافراد من حيث نقل جودة الخدمات المقدمة وعلى اوجه التحديد يكون نقل الخدمة ما بين العملاء والموظفين حيث تسمى لقاءات الخدمة، ويعتمد نجاح او فشل قطاع الضيافة على التأثير لمواجهة الخدمة التي يشارك فيها العملاء بأنفسهم (Abdullah, 2018) وحيث تعرف جودة الخدمة هي اختلاف بين توقع العميل لمزود الخدمات وهو الموظف وتقييمهم للخدمات المتقدمة (Saleh et al. 2021). نظرًا لنمو الخدمات على مدار العقد الماضي، يقيس جودة الخدمة الفرق بين توقعات العملاء حول الجودة العامة لمجموعة مزودي الخدمة المحددة وتصوراتهم حول الأداء الفعلي لمقدمي الخدمة من تلك المجموعة

(Goeltom, Kristiana, Juliana, Bernato, & Parmono, 2020)، تتكون دورة حياة جودة الخدمة في المنظمات الفندقية من اربع مراحل (Al-Quraishi & Gabraw, 2021): المرحلة الاولى تسعى المنظمة الى معرفة توقعات العملاء واسباب عدم الرضى من خلال اجراء بحوث، وحيث تتكون المرحلة الثانية من خلال دراسة المنظمة منافسيها وتحديد الموارد المطلوبة، والمرحلة الثالثة تشمل تحديد المعايير التي تساعد على تحقيق جودة الخدمة، والمرحلة الرابعة هي عبارة عن قياس مقارنة بالجودة المتوقعة قبل تقديم الخدمة ، باختصار في هذه الدراسة يمكن تعريف جودة الخدمة على انها تصور العملاء تجاه الملموسية والموثوقية والضمان والاستجابة والتعاطف فيما يتعلق بفنادق الارباع نجوم العاملة في مدينة عمان، الاردن.

أهمية جودة الخدمة تواجه صناعة الضيافة صعوبات مختلفة عن المنظمات الاخرى بسبب طبيعة الخدمات المتباينة حيث تم الكشف عن جودة الخدمة كعامل رئيسي في البحث عن ميزة تنافسية مستدامة فيبقى التحدي الاكبر في صناعة الضيافة هو منظور جودة الخدمة (Anwar, et.al. 2021).

يعد موظفين الفنادق عاملاً مهماً في نجاح الأعمال (Anwar,2016) لأن الموظفين هم الذين يقدمون الخدمات للضيوف فإذا لم يقدم موظفو الفنادق الخدمة المناسبة للضيوف بأعلى جودة سيأثر تأثير سلبي مما يتسبب عدم عودة الضيوف الى نفس الفندق ومن ناحية أخرى إذا كان الموظفين قادرين على تقديم الخدمة المناسبة لضيوفهم فسيحظى بتجربة ايجابية وقد يعودون مرة أخرى من الضروري تقديم جودة الخدمة المقدمة من قبل الفنادق (Sultan et al. 2020).

فعندما يتعلق الامر بصناعة الفنادق من اهم عامل يجب مراعاته هو جودة الخدمة من قبل الفندق للعملاء لان الجودة ستؤدي الرضا لذلك يجب تنفيذ استراتيجية جودة خدمة ناجحة من قبل الفندق وبذلك سوف يعطي للفندق ميزة تنافسية مستدامة وعندما يكون ضعف في الجودة الخدمة في الفندق سيؤدي الى عدم رضا النزلاء مما يؤدي في انخفاض في أداء الفندق (Othman et.al.2019).

ففي الوقت الحاضر يعتمد النجاح الرئيسي للسوق التنافسي على تقديم جودة عالية وبذلك سيؤدي الى زيادة رضا النزلاء وبالتالي زيادة الربحية وتعظيم العائد على الاستثمار (Anwar, et.al. 2021).

أبعاد جودة الخدمة

الملموسية

(Alnaser, et. al. (2016) تم تعريف الملموسية ينظر اليها على انها تلك المعدات والموظفين من حيث المظهر الخارجي للموظفين والمرافق المادية.

وحيث تم تعريفها على انها المظهر المادي لمظهر الموظفين ومظهر المعدات وشكل المبنى. وتشير قابلية الملموسية على انها نظافة الغرف والمطاعم والمناطق الاخرى والزي النظيف والملائم الذي يستخدمونه الموظفين من حيث استخدام القفازات وما الى ذلك (Abdulla et.al.2017). ويعتبر الملموسية من اهم ابعاد جودة الخدمة للمستهلك لأنه يعطي تمثيلا ماديا لصور الخدمات التي يستخدمها العملاء لتقييم الجودة (Anwar, et.al. 2021).

وهي أيضا تعرف كافة التجهيزات ذات التماس المباشر مع الزبائن والمستلزمات المادية، مثل كالزبي الرسمي للعمل اللائق في الفندق، وأجهزة الخدمات من المصاعد والمكائن ومختلف الأجهزة الأخرى، بالإضافة الى ما يشمل داخل الغرف من اثاث وتلفزيون وأسرة وأفرشة وهاتف، ومقاعد وثلاجة وغيرها (Abdulla, et.al.,2017)(Anwar, et.al, 2021)

وفي الدراسة الحالية يمكن تعريف الملموسية على انها المظهر الداخلي والخارجي والمناطق المحيطة والمواد المستخدمة في تقديم الخدمة للعملاء في فنادق الاربع نجوم العاملة في عمان.

الاستجابة

وتعني الاستعداد للمساعدة من قبل المنظمة لتسوية المشكلات الي تحدث منة حيث تقديم الخدمة السريعة والمطلوبة من المهم الاستجابة لجميع طلبات العملاء والا فقد يتحول الى شكوى (Anwar, et.al. 2021).

وفي الدراسة الحالية يمكن تعريف الاستجابة على انها خدمة ومساعدة العملاء في فنادق الاربع نجوم وحل المشكلات بأقصى جودة خدمة من قبل الموظفين في فنادق الاربع نجوم العاملة في مدينة عمان.

الاعتمادية

وهي قدرة الشركات لأداء الخدمة المضمونة من حيث مورد الخدمة (Anwar, et.al. 2021) يفي بوعود مؤكدة وتعتبر الاعتمادية لها أهمية كبيرة مع العملاء لأنها تكمن أهميتها في التنفيذ على الفور من طلبات العملاء (Hameed & Anwar,2018) الاعتمادية تعكس قدرة مزود الخدمة لأداء الخدمة بموثوقية وبدقة فالنسبة للعميل تعتبر من أهم ابعاد جودة الخدمة Berry and Parasuraman, (1999) كما ورد في (Anwar & Chafoor, 2017) ، فيفضل العملاء الذين متلقين الخدمة العمل مع المنظمات التي تحافظ على ضماناتها بشأن الخدمة المقدمة (Anwar & Climis, 2017).

وفي الدراسة الحالية يمكن تعريف الاعتمادية على انها تقديم الخدمة الموعودة (المضمونة) في الوقت الصحيح الذي يلبي ويتجاوز توقعات العملاء في فنادق الاربع نجوم العاملة في مدينة عمان.

(2-2) الدراسات السابقة:

دراسة (Zumrah (2014

"كيف نعزز أثر التدريب على جودة الخدمة؟"

"How to enhance the impact of training on service quality"

الغرض من هذه الدراسة هو إبراز أهمية دور نقل التدريب كوسيط في العلاقة بين التدريب

وجودة

الخدمة، تم جمع بيانات هذه الدراسة من ثلاثة مصادر: موظفو مؤسسات القطاع العام في ماليزيا

الذين

شاركوا في برنامج تدريبي للإدارة المالية الأساسية والمشرفين عليهم وزملائهم من خلال الدراسات الاستقصائية، أظهرت نتائج تحليل البيانات وجود علاقة إيجابية مهمة بين التدريب ونقل التدريب (نقل نتائج التدريب إلى مكان العمل)، وأيضًا بين نقل التدريب وجودة الخدمة للموظفين في سياق مؤسسة القطاع العام الماليزي. بمعنى آخر، تشير النتائج إلى أن الموظفين الذين تعلموا واكتسبوا معارف ومهارات ومواقف جديدة من التدريب الذي حضروه، سيطبقون المعارف والمهارات والمواقف التي تعلموها في التدريب في مكان عملهم بعد التدريب، والتي بدورها تساهم بشكل كبير لجودة الخدمة التي قدموها لعملائهم.

دراسة (Minh, Ha, Anh& Matsui (2015)

" جودة الخدمة ورضا العملاء : دراسة حالة لصناعة الفنادق في فيتنام "

“Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study of Hotel Industry in Vietnam”

الغرض من هذه الدراسة هو الفحص التجريبي للعلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء في الفنادق الفيتنامية، وتم إنشاء استبانة 23 عنصر جودة خدمة تغطي 5 أبعاد جودة الخدمة على أساس نموذج جودة الخدمة تم جمع البيانات من 432 ضيفًا من 33 فندقًا من فئة الثلاث نجوم في فيتنام في عام 2013 وتشير نتائج التحليل إلى أن الموثوقية والاستجابة والتأكيد والتعاطف تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء وتشير الدراسة إلى أن جودة الخدمة تلعب دورًا مهمًا كمحرك لمستوى أعلى من رضا العملاء في خدمة الفنادق سيركز المديرون على التعاطف والموثوقية والاستجابة والتأكيد لتحقيق درجة عالية من رضا العملاء مما يؤدي إلى ولاء العملاء وربح الأعمال.

دراسة (2017) Madar

"تدابير لتحسين جودة الخدمات الفندقية"

"Measures to improve the quality of hotel services"

أهداف البحث التعرف على العوامل التي تؤثر على اختيار الفندق من حيث المنتجات والخدمات المعروضة، وتحديد دور جودة المنتج والخدمة الفندقية في اتخاذ القرار، والتعرف على رضا العملاء وتحديد سبب اختيار السائحين للإقامة في هذا الفندق، وتحديد عدم رضا العملاء لتقييم رضا العملاء وتحديد أي من استيائهم في نهاية عام 2013، تم إجراء بحث كمي للسوق اعتمدت الطريقة الرئيسية للحصول على مسح البيانات الأولية على الاستبيانات المطبقة على عينة من 120 عميلاً فندق (Kronwell) من فئة الأربع نجوم في مقاطعة براشوف ، اهم النتائج أن رضا العملاء يتأثر بجودة الخدمات ويحدد نوايا الشراء للحصول على ميزة تنافسية، يجب أن تتجاوز الفنادق توقعات المستهلك بشأن الجودة حيث سمح البحث الذي تم إجراؤه بين نزلاء فندق Kronwell بوضع خطة إستراتيجية لتحسين جودة الخدمة أدت الإجراءات الخاصة بتحسين جودة الخدمة إلى زيادة صافي الربح ودوران وانخفاض عدد الموظفين علاوة على ذلك في سوق السياحة، يعد التنظيم الدائم لأبحاث التسويق بين العملاء أمراً إلزامياً، حيث أن التغييرات في محتوى الطلب السياحي تكون دائمة وسريعة في أغلب الأحيان.

دراسة (2017) Arroyo, Carcamo, Alvarez & Guzman

"أثر التدريب على تحسين جودة الخدمة في مطاعم المقاطعات الصغيرة"

Impact of training on improving service quality in small provincial "

restaurants

كان الهدف من هذه الدراسة هو إظهار كيفية إسهام تدريب موظفي الخدمة في تعزيز تجربة خدمة العملاء في سياق المطاعم المحلية الصغيرة المملوكة عائلتيًا، تتماشى منهجية هذه الدراسة مع نموذج البحث الإجرائي لأنها تأخذ في الاعتبار المشكلة الإدارية لتصميم برنامج تدريبي يعزز المهارات والمعرفة ومشاركة الموظفين (على وجه الخصوص، النادلات الذين لديهم تفاعل أوثق مع العملاء) كانت وحدة التحليل هي مطعم Los Fresnos الإقليمي المملوك لعائلة ولاية ميتشواكان الغربية بالمكسيك لجميع العملاء البالغ عددهم 160 الذين تمت مقابلتهم قبل تدخل الموارد البشرية إلى المطعم بعد التدريب ، تم تصميم برنامج تدريب الموارد البشرية الذي يتألف البرنامج التدريبي من 14 جلسة إرشاد وتدريب وممارسة (ساعتان لكل جلسة). كان المدربون من طلاب الدراسات العليا في إدارة الأعمال بجامعة حيث تم تصميم مواد تعليمية محددة، تمت الموافقة عليها مسبقًا من قبل مدير المطعم، تمت مقابلة العملاء أثناء تناول الطعام في المطعم؛ تم إجراء المسح الأول خلال عطلات نهاية الأسبوع في شهري يوليو وأغسطس 2013 وتم إجراء المسح الثاني خلال عطلات نهاية الأسبوع في فبراير 2014، تؤكد هذه الدراسة على أهمية الموارد البشرية في جودة الخدمة والسعر المتصور في سياق المطعم الصغير الإقليمي والمملوك للعائلة أظهر قياس جودة الخدمة المتصورة والسعر قبل وبعد تنفيذ برنامج تدريب مخصص لنادلات، مطعم إقليمي أن المديرين يمكنهم التحكم بشكل غير مباشر في جودة الخدمة من خلال توفير التدريب حيث يجب أن يعتمد تصميم برنامج تدريب الموارد البشرية على تشخيص الاحتياجات وأهداف الخدمة ويتطلب تعاونًا وثيقًا من المالكين والمديرين، الذين يجب أن يكونوا على دراية بأهمية تدريب الموظفين في الموقع.

دراسة (2017) Al-Raggad

" أثر التدريب في تحسين جودة الخدمات الفندقية في فنادق الخمس نجوم دراسة حالة في مدينة عمان من وجهة نظر العمال"

**The Impact of Training on Improving the Quality of Hotel Services “
in the Five-Star Hotels A Case Study in the City of Amman, from the
.”Perspective of Workers**

يهدف البحث إلى: توضيح مفهوم التدريب وعناصره بشكل عام ومفهوم الجودة ومدخل إدارة الجودة الشاملة، وتقييم مدى توافق العملية التدريبية مع الأسس العلمية للعملية التدريبية، وتقييم عناصر العملية التدريبية في الفنادق، تقييم جودة العملية التدريبية وأثرها في تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق، تقييم التحولات التي تقوم بها الفنادق لاعتماد نظام إدارة الجودة الشاملة في عملها، وتقديم مقترح لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الفنادق حيث تم توزيع الاستبيان المعد لغايات البحث على العاملين والإداريين في فنادق فئة الخمس نجوم في مدينة عمان ، تم توزيع 45 استبانة وجمعت 41 منها جميعها صالحة للدراسة وصفية ، وأظهرت نتائج الدراسة أن جودة التدريب تنعكس إيجاباً على جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق، وأكد المدربون والمتدربون أن التدريب أدى إلى تحسين جودة خدماتهم في الفنادق ، وعملية التقييم للمتدربين غير مكتملة حيث تقتصر على الاختبار البعدي فقط بعد الانتهاء من التدريب يمتلك المدربون الخبرة اللازمة في التدريب، ولكن الفنادق تعاني من مشكلة الحصول على مدربين بدوام كامل حيث إن معظمهم من المعلمين في الجامعة بالإضافة إلى عملهم الخاص وقد لوحظ خلال الدراسة كثرة عدد المتدربين تحت إشراف مدرب واحد ويؤثر على جودة التدريب والتشغيل الفندقي الذي سيستقبله المتدربون.

دراسة (2018) Mohan

تأثير التدريب على أداء العاملين في صناعة الفنادق - دراسة في فنادق الخمس نجوم في
مدينة تشيناي

**impact of training on performance of employees in hotel industry – a
study in five star hotels in Chennai city**

تهدف الدراسة الحالية لمعرفة تأثير البرنامج التدريبي على أداء الموظفين ، ولتطوير نموذج لأداء الموظف بناء على تأثير برامج التدريب ، تم اعتماد تصميم بحث وصفي في هذه الدراسة حيث كان هناك 29 فندق من فئة الخمس نجوم في مدينة تشيناي في الهند قدر عدد الموظفين في 29 فندق في مدينة تشيناي من فئة خمس نجوم بـ 9454 تم تحديد حجم العينة 450 ، تم اخذ العينات العشوائية الطبقيّة مع التخصيص النسبي عينة الحدم 450 بالتخصيص النسبي لتشمل 68 مديرا ، وكان ابرز نتائجها كان لفعاليات التدريب التأثير الاكبر على تأثير التدريب على أداء الموظفين ، من نتائجها تم جمع من مقابلة مع الموظفين ان الفنادق لم يكن لديها أي منشأة ثابتة لنقل التدريب ، ومن ابرز نتائجها ايضا تبين ان الفنادق لم تكن مهتمة كثيرا بمواءمة التدريب مع خطة التطوير للموظفين .

دراسة موسي (2019)

أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية
دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة-

هدفت الدراسة الحالية الى اثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية في المستشفيات خاصتاً(مستشفى الملك عبد الله)، تم تصميم استبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة فقد طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من الأطباء والمدراء والكوادر الطبية والادارات حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وقد تم توزيع 70 استبانة تم استرجاع منها 65 صالحة للتحليل، ومن اهم نتائجها ان جودة التدريب يؤدي الى تحسين جودة الخدمات

المقدمة من المستشفيات، وعدم مراعاة تطبيق التجديد في البرامج التدريبية وتطويرها، وعدم توفر التخصصات الطبية اللازمة التي تعكس جودة الخدمات الصحية في المستشفى، كما اصويت الدراسة الحالية على الاهتمام بتحديد الاحتياجات التدريبية على نحو علمي وعملي واعداد البرامج التدريبية والتثقيفية حول جودة الخدمات ومفهوم الجودة الشاملة.

دراسة (2019) Abdelhamied

" تأثير الأنشطة التدريبية على جودة الخدمة ورضا العملاء والنوايا السلوكية "

The Impact of Training Activities on Quality of Service, Customer “

”Satisfaction and Behavioural Intention

تهدف الدراسة الحالية إلى قياس تأثير الأنشطة التدريبية التي يتم إجراؤها في الفنادق على جودة الخدمة ومستوى رضا العملاء والنية السلوكية للعميل وتم جمع البيانات من كل من الموظفين والعملاء في فنادق مختلفة من عينة تضم فنادق ثلاث نجوم في منطقتي القاهرة الكبرى وشرم الشيخ خلال عام 2018 تم الاقتراب من حوالي 93 فندقاً من ثلاث نجوم لإجراء الدراسة في المناطق المحددة، لكن 67 فندقاً فقط وافقوا على المشاركة وسمحوا للباحث بإجراء الدراسة حيث قام الباحث بتسليم استبيان لجميع العاملين (300) في قسم الغرف وقسم الاغذية والمشروبات بالفنادق التي تم أخذ عينات منها، تم توزيع استبيان آخر على عملاء الفنادق ، وأشارت النتائج إلى أن الأنشطة التدريبية لها تأثير إيجابي على جودة الخدمة، وتولد مستوى أعلى من رضا العملاء، مما يعزز نية العملاء السلوكية حيث أظهرت النتائج التجريبية الآثار المباشرة لأنشطة التدريب على جودة الخدمة حيث أثبتت النتيجة وجود علاقة إيجابية بين أنشطة التدريب القائمة على العمل والنوايا السلوكية للعملاء، وهي تعتبر نتيجة منطقية لأن العملاء

كانوا راضين عن جودة الخدمة وجودة المنتجات المعروضة في الفنادق، وبالتالي سيعيدون زيارة نفس الفنادق في المستقبل وإن رضا العملاء بشكل عام عن خدمات ومنتجات الفنادق له تأثير إيجابي على قرارات العملاء المستقبلية لتكرار الزيارة لنفس الفنادق.

دراسة (Joao, Spowart&Taylor 2019)

يساهم تدريب الموظفين في جودة الخدمة وبالتالي الاستدامة

Employee training contributes to service quality and therefore sustainability

هدفت الدراسة الحالية الى تبديد فكرة ان التدريب ليس ضروريا لكل من الموظف والمؤسسة

وذلك بفحص العلاقة بين الموارد البشرية وانتاجية الموظفين والاستدامة ، تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات الكافية حول صناعة مضارب الجولف في جوتنج جنوب افريقيا حيث استخدمت الدراسة منهج مختلط مع البيانات الكمية والنوعية ، ثم حددت المقابلات للموارد البشرية لتلبية احتياجات الاعضاء وكانت من ابرز نتائج الدراسة على ضرورة صقل مهارات الموظفين وينظر للتدريب على انه حافز للموظف ويساهم في استدامة الاندية ولتحسين الانتاجية وجودة الخدمة.

دراسة (Islam, Hasan & Ali (2020)

" أثر برنامج التدريب على الكفاءة الذاتية: دراسة تجريبية على أعضاء كلية الجامعات في

بنغلاديش"

IMPACT OF TRAINING PROGRAM ON SELF-EFFICACY: AN “EMPIRICAL STUDY ON THE FACULTY MEMBERS OF”UNIVERSITIES IN BANGLADESH

تهدف الدراسة الحالية التعرف على فاعلية تدريب المعلمين على المستوى الجامعي وتقييم

تأثير التدريب على الكفاءة الذاتية للمعلمين، تم جمع العينة من جامعات مختلفة بما في ذلك

الجامعات الخاصة والعامه تُستخدم طريقة أخذ العينات، وهي تقنية شائعة لأخذ العينات غير الاحتمالية، لجمع البيانات من قبل استبانة منظم تم توزيعها على 150 مستجيباً وإعادتها 107 مشاركاً بسبب القيمة المفقودة وغير مكتملة استجابة، فقط 100 رد كانت قابلة للاستخدام، لذلك يبلغ حجم العينة 100 تعتبر مدينة دكا في بنغلادش هي العينة لأن معظم الجامعات الخاصة والعامه موجودة في العاصمة، نتائج البحث: إذا حصل المعلمون على التدريب المطلوب خاصة في المستوى العالي، فسيكونون قادرين على التعامل بشكل أفضل مع بيئة الفصل الدراسي وإعداد الطلاب لسوق العمل علاوة على ذلك، يمكن لوحدات التدريب الفعالة أن تزيد من مستوى ثقتهم ويمكن للطلاب زيادة ثقة المعلمين بسبب تعاملهم المدرب، كما نعم، فإن سوق العمل دائماً متغير وبسبب هذا العصر الرقمي على وجه الخصوص، يمكن أن يحقق التدريب الأفضل مستوى أعلى من الكمال في مهارات المعلمين على الرغم من التدريب يمكن أن تكون مكلفة في بعض الأحيان، والنتيجة النهائية لهذه الآلية يمكن أن تسهل النجاح التنظيمي وتضمن الاستدامة طويلة المدى كذلك.

دراسة (2020) Waqanimaravu & Arasanmi

تدريب الموظفين وجودة الخدمة في صناعة الضيافة

Employee training and service quality in the hospitality industry

تهدف الدراسة الى فهم العلاقة بين تدريب الموظفين وجودة الخدمة في صناعة الضيافة في نيوزيلندا حيث اختبرت الدراسة اثار الوصول المتصور الى التدريب، والفوائد المتصورة للتدريب ، والدعم المتصور للتدريب على جودة الخدمة في قطاع الضيافة، تم استخدام تقنية المسح لجميع البيانات كان المشاركون في البحث موظفين الخطوط الامامية والعملاء حيث استجاب الموظفين الخطوط الامامية لأبعاد التدريب بينما اكمل العملاء الاسئلة المتعلقة بجودة الخدمة حيث تضمنت

الدراسة 120 استبانة قابلة للاستخدام تم استخدام مقياس ليكرت المكون من 1-5 نقاط (5 = موافق بشدة ، 4 = موافق ، 3 = محايد ، 2 = غير موافق ، 1 = لا أوافق بشدة)، وان اهم نتائج هذه الدراسة تنقسم الى قسمين (اثر نظرية واثر عملية): حيث ان تشير نتيجة الى انه يجب على المديرين دعم وتخطيط البرامج التدريبية التي يمكن ان تعالج على وجه التحديد بعض التحديات في تقديم خدمات عالية الجودة في صناعة الضيافة، وحيث ان تشير نتيجة الى ان يمكن للمنظمات استخدام التدريب لتحسين جودة خدمة العملاء من خلال دعم التدخلات التدريبية التي تعزز المهارات الفردية والخدمة.

دراسة (Kusumohardjo & Nugroho (2020)

"تأثير جودة خدمة تدريب الموظفين: الدور الوسيط للالتزام التنظيمي للفريق"

"The Effect of Employee Training Service Quality: The Mediating "Role of the Team Organizational Commitment

تبحث هذه الدراسة في الالتزام التنظيمي للفريق في العلاقة بين تدريب الموظفين وجودة الخدمة، استخدم تدريب الموظفين ثلاث متغيرات، إمكانية الوصول إلى التدريب، ودعم التدريب، وفوائد التدريب حيث تم جمع البيانات التي تم الحصول عليها من نتائج الاتصال، سواء الموظفين أو العملاء في (Kampoeng Kidz) من خلال الاستبيانات تم جمع البيانات من خلال توزيع استبيانات بأخذ عينات عشوائية تناسبية حيث تم توزيع 137 استبانة على الموظفين و63 استبانة وزعت على عملاء كامبونج كيدز حيث تم إجراء نهج التحليل لفحص دور فعالية التدريب على الالتزام التنظيمي وتأثيره على جودة الخدمة باستخدام نهج المربعات الصغرى الجزئية (PLS) من خلال فحص النموذج الخارجي والنموذج الداخلي ، أظهرت النتائج أن إمكانية الوصول إلى التدريب كان لها تأثير على الالتزام التنظيمي للفريق، وكان لفوائد التدريب تأثير على الالتزام

لتحليل هذه الدراسة حيث تم اخذ عينات عشوائية تستخدم لتوزيع وجمع البيانات شارك 111 مشاركا في هذه الدراسة، اثبتت هذه الدراسة ان اربعة ابعاد لجودة الخدمة (التعاطف والاستجابة والتأكيد والملموسية) لها علاقة ايجابية برضا العملاء، باستثناء أن الموثوقية لها علاقة سلبية برضا العملاء.

دراسة (Al-Quraishi & Gabraw (2021)

The Basics of identifying training for human resources management and its impact on the hotel service quality: an experimental study in Babylon hotel

أساسيات التعرف على التدريب الخاص بإدارة الموارد البشرية وأثرها على جودة الخدمة الفندقية: دراسة تجريبية في فندق بابل.

تهدف الدراسة الحالية الى اثراء الجانب النظري بعلاقة تحديد الاحتياجات التدريبية بجودة الخدمة الفندقية، وتطبيق مبادئ تحديد الاحتياجات التدريبية في المنظمات الفندقية لاختيار البرامج التدريبية المناسبة لتنمية الموارد البشرية وتحسين أدائها لتحقيق جودة الخدمة الفندقية المقدمة، وتشخيص جودة الخدمة الفندقية المقدمة في الفندق وفق أبعادها ونماذج قياس جودة الخدمة لتحسين مستواها، والعمل على اختبار علاقة الارتباط والتأثير بين تحديد الاحتياجات التدريبية لإدارة الموارد البشرية وجودة الخدمة الفندقية المقدمة في الفندق، العمل على اعتماد التوصيات المناسبة في ضوء نتائج الواقع الميداني لتقييم العمل في المنظمات الفندقية من أجل النجاح والاستمرارية، تم جمع البيانات والمعلومات من 50 مستجيب من الإدارة العليا والوسطى للعينة المقصودة من فندق بابل في العاصمة بغداد في العراق، وكانت اهم نتائجها ضرورة زيادة اهتمام ادارة الفندق بعملية تحديد الاحتياجات التدريبية اكثر مما عليه في الفندق، وعدم اهتمام الادارة العليا

والمسؤولين المباشرين بالفندق بأخذ رأي الموظفين عند تحديد احتياجاتهم التدريبية، أظهر موظفو الفندق استجابة جيدة في تلبية احتياجات ورغبات العملاء وحل المشاكل التي تواجه تقديم الخدمة.

دراسة (Al-Refaei, et.al (2021)

AN INVESTIGATION ON THE IMPACT OF TRAINING AND DEVELOPMENT ON SERVICE QUALITY IN THE HIGHER EDUCATION SECTOR

تهدف الدراسة في اهمية تأثير تدريب و تطوير الموظفين على جودة الخدمة في سياق التعليم العالي ، يتم التركيز على العلاقة بين تصور الموظفين فيما يتعلق بالتدريب والتطوير وتصور العملاء فيما يتعلق بالخدمة المقدمة من قبل الموظفين . تم توزيع استبانة على 290 موظف و1470 طالبا في جامعة عدن الواقعة في اليمن ، كشفت النتائج من خلال عامل التأكيد ونموذج المعادلة الهيكلية عن علاقة ايجابية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة وقد لوحظ ان هذه العلاقة الايجابية كانت واضحة بشكل خاص بالموظفين الاكثر تأهلا ، ومن نتائجها انه عندما يتوفر التدريب والتطوير للموظفين فانهم سيبدلون جهد اكبر في تقديم جودة خدمة جيدة وبالتالي تعزيز تصور ايجابي بين العملاء تجاه المنظمة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

وبناء على ما ذكر في الدراسات السابقة يمكن ملاحظة ان علاقة البرامج التدريبية وجودة الخدمة قد اصبحت موضعا للبحث في الدراسات السابقة وانه يتم تناولها في ابعاد ودول مختلفة، تتميز الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة بما يلي:

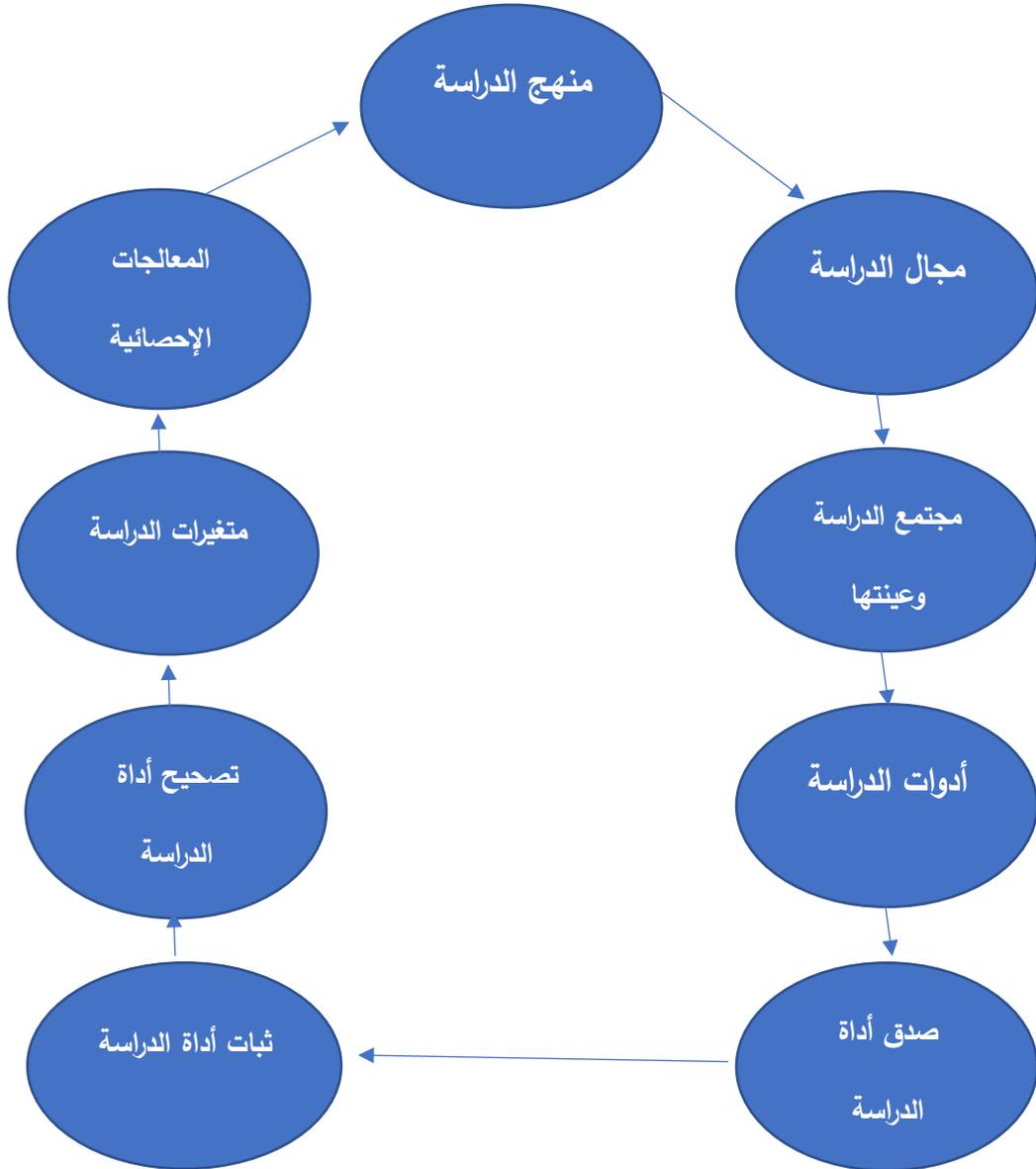
1. يمكن اعتبار هذه الدراسة كأول دراسة لبحث تأثير البرامج التدريبية على جودة الخدمة في

فنادق الاربع نجوم العاملة في مدينة عمان.

2. تتوقع الدراسة الحالية زيادة الوعي بدور وظيفة البرامج التدريبية في جودة الخدمة في فنادق الاربع نجوم العاملة في مدينة عمان.
3. أجريت معظم الدراسات السابقة لقياس البرامج التدريبية وأثرها على جودة الخدمة، ولكن تدرس دراسات قليلة في التأثير المباشر للبرامج التدريبية على جودة في صناعة الضيافة في فنادق الاربع نجوم.
4. تم تنفيذ معظم الدراسات السابقة في بلدان مختلفة وخاصة خارج الأردن، سيتم تنفيذ الدراسة الحالية في العاصمة عمان بالأردن.
5. سيقارن البحث الحالي بين نتائج هذه الدراسة ونتائج الدراسات السابقة لتسليط الضوء على اوجه التشابه والاختلاف التي قد تكون موجودة.
6. طبقت هذه الدراسة بقطاع صناعة الضيافة باللغة العربية وهذا لم تتناوله الدراسات العربية في هذا القطاع - بحسب علم الباحث -.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات



الشكل (3-1) مخطط سير الفصل الثالث

(1-3) منهج الدراسة

منهج الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي ويعد هذا المنهج الأكثر ملائمة في تحقيق أهداف الدراسة، وقد أستخدم الباحث الاستبانة في جمع البيانات كون الاستبانة أداة مناسبة لجمع البيانات وخاصةً في الدراسات الميدانية، حيث يشمل الفصل الثالث وصفاً لمجتمع الدراسة ومنهج الدراسة وعينتها، ويشمل توضيح لأداة الدراسة المستخدمة وطريقة فحص صدق وثبات الدراسة كما يتضمن اجراءات الدراسة والاساليب الإحصائية.

(3-3) مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من فنادق الاربع نجوم العاملة في العاصمة عمان وعددها (28) فندق حسب جمعية الفنادق الأردنية <http://www.johotels.org/Hotelsar.aspx> وتم استهداف جميع فنادق فئة الاربع نجوم وكانت وحدة التحليل من عينة الملائمة كون عدد الموظفين غير معروف التي تتألف من الادارة الدنيا والادارة الوسطى والادارة وتم توزيع الاستبانات الكترونياً عليهم والبالغ عددها (400) وتم استرداد (288) استبانة الا ان الاستبانة المرتجعة والصالحة للتحليل (269).

(3-4) أدوات الدراسة

تضم ادوات الدراسة الى المصادر الثانوية والتي هي الكتب والمقالات العلمية المنشورة في المجالات العلمية ومحركات البحث العالمية، وحيث ان المصادر الاولية كانت من خلال تطوير استبانة وهي الادارة الرئيسية التي تم تطويرها لقياس متغيرات الدراسة واخضاعها للصدق والثبات.

(3-5) صدق أداة الدراسة

تم اختبار صدق اداة الدراسة من خلال عرض الاستبانة على (10) من المحكمين الأكاديميين من ذوي الاختصاص في الجامعات الاردنية والأخذ بأرائهم عن حول صلاحية الفقرات ومقدار ملائمتها للغرض الذي وضعه لأجله كما هو موضح في الملحق (الملحق رقم 1)، حيث تم ابداء بعض الملاحظات والتي ساعدت الباحث في توضيح بعض الجمل والعبارات حيث تم اعادة صياغتها بالشكل المناسب، حيث تم حساب نسبة الاتفاق بين المحكمين لكل فقرة حيث بلغ معدل الاتفاق بين المحكمين لكل الفقرات 80% حيث تعتبر نسبة جيدة ، وبعد الاخذ بجميع اراء جميع المحكمين خرجت الاستبانة بشكلها النهائي التي تتكون من (35) فقرة. وتم التأكد من صدق البناء من خلال Kaiser Mayer Olkin (KMO) استخدام التحليل العاملي الاستكشافي Epeolatry Factor

Analysis. البرامج التدريبية:

باستعراض نتائج التحليل العاملي الاستكشافي المبينة نتائجه في الجدول (3-1) أسفل يتبين أن قيمة اختبار KMO قد بلغت (0.931) ومن المعلوم أن الحد الأدنى المقبول لقيمة الاختبار هو القيمة (0.50) لذلك يتضح بأن القيمة التي تم التوصل اليها كانت أكبر من القيمة المشار اليها، وعليه يعتبر حجم العينة كافيا وملائما للبحث ولتطبيق التحليل العاملي الاستكشافي. كما يبين الجدول أن

القيم العينية (الذاتية) Eigen Value للعوامل المستخلصة من التحليل كانت أكبر من الواحد الصحيح وحسبما هو مبين في الجدول فقد بلغت قيمة الحد الأدنى من القيمة العينية لعامل تقييم البرامج التدريبية اذ بلغت (3.543).

كما يبين الجدول قيم نسب التباين المفسرة من قبل كل عامل تم استخلاصه حيث بلغت اقل نسبة تباين مفسرة من قبل فقرات عامل تقييم البرامج التدريبية اذ بلغت القيمة (17.715) وعند جمع نسبة التباين المفسرة من قبل جميع العوامل يتبين انها تفسر ما نسبته (82.278 %) من التباين الكلي للمتغير المستقل كما يعرض الجدول قيم التحميل (التشبع) لكل فقرة من فقرات كل عامل من العوامل المستخلصة حيث يلاحظ ان اقل قيمة تم التوصل اليها هي القيمة (0.514) وهي القيمة المرتبطة بالفقرة "تهتم الإدارة بتقييم رضا المتدرب عن إدارة التدريب" في العامل الرابع وهو تقييم البرامج التدريبية والتي تحمل الرمز (D5) وحيث ان هذه القيمة كانت أكبر من (0.30) في التحليل العاملي الاستكشافي فإنها تعتبر كافية ومناسبة وتعبّر عن قيم تشبع مقبولة وكافية لفقرات كل عامل تم استخلاصه.

جدول (1-3)

المكونات الرئيسية لتحليل العامل (البرامج التدريبية) لفقرات العوامل الممثلة للمتغير المستقل

والناتجة من خلال التدوير المتعامد للمحاور (Varimax)

| قيم التشبع على العوامل المستخلصة | | | | الرقم | الرمز | الفقرة |
|----------------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------|-------|-------|---|
| تقييم البرامج التدريبية | تنفيذ البرامج التدريبية | تصميم البرامج التدريبية | تحديد الاحتياجات التدريبية | | | |
| | | | .828 | 1 | A1 | تضع الإدارة خطة لتحديد الفجوات التدريبية |
| | | | .829 | 2 | A2 | تشرك الإدارة العاملين في الفنادق تحديد الاحتياجات التدريبية |
| | | | .813 | 3 | A3 | تحدد الإدارة الموضوعات التدريبية في ضوء تشخيص الفجوات |
| | | | .784 | 4 | A4 | تنسق الإدارة مع هيئة السياحة في تحديد الاحتياجات التدريبية |
| | | | .666 | 5 | A5 | تعتمد الإدارة في تحديد الاحتياجات التدريبية على تحليل مستويات أداء العاملين |
| | | .852 | | 6 | B1 | تلتزم الإدارة بمنهجية عملية في تصميم البرامج التدريبية |
| | | .861 | | 7 | B2 | تحدد الإدارة الأهداف التدريبية بناءً على الاحتياجات التدريبية |
| | | .858 | | 8 | B3 | تختار الإدارة المدربين على أساس كفاياتهم في مجال التدريب |
| | | .867 | | 9 | B4 | تحدد الإدارة المواد التدريبية التي تغطي الاحتياجات التدريبية |
| | | .863 | | 10 | B5 | تصنف الإدارة الأساليب التدريبية المناسبة للبرامج التدريبية |
| | .882 | | | 11 | C1 | تبلغ الإدارة الفئات المستهدفة بالتدريب قبل الموعد المحدد بوقت مناسب |

| | | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|---|----|----|
| | .867 | | | تخصص الإدارة موازنة لتنفيذ البرامج التدريبية | C2 | 12 |
| | .883 | | | ترشح الإدارة فريق لإدارة البرامج التدريبية ممن تتوفر فيهم الخبرة المناسبة لذلك | C3 | 13 |
| | .831 | | | تهيئ الإدارة جميع مستلزمات إقامة البرامج التدريبية من قاعات (قاعات مهينة، مواد تدريب، مستلزمات الضيافة) | C4 | 14 |
| | .868 | | | تتأكد الإدارة من جاهزية المدربين المرشحين للبرنامج التدريبي | C5 | 15 |
| .780 | | | | تجري الإدارة قياساً لتعلم المتدرب | D1 | 16 |
| .806 | | | | تنفيذ الإدارة اختبارات قبلية - بعدية للبرنامج التدريبي | D2 | 17 |
| .800 | | | | تهتم الإدارة بتقييم رضا المتدرب عن البرنامج التدريبي | D3 | 18 |
| .764 | | | | تركز الإدارة على تقييم فاعلية المدرب من قبل المتدرب | D4 | 19 |
| .514 | | | | تهتم الإدارة بتقييم رضا المتدرب عن إدارة التدريب | D5 | 20 |
| 3.543 | 4.604 | 4.446 | 3.862 | القيم العينية (الذاتية) | | |
| 17.715 | 23.021 | 22.232 | 19.309 | نسبة التباين المفسر | | |
| 82.278 | | | | نسبة التباين المفسرة من جميع العوامل (التراكمية) | | |
| 0.931 | | | | اختبار KMO لكفاية البيانات | | |

2. جودة الخدمة:

باستعراض نتائج التحليل العاملي الاستكشافي المبينة نتائجه في الجدول (3-2) أسفل يتبين أن قيمة اختبار KMO قد بلغت (0.859) ووفقاً لقاعدة (Kaiser 1974) والتي تشير إلى أن الحد الأدنى المقبول لقيمة الاختبار هو القيمة (0.50) فإنه يتضح بأن القيمة التي تم التوصل إليها كانت أكبر من القيمة المشار إليها، وعليه يعتبر حجم العينة كافياً وملائماً للبحث ولتطبيق التحليل العاملي الاستكشافي. كما يبين الجدول أن القيم العينية (الذاتية) Eigen Value للعوامل

المستخلصة من التحليل كانت أكبر من الواحد الصحيح وحسبما هو مبين في الجدول فقد بلغت قيمة الحد الأدنى من القيمة العينية لعامل الملموسية اذ بلغت (3.484).

كما يبين الجدول قيم نسب التباين المفسرة من قبل كل عامل تم استخلاصه حيث بلغت اقل نسبة تباين مفسرة من قبل فقرات عامل الملموسية اذ بلغت القيمة (23.225) وعند جمع نسبة التباين المفسرة من قبل جميع العوامل يتبين انها تفسر ما نسبته (77.038%) من التباين الكلي للمتغير التابع كما يعرض الجدول قيم التحميل (التشبع) لكل فقرة من فقرات كل عامل من العوامل المستخلصة حيث يلاحظ ان اقل قيمة تم التوصل اليها هي القيمة (0.758) وهي القيمة المرتبطة بالفقرة " يمتلك الفندق تجهيزات حديثة " في عامل الملموسية والتي تحمل الرمز (Y1.1) وحيث ان هذه القيمة كانت أكبر من (0.30) (في التحليل العاملي الاستكشافي) فإنها تعتبر كافية ومناسبة وتعبّر عن قيم تشبع مقبولة وكافية لفقرات كل عامل تم استخلاصه من عوامل المتغير التابع.

جدول (2-3)

المكونات الرئيسية لتحليل العامل (البرامج التدريبية) لفقرات العوامل الممثلة للمتغير التابع والناجمة من خلال التدوير المتعامد للمحاور (Varimax)

| الرقم | رمز الفقرة | الفقرة | قيم التشبع على العوامل | | |
|-------|------------|--|------------------------|-----------|------------|
| | | | الملموسية | الاستجابة | الاعتمادية |
| 21 | y1.1 | يملك الفندق تجهيزات حديثة | .758 | | |
| 22 | y1.2 | تتسم معدات الفندق بالنظافة | .838 | | |
| 23 | y1.3 | يلتزم موظفو الفندق بالزي الرسمي ذو المظهر الانيق | .689 | | |
| 24 | y1.4 | يتميز موظفو الفندق بالمهنية العالية | .786 | | |

| | | | | | |
|--------|--------|--------|--|------|----|
| | | .782 | يتميز الفندق بموقع جذاب | y1.5 | 25 |
| | .841 | | يستجيب الموظف لحاجة العملاء بالتوقيت المناسب | y2.1 | 26 |
| | .897 | | يجيب الموظف عن استفسارات العملاء بشكل دقيق | y2.2 | 27 |
| | .763 | | يستطيع الموظف حل مشكلات العملاء بسرعة | y2.3 | 28 |
| | .853 | | يتعاون الموظف مع زملاءه في سرعة تقديم الخدمات | y2.4 | 29 |
| | .761 | | يتلزم الموظف بقواعد الاتكيت المتعلقة في الخدمة | y2.5 | 30 |
| .879 | | | يمتلك الموظف قدرة على فهم احتياجات العملاء | y3.1 | 31 |
| .892 | | | يتميز الموظف بقدرته على ايجاد حلول متعددة لنفس المشكلة | y3.2 | 32 |
| .917 | | | يتميز الموظف بقدرة على الاقناع | y3.3 | 33 |
| .919 | | | يجيد الموظف مهارات التواصل | y3.4 | 34 |
| .908 | | | يتمتع الموظف بقدرة الذكاء العاطفي | y3.5 | 35 |
| 4.243 | 3.829 | 3.484 | القيم العينية (الذاتية) | | |
| 28.285 | 25.528 | 23.225 | نسبة التباين المفسر | | |
| 77.038 | | | نسبة التباين المفسرة من جميع العوامل (التراكمية) | | |
| 0.859 | | | اختبار KMO لكفاية البيانات | | |

(3-6) ثبات أداة الدراسة

الثبات بأسلوب الاتساق الداخلي لكرونباخ الفا (Cronbach alpha) وبأسلوب ماكدونالد (ω) لكل متغير من متغيرات البحث تم استخدام أسلوب كرونباخ للاتساق الداخلي في تقدير ثبات فقرات كل متغيرات البحث ويقوم هذا الأسلوب على تقدير نسبة مجموع تباين فقرات المعبرة والممثلة

للمتغير (المجال) الى تباين مجموع الفقرات ومن ثم تصحيح الناتج وفقا لمعامل تصحيح يعتمد على عدد الفقرات. كما تم استخدام أسلوب اخر لتقدير الثبات وهو ما سمي بأسلوب ماكدونالد ويرمز له بالرمز (ω) اوميجا وهذا الأسلوب يستخدم قيم التشبعات الناتجة من التحليل العاملي الاستكشافي حيث يقوم على تقدير نسبة مربعات بواقي التشبعات للعوامل المستخلصة الى مجموع المربعات مضافا اليها مربعات البواقي

جدول (3-3) نتائج ثبات مجالات البحث بأسلوب (كرو نباخ الفا) وبأسلوب ماكدونالد (ω)

| المتغير الرئيسي | المجالات الفرعية | عدد الفقرات | قيمة كرونباخ α | قيمة ماكدونالد ω |
|--|---|-------------|-----------------------|-------------------------|
| المتغير المستقل (البرامج التدريبية) | تحديد الاحتياجات التدريبية | 5 | 0.910 | 0.912 |
| | تصميم البرامج التدريبية | 5 | 0.974 | 0.974 |
| | تنفيذ البرامج التدريبية | 5 | 0.976 | 0.976 |
| | تقييم البرامج التدريبية | 5 | 0.901 | 0.904 |
| | المتغير المستقل: البرامج التدريبية | 20 | 0.956 | 0.942 |
| المتغير التابع (جودة الخدمة في فنادق 4 نجوم) | الملموسية | 5 | 0.887 | 0.888 |
| | الاستجابة | 5 | 0.919 | 0.920 |
| | الاعتمادية | 5 | 0.953 | 0.953 |
| | المتغير التابع: جودة الخدمة في فنادق 4 نجوم | 15 | 0.913 | 0.889 |

يبين الجدول نتائج ثبات مجالات متغيرات البحث بأسلوبين: الاتساق الداخلي (CA) لكل عامل من العوامل وباستعراض قيم الثبات بأسلوب الاتساق الداخلي لكرو نباخ الفا (CA) يتبين ان اقل قيمة تم الحصول عليها بهذا الاسلوب من الثبات قد بلغت (0.887) اذ تحققت هذه القيمة في مجال الملموسية اما بالنسبة للثبات بأسلوب ماكدونالد (ω) فقد بلغت اقل قيمة تم التوصل اليها (0.888)

في مجال الملموسية ويلاحظ ان هذه القيم وعلى الرغم من انها تمثل قيم دنيا في نوعي الثبات الا انها تعتبر مرتفعة (لأنها قريبة من الحد الاعلى الذي تصله قيم الثبات وهي الواحد الصحيح) وبنفس الوقت هذه القيم كانت أكبر من 0.70 ما يشير الى ارتفاع ثبات فقرات كل عامل من عوامل المتغيرين: المستقل والتابع.

(7-3) تصحيح أداة الدراسة

تكونت الاستبانة بصورتها النهائية من (35) فقرة حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي بهدف قياس آراء افراد عينة الدراسة في الفنادق الاربعة نجوم وحيث كانت اوزان الاجابات هي: أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا اوافق بشدة.

تقدير فقرات وصف المتوسطات الحسابي

قام الباحث بإيجاد حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لفقرات كل مجال من مجالات البحث وقد تم استخدام مقياس تصنيفي ثلاثي المستويات لوصف مستويات المتوسطات الحسابية التي تم التوصل اليها وفق التالي

| | |
|-------------|-------------|
| تقييم منخفض | 2.33 – 1 |
| تقييم متوسط | 3.67 – 2.34 |
| تقييم مرتفع | 5.00 – 3.68 |

وقد استخدم الباحث المعادلة التالية في استخراج مدى الوصف

(وزن الحد الأعلى للاستجابات - وزن الحد الأدنى للاستجابات)

طول الفئة =

(عدد الفئات التصنيفية)

(1-5)

طول الفئة = _____ = 1.33

3

(8-3) متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: البرامج التدريبية وابعاده (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية)
- المتغير التابع: جودة الخدمة (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية)

(9-3) خصائص العينة الدراسة

جدول (4-3) وصف افراد عينة البحث من خلال متغيراتها الديمغرافية

| المتغير | الفئة | العدد | النسبة |
|---------|--------------------|-------|--------|
| الجنس | ذكر | 201 | 74.4 |
| | أنثى | 68 | 25.3 |
| | المجموع | 269 | 100 |
| العمر | اقل من 30 سنة | 110 | 40.9 |
| | 30 - أقل من 40 سنة | 122 | 45.4 |
| | 40 - أقل من 50 سنة | 22 | 8.2 |
| | 50 سنة فأكثر | 15 | 5.6 |
| | المجموع | 269 | 100 |

| | | | |
|------|-----|-------------------------|---------------------------|
| 34.6 | 93 | دبلوم او ثانوية عامة | المؤهل العلمي |
| 56.9 | 153 | بكالوريوس | |
| 7.1 | 19 | ماجستير | |
| 1.5 | 4 | دكتوراه | |
| 100 | 269 | المجموع | |
| 27.5 | 74 | إدارة دنيا | المسمى الوظيفي |
| 43.5 | 117 | إدارة وسطى | |
| 24.2 | 65 | إدارة عليا | |
| 4.8 | 13 | أخرى | |
| 100 | 269 | المجموع | |
| 23.8 | 64 | اقل من 5 سنوات | الخبرة العملية الحالية |
| 40.9 | 110 | 5 - اقل من 10 سنوات | |
| 29.4 | 79 | 10 - اقل من 20 سنة | |
| 5.9 | 16 | 20 سنة فما فوق | |
| 100 | 269 | المجموع | |
| 21.6 | 58 | اقل من 5 سنوات | الخبرة في قطاع الفنادق |
| 39.4 | 106 | 5 - اقل من 10 سنوات | |
| 32.3 | 87 | 10 - اقل من 20 سنة | |
| 6.7 | 18 | 20 سنة فما فوق | |
| 100 | 269 | المجموع | |

يبين الجدول ان النسبة الاقل من افراد عينة البحث كانت من الاناث اذ وصل عدد الاناث المشاركات في البحث (68) مشاركة يمثلن ما نسبته (25.3 %) بينما كانت النسبة الاكبر من افراد العينة المشاركين من الافراد الذكور اذ بلغ عددهم (201) ويمثلون ما نسبته (74.4 %) وذلك يدل على ان فئة الذكور في هذا القطاع الفندقي أكثر من فئة الاناث وذلك لطبيعة عمل هذه الفنادق.

وعند التعرض الى نسب افراد عينة البحث وفقا لمتغير العمر يتبين ان النسبة الأكبر منهم كانت ضمن الفئة العمرية (30 - اقل من 40 سنة) حيث بلغت نسبتهم (45.4 %) بينما كانت النسبة الأقل من حيث اعمار الافراد المشاركين في هذا البحث هي نسبة الافراد ضمن الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) والذين بلغت نسبتهم (5.6 %) مما يدل ان الفنادق تستهدف الاعداد الشابة لان هذه الفئة الشابة التي تتوفر لديهم خصائص الانجاز وتقبل الثقافات المتنوعة.

وعند تحليل اعداد ونسب الافراد المشاركين في البحث وفق مؤهلهم العلمي يتبين ان الغالبية العظمى كانوا من حملة مؤهل البكالوريوس اذ بلغت نسبتهم (56.9 %) بينما كانت اقل نسبة افراد وفق المؤهل العلمي هم من حملة مؤهل الدكتوراه الذين بلغت نسبتهم (1.5 %) مما يفسر بان أفراد القطاعات أغلبهم من الافراد المتعلمين وبالتالي هم مثقفين.

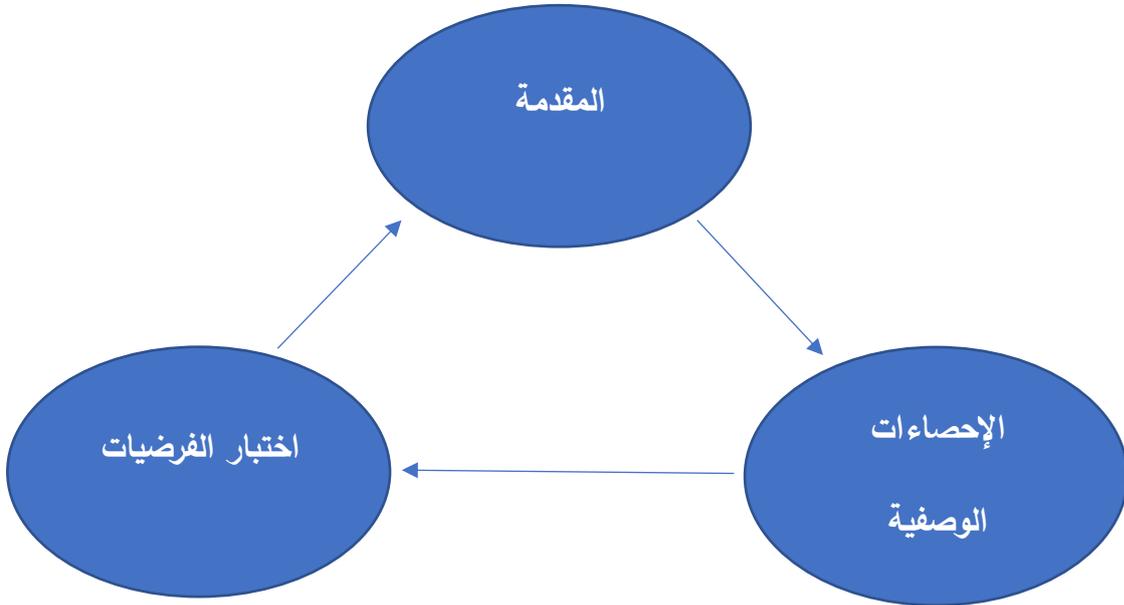
اما بالنسبة لأعداد افراد العينة المشاركين في البحث وفق متغير المسمى الوظيفي فقد بينت النتائج ان النسبة الأكبر كانت من افراد العينة كانوا من موظفي الإدارة الوسطى اذ بلغت (43.5 %) مما يفسر ان أكثر اعداد العينة هم الإدارة الوسطى مساعد رئيس قسم ومشرف والمدير المناوب.

وعند تحليل نسب افراد العينة من حيث متغير الخبرة العملية الحالية يتبين ان النسبة الأكبر من افراد عينة البحث ضمن فئة الخبرة (5 - اقل من 10 سنوات) اذ بلغت نسبة افرادها (40.9 %) اما بالنسبة لفئة الخبرة الأطول (20 سنة فأكثر) فقد كانوا اقل الافراد حيث بلغت نسبتهم (5.9 %).

وفيما يتعلق بنسب الافراد من حيث متغير الخبرة قطاع الفنادق فيلاحظ ان نسبة الافراد ضمن فئة الخبرة المتوسطة (5 - اقل من 10 سنوات) قد مثلت أكثر اعداد الافراد المشاركين حيث بلغت نسبتهم (39.4 %) بينما كانت اقل نسبة افراد في الخبرة الاحدث في قطاع الفنادق قد ارتبطت بالخبرة الأطول (20 سنة فأكثر) اذ بلغت نسبتهم (6.7 %).

الفصل الرابع

نتائج الدراسة



الشكل (4-1) مخطط سير الفصل الرابع

(1-4) المقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة التي هدفت إلى تحديد إثر البرامج التدريبية ومكوناتها من تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم البرامج التدريبية وتنفيذ البرامج التدريبية وتقييم البرامج التدريبية في تحسين جودة الخدمة المقدمة في الفنادق والتي تشمل الملموسية والاستجابة والاعتمادية كما يتضمن الإحصاءات الوصفية لأبعاد وفقرات مقاييس الدراسة.

(2-4) الإحصاءات الوصفية

الإحصاءات الوصفية للمتغير المستقل (البرامج التدريبية)

جدول (1-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات البرامج التدريبية

| الرقم | المجالات الفرعية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اختبار t | المستوى الترتيب |
|-------|----------------------------|-----------------|-------------------|----------|-----------------|
| 1 | تحديد الاحتياجات التدريبية | 3.94 | 0.87 | 17.58 | مرتفع 3 |
| 2 | تصميم البرامج التدريبية | 3.83 | 0.90 | 15.13 | مرتفع 4 |
| 3 | تنفيذ البرامج التدريبية | 3.96 | 0.87 | 18.10 | مرتفع 2 |
| 4 | تقييم البرامج التدريبية | 4.09 | 0.80 | 22.47 | مرتفع 1 |
| | الكلية للبرامج التدريبية | 3.95 | | 22.20 | مرتفع |

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha) = 1.96$

يبين الجدول قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات تقديرات افراد عينة البحث

لمجالات المتغير المستقل: البرامج التدريبية وباستعراض قيمة الدرجة الكلية للمتغير يتبين انها

بلغت (3.95) وقد حققت هذه القيمة مستوى مرتفعا وفقا لمقياس التصنيف المستخدم. كما يلاحظ ان مجال تقييم البرامج التدريبية قد حقق المرتبة الاولى مقارنة بين مجالات المتغير المستقل وبمستوى مرتفع اذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذا المجال (4.09) بينما حقق مجال تصميم البرامج التدريبية المرثية الاخيرة في المجال بمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.83) وتصنف هذه القيمة على انها قيمة بمستوى مرتفع.

كما يبين الجدول ان قيم اختبار t المحسوبة لمجالات المتغير المستقل كانت أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.98) عند مستوى دلالة يساوي (0.05) ما يعني ان قيم المتوسطات الحسابية لهذه المجالات بعيدة عن قيمة الحياد في الإجابات والتي تم التعبير عنها بالقيمة (3).

1. تحديد الاحتياجات التدريبية

جدول (2-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تحديد الاحتياجات التدريبية

| ترميز الفقرة | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اختبار t | المستوى الترتيب |
|-----------------|---|--------------------|----------------------|----------|--------------------|
| A1 | تضع الإدارة خطة لتحديد الفجوات التدريبية | 3.94 | 1.01 | 15.25 | مرتفع 2 |
| A2 | تشرك الإدارة العاملين في الفنادق تحديد الاحتياجات التدريبية | 3.91 | 1.02 | 14.75 | مرتفع 4 |
| A3 | تحدد الإدارة الموضوعات التدريبية في ضوء تشخيص الفجوات | 4.00 | 0.98 | 16.62 | مرتفع 1 |
| A4 | تنسق الإدارة مع هيئة السياحة في تحديد الاحتياجات التدريبية | 3.91 | 1.04 | 14.36 | مرتفع 5 |
| A5 | تعتمد الإدارة في تحديد الاحتياجات التدريبية على تحليل مستويات أداء العاملين | 3.93 | 1.05 | 14.48 | مرتفع 3 |
| | مجال الاحتياجات التدريبية | 3.94 | | 17.58 | مرتفع |

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha) = 1.96$

يبين الجدول قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t ومستويات التقدير ل فقرات مجال تحديد الاحتياجات التدريبية وباستعراض قيمة الدرجة الكلية للمجال يتبين انها بلغت (3.94) وقد حققت هذه القيمة مستوى مرتفعا وفقا لمقياس التصنيف المستخدم. كما يلاحظ ان الفقرة ذات الرمز (A3) وهي " تحدد الإدارة الموضوعات التدريبية في ضوء تشخيص الفجوات " قد حققت المرتبة الاولى بين فقرات المجال اذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذا الفقرة (4.00) بينما حققت الفقرة ذات الرمز (A4) وهي " تتسق الإدارة مع هيئة السياحة في تحديد الاحتياجات التدريبية " المرتبة الاخيرة بين فقرات المجال اذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.91).

كما يبين الجدول ان قيم اختبار t المحسوبة لفقرات المجال كانت أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.98) عند مستوى دلالة يساوي (0.05) ما يعني ان قيم المتوسطات الحسابية لهذه الفقرات بعيدة عن قيمة الحياد في الإجابات والتي تم التعبير عن درجة الحياد بالقيمة (3) وعي متوسط اوزان استجابات سلم ليكرث المستخدم.

2. تصميم البرامج التدريبية

جدول (3-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تصميم البرامج التدريبية

| ترميز الفقرة | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اختبار t | المستوى الترتيب |
|--------------|---|-----------------|-------------------|----------|-----------------|
| B1 | تلتزم الإدارة بمنهجية عملية في تصميم البرامج التدريبية | 3.79 | 0.96 | 13.55 | مرتفع |
| B2 | تحدد الإدارة الأهداف التدريبية بناءً على الاحتياجات التدريبية | 3.84 | 0.95 | 14.58 | مرتفع |

| | | | | | | |
|---|-------|-------|------|------|--|----|
| 1 | مرتفع | 15.14 | 0.92 | 3.85 | تختار الإدارة المدربين على أساس كفاياتهم في مجال التدريب | B3 |
| 2 | مرتفع | 14.89 | 0.93 | 3.84 | تحدد الإدارة المواد التدريبية التي تغطي الاحتياجات التدريبية | B4 |
| 4 | مرتفع | 13.92 | 0.95 | 3.81 | تصنف الإدارة الأساليب التدريبية المناسبة للبرامج التدريبية | B5 |
| | مرتفع | 15.13 | | 3.83 | مجال تصميم البرامج التدريبية | |

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha) = 1.96$

يبين الجدول قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t ومستويات التقدير لفقرات مجال تصميم البرامج التدريبية وباستعراض قيمة الدرجة الكلية للمجال يتبين انها بلغت (3.83) وقد حققت هذه القيمة مستوى مرتفعا وفقا لمقياس التصنيف المستخدم. كما يلاحظ ان الفقرة ذات الرمز (B3) وهي " تختار الإدارة المدربين على أساس كفاياتهم في مجال التدريب " قد حققت المرتبة الاولى بين فقرات المجال اذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذا الفقرة (3.85) بينما حققت الفقرة ذات الرمز (B1) وهي " تلتزم الإدارة بمنهجية عملية في تصميم البرامج التدريبية " المرتبة الاخيرة بين فقرات المجال اذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.79).

كما يبين الجدول ان قيم اختبار t المحسوبة لفقرات المجال كانت أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.98) عند مستوى دلالة يساوي (0.05) ما يعني ان قيم المتوسطات الحسابية لهذه الفقرات بعيدة عن قيمة الحياض في الإجابات والتي تم التعبير عن درجة الحياض بالقيمة (3) وعي متوسط اوزان استجابات سلم ليكرث المستخدم.

3. تنفيذ البرامج التدريبية

جدول (4-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات لمجال تنفيذ البرامج التدريبية

| ترتيب | المستوى | اختبار t | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرات | ترميز الفقرة |
|-------|---------|----------|-------------------|-----------------|--|--------------|
| 5 | مرتفع | 16.84 | 0.91 | 3.93 | تبلغ الإدارة الفئات المستهدفة بالتدريب قبل الموعد المحدد بوقت مناسب | C1 |
| 4 | مرتفع | 16.71 | 0.93 | 3.94 | تخصص الإدارة موازنة لتنفيذ البرامج التدريبية | C2 |
| 2 | مرتفع | 17.68 | 0.90 | 3.97 | ترشح الإدارة فريق لإدارة البرامج التدريبية ممن تتوفر فيهم الخبرة المناسبة لذلك | C3 |

| | | | | | | |
|---|-------|-------|------|------|---|----|
| 3 | مرتفع | 17.47 | 0.91 | 3.96 | تهيئ الإدارة جميع مستلزمات إقامة البرامج التدريبية من قاعات (قاعات مهئية، مواد تدريب، مستلزمات الضيافة) | C4 |
| 1 | مرتفع | 17.78 | 0.92 | 4.00 | تتأكد الإدارة من جاهزية المدربين المرشحين للبرنامج التدريبي | C5 |
| | مرتفع | 18.10 | | 3.96 | مجال تنفيذ البرامج التدريبية | |

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha) = 1.96$

يبين الجدول قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t ومستويات التقدير لفقرات مجال تنفيذ البرامج التدريبية وباستعراض قيمة الدرجة الكلية للمجال يتبين انها بلغت (3.96) وقد حققت هذه القيمة مستوى مرتفعا وفقا لمقياس التصنيف المستخدم. كما يلاحظ ان الفقرة ذات الرمز (C5) وهي " تتأكد الإدارة من جاهزية المدربين المرشحين للبرنامج التدريبي " قد حققت المرتبة الاولى بين فقرات المجال اذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذا الفقرة (4.00) بينما حققت الفقرة ذات الرمز (C1) وهي " تبلغ الإدارة الفئات المستهدفة بالتدريب قبل الموعد المحدد بوقت مناسب " المرتبة الاخيرة بين فقرات المجال اذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.93).

كما يبين الجدول ان قيم اختبار t المحسوبة لفقرات المجال كانت أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.98) عند مستوى دلالة يساوي (0.05) ما يعني ان قيم المتوسطات الحسابية لهذه الفقرات بعيدة عن قيمة الحياد في الإجابات والتي تم التعبير عن درجة الحياد بالقيمة (3) وحي متوسط اوزان استجابات سلم ليكرث المستخدم.

4. تقييم البرامج التدريبية

جدول (4-5) المتوسطات الحسابية والانحرافات لمجال تقييم البرامج التدريبية

| ترميز الفقرة | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اختبار t | المستوى الترتيب |
|-----------------|---|--------------------|----------------------|----------|--------------------|
| D1 | تجري الإدارة قياساً لتعلم المتدرب | 4.04 | 0.97 | 17.52 | مرتفع 5 |
| D2 | تنفيذ الإدارة اختبارات قبلية - بعدية للبرنامج التدريبي | 4.06 | 0.95 | 18.43 | مرتفع 4 |
| D3 | تهتم الإدارة بتقييم رضا المتدرب عن البرنامج التدريبي | 4.14 | 0.91 | 20.66 | مرتفع 1 |
| D4 | تركز الإدارة على تقييم فاعلية المدرب من قبل المتدرب | 4.13 | 0.94 | 19.82 | مرتفع 2 |
| D5 | تهتم الإدارة بتقييم رضا المتدرب عن إدارة التدريب | 4.08 | 0.94 | 18.82 | مرتفع 3 |
| | مجال تقييم البرامج التدريبية | 4.09 | | 22.47 | مرتفع |

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha) = 1.96$

يبين الجدول قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t ومستويات التقدير لفقرات مجال تقييم البرامج التدريبية وباستعراض قيمة الدرجة الكلية للمجال يتبين انها بلغت (4.09) وقد حققت هذه القيمة مستوى مرتفعاً وفقاً لمقياس التصنيف المستخدم. كما يلاحظ ان الفقرة ذات الرمز (D3) وهي " تهتم الإدارة بتقييم رضا المتدرب عن البرنامج التدريبي " قد حققت المرتبة الاولى بين فقرات

المجال اذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذا الفقرة (4.14) بينما حققت الفقرة ذات الرمز (D1) وهي " تجري الإدارة قياساً لتعلم المتدرب " المرتبة الاخيرة بين فقرات المجال اذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (4.04).

كما يبين الجدول ان قيم اختبار t المحسوبة لفقرات المجال كانت أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.98) عند مستوى دلالة يساوي (0.05) ما يعني ان قيم المتوسطات الحسابية لهذه الفقرات بعيدة عن قيمة الحياد في الإجابات والتي تم التعبير عن درجة الحياد بالقيمة (3) وحي متوسط اوزان استجابات سلم ليكرث المستخدم.

الإحصاءات الوصفية للمتغير التابع (جودة الخدمة)

جدول (4-6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير (جودة الخدمة)

| المجالات الفرعية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اختبار t | المستوى الترتيب |
|-----------------------------|-----------------|-------------------|----------|-----------------|
| الملموسية | 4.07 | 0.81 | 21.64 | مرتفع 1 |
| الاستجابة | 3.96 | 0.89 | 17.74 | مرتفع 2 |
| الاعتمادية | 3.80 | 1.02 | 12.87 | مرتفع 3 |
| جودة الخدمة في فنادق 4 نجوم | 3.94 | | 22.23 | مرتفع |

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha) = 1.96$

يبين الجدول قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات تقديرات افراد عينة البحث لمجالات المتغير التابع: جودة الخدمة في فنادق 4 نجوم وباستعراض قيمة الدرجة الكلية للمتغير يتبين انها بلغت (3.82) وقد حققت هذه القيمة مستوى مرتفعاً وفقاً لمقياس التصنيف المستخدم. كما يلاحظ ان مجال الملموسية قد حقق المرتبة الاولى مقارنة بين مجالات المتغير التابع وبمستوى مرتفع اذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذا المجال (3.88) بينما حقق مجال الاستجابة المرتبة

الاحيرة في المجال بمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.76) وتصنف هذه القيمة على انها قيمة بمستوى مرتفع.

كما يبين الجدول ان قيم اختبار t المحسوبة لمجالات المتغير التابع كانت أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.98) عند مستوى دلالة يساوي (0.05) ما يعني ان قيم المتوسطات الحسابية لهذه المجالات بعيدة عن قيمة الحياد في الإجابات والتي تم التعبير عنها بالقيمة (3).

1. الملموسية

جدول (4-7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t ومستويات التقدير لفقرات

لمجال الملموسية

| ترميز الفقرة | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اختبار t | المستوى الترتيب |
|-----------------|---|--------------------|----------------------|----------|--------------------|
| Y1.1 | يملك الفندق تجهيزات حديثة | 3.98 | 1.00 | 16.13 | مرتفع 5 |
| Y1.2 | تتسم معدات الفندق بالنظافة | 4.11 | 0.99 | 18.35 | مرتفع 2 |
| Y1.3 | يلتزم موظفو الفندق بالزي الرسمي ذو المظهر الانيق | 4.04 | 0.97 | 17.69 | مرتفع 4 |
| Y1.4 | يتميز موظفو الفندق بالمهنية العالية | 4.14 | 0.96 | 19.48 | مرتفع 1 |
| Y1.5 | يتميز الفندق بموقع جذاب | 4.09 | 0.98 | 18.25 | مرتفع 3 |
| | مجال الملموسية | 4.07 | | 21.64 | مرتفع |

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha) = 1.96$

يبين الجدول قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t ومستويات التقدير لفقرات مجال الملموسية وباستعراض قيمة الدرجة الكلية للمجال يتبين انها بلغت (4.07) وقد حققت هذه القيمة مستوى مرتفعا وفقا لمقياس التصنيف المستخدم. كما يلاحظ ان الفقرة ذات الرمز (Y1.4) وهي " يتميز موظفو الفندق بالمهنية العالية " قد حققت المرتبة الاولى بين فقرات المجال اذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذا الفقرة (4.14) بينما حققت الفقرة ذات الرمز (Y1.1) وهي " يملك الفندق

تجهيزات حديثة " المرتبة الاخيرة بين فقرات المجال اذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.98).

كما يبين الجدول ان قيم اختبار t المحسوبة لفقرات المجال كانت أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.98) عند مستوى دلالة يساوي (0.05) ما يعني ان قيم المتوسطات الحسابية لهذه الفقرات بعيدة عن قيمة الحياد في الإجابات والتي تم التعبير عن درجة الحياد بالقيمة (3) وحي متوسط اوزان استجابات سلم ليكرث المستخدم.

جدول (4-8) المتوسطات الحسابية والانحرافات لمجال الاعتمادية

| ترميز الفقرة | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اختبار t | المستوى الترتيب |
|--------------|--|-----------------|-------------------|----------|-----------------|
| y3.1 | يملك الموظف قدرة على فهم احتياجات العملاء | 3.78 | 1.10 | 11.68 | مرتفع |
| y3.2 | يتميز الموظف بقدرته على ايجاد حلول متعددة لنفس المشكلة | 3.82 | 1.11 | 12.12 | مرتفع |
| y3.3 | يتميز الموظف بقدرة على الاقناع | 3.80 | 1.12 | 11.65 | مرتفع |
| y3.4 | يجيد الموظف مهارات التواصل | 3.83 | 1.12 | 12.07 | مرتفع |
| y3.5 | يتمتع الموظف بقدرة الذكاء العاطفي | 3.77 | 1.09 | 11.53 | مرتفع |
| | مجال الاعتمادية | 3.80 | | 12.87 | مرتفع |

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha) = 1.96$

يبين الجدول قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t ومستويات التقدير لفقرات مجال الاعتمادية وباستعراض قيمة الدرجة الكلية للمجال يتبين انها بلغت (3.80) وقد حققت هذه القيمة مستوى مرتفعا وفقا لمقياس التصنيف المستخدم. كما يلاحظ ان الفقرة ذات الرمز (Y3.4) وهي " يجيد الموظف مهارات التواصل " قد حققت المرتبة الاولى بين فقرات المجال اذ بلغت قيمة

المتوسط الحسابي لهذا الفقرة (3.83) بينما حققت الفقرة ذات الرمز (Y3.5) وهي " يتمتع الموظف بقدرة الذكاء العاطفي " المرتبة الاخيرة بين فقرات المجال اذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.77).

كما يبين الجدول ان قيم اختبار t المحسوبة لفقرات المجال كانت أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.98) عند مستوى دلالة يساوي (0.05) ما يعني ان قيم المتوسطات الحسابية لهذه الفقرات بعيدة عن قيمة الحياد في الإجابات والتي تم التعبير عن درجة الحياد بالقيمة (3) وحي متوسط اوزان استجابات سلم ليكرث المستخدم.

(3-4) اختبار الفرضيات

قام الباحث بالتأكد من مدى ملائمة البيانات لشروطين من شروط تحليل الانحدار الخطي البسيط وهما درجة الارتباط الخطي المتعدد (multi co linearity) بين المتغيرات المستقلة اضافة الى التعرف سلوك بيانات متغيرات البحث ومقاربتها من سلوك التوزيع الطبيعي النظري (الافتراضي) وقد استخدم لهذا الهدف اختبار معامل تضخم التباين (VIF) واختبار الحد الادنى للتباين المعايير (Tolerance) اما بالنسبة لاختبار لسلوك البيانات وقربها من التوزيع الطبيعي فقد استخدم اختبار كولمجروف وسميرنوف (KS) وفيما يلي عرض لنتائج هذه الاختبارات

جدول (9-4) مؤشرات التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات البحث ونتائج اختبارات الارتباط الخطي

البسيط بين المتغيرات المستقلة.

| الاختبار الخطي البسيط | | التوزيع الطبيعي | | المتغيرات |
|-----------------------------|-------|-----------------|----------------|-----------|
| التباين المسموح (Tolerance) | (VIF) | معامل التقلطح | معامل الالتواء | |

| | | | | | |
|------|-------|-------|--------|--|------------|
| .561 | 1.784 | 1.013 | -1.010 | تحديد الاحتياجات التدريبية | المستقل |
| .530 | 1.887 | .986 | -.992 | تصميم البرامج التدريبية | (البرامج |
| .496 | 2.017 | 1.630 | -1.142 | تنفيذ البرامج التدريبية | التدريبية) |
| .459 | 2.180 | .773 | -.964 | تقييم البرامج التدريبية | |
| - | - | 1.255 | -1.073 | المتغير المستقل البرامج التدريبية | |
| - | - | 2.019 | -1.337 | الملموسية | |
| - | - | .943 | -1.033 | الاستجابة | |
| | | .817 | -1.054 | الاعتمادية | التابع |
| - | - | .283 | -.732 | المتغير التابع جودة الخدمة في فنادق 4 نجوم | |

يبين الجدول نتائج مؤشرات التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات البحث ونتائج اختبارات الارتباط الخطي البسيط بين المتغيرات المستقلة ان أكبر قيمة لمعامل تضخم التباين قد بلغت (2.180) لمجال تقييم البرامج التدريبية وحيث ان أكبر قيمة للاختبار التي تم التوصل اليها كانت اقل من 10 فهذا يشير الى ان درجة الارتباط الخطي بين المتغيرات المتنبئة (المستقلة) تعتبر مقبولة اذ انها لم تتجاوز الحد الاعلى لاعتبار وجود هذه المشكلة (اي لم تتجاوز 10) Brace, Kemp, (2003) and Snelgar وفي نفس السياق فان الحد الادنى لقيمة اختبار التباين المصرح به (المسموح) (Tolerance) قد بلغت (0.459) لمجال تقييم البرامج التدريبية وهذه القيمة اكبر من الحد الادنى الذي يجب ان تمثله قيم هذا الاختبار وهي (0.05) (Gujarati and 2010) (Porter, ما يشير الى ان مقدار التباين بين المتغيرات المستقلة موجود بدرجة واضحة بحيث يميز كل متغير (مجال) من هذه المتغيرات وبالتالي الاستنتاج بأهمية جميع هذه المتغيرات في وجودها للنتبؤ بقيمة المتغير التابع.

كما يبين الجدول مؤشرات التوزيع الطبيعي وهما مؤشر معامل الالتواء ومؤشر التفلطح وعند استعراض قيم هذين المؤشرين يتبين ان قيمة معامل الالتواء اندرجت ضمن المدى الطبيعي لمعاملات الالتواء (-3 الى +3) اما بالنسبة لقيم التفلطح فقد كانت أكبر قيمة قد ظهرت هي (2.019) وهي مرتبطة

بمجال الملموسية وحيث ان هذه القيمة كانت اقل من الحد الأعلى الذي يفترض عدم تجاوزه (8)

فان بيانات متغيرات البحث يمكن وصفها بانها قريبة من التوزيع الطبيعي. الفرضية الرئيسية

H01: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج التدريبية (تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم

البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، وتقييم البرامج التدريبية) على جودة الخدمة في فنادق

الأربع نجوم العاملة في مدينة عمان عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) "

الاختبار هذه الفرضية فقد استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث توضح الجدول التالي نتائج

اختبار هذه الفرضية.

جدول (4-10) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير البرامج التدريبية على جودة

الخدمة من وجهة نظر المشاركين

| تحليل التباين | | | | | | معامل التحديد (التفسير) | | |
|---------------|--------|----------------|--------------|----------------|--------------|-------------------------|----------------|-------|
| مستوى الدلالة | قيمة F | متوسط المربعات | درجات الحرية | مجموع المربعات | مصدر التباين | R ² المعدلة | R ² | R |
| .000 | 98.088 | 19.440 | 4 | 77.761 | الانحدار | 0.592 | 0.598 | 0.773 |
| | | .198 | 264 | 52.323 | البواقي | | | |
| | | | 268 | 130.084 | الكلي | | | |

يستخدم تحليل الانحدار في اختبار فرضية الاثر. ويتم الاستدلال على جودة نموذج الانحدار من

خلال مؤشرات منها بشكل اساسي مؤشر معامل التحديد او التفسير (R^2) وهو مؤشر وصفي

تتراوح قيمه بين الصفر والواحد الصحيح بحيث كلما اقتربت القيم من الواحد الصحيح دل ذلك على

قدرة المتغيرات المتنبئة في تفسير الاختلاف الملاحظ في قيم المتغير التابع. ويتم قياس هذا

المؤشر بصورتين الاولى من خلال بيانات العينة مباشرة حيث بلغت هذه القيمة على شكل نسبة

مئوية (59.8 %) بينما تقوم الصورة الثانية لهذا المؤشر على تعديل هذه القيمة وفقا لعدد

المتغيرات الداخلة في النموذج بحيث تكون أقرب في وصف هذه القيمة فيما لو تم استخدام بيانات

افراد المجتمع كاملا لاختبار الفرضية وتسمى بقيمة (R^2) المعدلة حيث بلغت هذه القيمة (59.2)

(%) ايضا على شكل نسبة مئوية ويلاحظ ان الفرق بين القيمتين ضئيل

اما المؤشر الثاني والهام في تحديد جودة النموذج المستخدم لاختبار الفرضية والذي يتم الاعتماد

عليه في قبول او رفض الفرضية فهو اختبار تحليل التباين والذي ترتبط فيه قيمة الاختبار بمستوى

الدلالة بحيث إذا كانت اقل من 0.05 فانه يتم قبول فرضية وجود الاثر بينما إذا كانت اكبر من

0.05 فانه يتم رفض وجود الأثر (أي يتم قبول الفرضية الصفرية التي تفترض عدم وجود الأثر)

وباستعراض قيمة مستوى دلالة الاختبار يتبين انها بلغت (0.000) وهي قيمة اقل من 0.05 لذلك

يتم رفض فرضية البحث الصفرية أي تم قبول الفرضية البديلة حيث تبين وفقا للنتائج بان للبرامج

التدريبية اثر على جودة الخدمة في فنادق 4 نجوم في مدينة عمان.

كما يبين الجدول التالي قيم التأثير واختبارات الدلالة الاحصائية المرافقة لها

جدول (4-11) قيم التأثير المعيارية وغير المعيارية للبرامج التدريبية على جودة الخدمة في فنادق

4 نجوم والدلالة الإحصائية المرتبطة

| sig | T | التأثير المعياري | الخطأ المعياري | التأثير غير المعياري | المجالات |
|------|-------|---------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|
| | | β | SE | B | |
| .000 | 5.010 | .261 | .042 | .208 | تحديد الاحتياجات التدريبية |
| .000 | 4.656 | .250 | .042 | .194 | تصميم البرامج التدريبية |
| .003 | 2.947 | .163 | .044 | .130 | تنفيذ البرامج التدريبية |
| .000 | 4.601 | .265 | .050 | .232 | تقييم البرامج التدريبية |

يبين الجدول (4-11) قيم التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لأبعاد البرامج التدريبية على جودة الخدمة. وباستعراض قيم التأثير غير المعيارية يتبين ان قيمة تأثير تحديد الاحتياجات التدريبية قد بلغت (0.208) وبلغت قيمة تأثير تصميم البرامج التدريبية (0.194) وبلغت قيمة تأثير تنفيذ البرامج التدريبية (0.130) كما بلغت قيمة تأثير تقييم البرامج التدريبية قد بلغت (0.232) ويلاحظ ان قيم التأثير كانت إيجابية ما يشير الى الأثر الإيجابي لمكونات وابعاد البرامج التدريبية في جودة الخدمة في فنادق الأربع نجوم في مدينة عمان حيث كانت أكبر قيم التأثير قد تحققت من خلال تقييم البرامج التدريبية (0.232) وعند استعراض دلالات قيم التأثير الإحصائية من خلال قيم مستوى الدلالة ومقارنة هذه القيم بالقيمة 0.05 يتبين ان جميع قيم مستوى الدلالة كانت اقل من 0.05 ما يشير الى أهمية قيم التأثير التي تم الوصول اليها من الناحية الإحصائية عند هذا المستوى.

الفرضية الفرعية الأولى:

H01-1: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج التدريبية (تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم

البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، وتقييم البرامج التدريبية) على الملموسية في فنادق الأربع

نجوم العاملة في مدينة عمان عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) "

لاختبار هذه الفرضية فقد استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث يوضح الجدولان التاليان نتائج

اختبار هذه الفرضية. جدول (4-12) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير البرامج التدريبية

على الملموسية من وجهة نظر المشاركين

| تحليل التباين | | | | | | معامل التحديد (التفسير) | | |
|------------------|---------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------------------------|----------------|-------|
| مستوى الدلالة | قيمة F | متوسط المربعات | درجات الحرية | مجموع المربعات | مصدر التباين | R ² المعدلة | R ² | R |
| .000 | 117.529 | 28.318 | 4 | 113.272 | الانحدار | 0.635 | 0.640 | 0.800 |
| | | .241 | 264 | 63.609 | البواقي | | | |
| | | | 268 | 176.881 | الكلي | | | |

يستخدم تحليل الانحدار في اختبار فرضية الاثر. ويتم الاستدلال على جودة نموذج الانحدار من

خلال مؤشرات منها بشكل اساسي مؤشر معامل التحديد او التفسير (R^2) وهو مؤشر وصفي تتراوح

قيمه بين الصفر والواحد الصحيح بحيث كلما اقتربت القيم من الواحد الصحيح دل ذلك على قدرة المتغيرات المتنبئة في تفسير الاختلاف الملاحظ في قيم المتغير التابع. ويتم قياس هذا المؤشر بصورتين الاولى من خلال بيانات العينة مباشرة حيث بلغت هذه القيمة على شكل نسبة مئوية (64.0%) بينما تقوم الصورة الثانية لهذا المؤشر على تعديل هذه القيمة وفقا لعدد المتغيرات الداخلة في النموذج بحيث تكون أقرب في وصف هذه القيمة فيما لو تم استخدام بيانات افراد المجتمع كاملا لاختبار الفرضية وتسمى بقيمة (R^2) المعدلة حيث بلغت هذه القيمة (63.5%) ايضا على شكل نسبة مئوية ويلاحظ ان الفرق بين القيمتين ضئيل اما المؤشر الثاني والهام في تحديد جودة النموذج المستخدم لاختبار الفرضية والذي يتم الاعتماد عليه في قبول او رفض الفرضية فهو اختبار تحليل التباين والذي ترتبط فيه قيمة الاختبار بمستوى الدلالة بحيث إذا كانت اقل من 0.05 فانه يتم قبول فرضية وجود الاثر بينما إذا كانت اكبر من 0.05 فانه يتم رفض وجود الأثر (أي يتم قبول الفرضية الصفرية التي تقترض عدم وجود الأثر) وباستعراض قيمة مستوى دلالة الاختبار يتبين انها بلغت (0.000) وهي قيمة اقل من 0.05 لذلك يتم رفض فرضية البحث الصفرية (الفرعية الأولى) أي تم قبول الفرضية البديلة حيث تبين وفقا للنتائج بان للبرامج التدريبية اثر على الملموسية في فنادق 4 نجوم في مدينة عمان. كما يبين الجدول التالي قيم التأثير واختبارات الدلالة الاحصائية المرافقة لها جدول (4-13) قيم التأثير المعيارية وغير المعيارية لمجالات البرامج التدريبية على الملموسية في

فنادق 4 نجوم والدلالة الإحصائية المرتبطة

| sig | t | التأثير المعياري | الخطأ المعياري | التأثير غير المعياري | المجالات |
|------|-------|---------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|
| | | B | SE | B | |
| .048 | 1.985 | .098 | .046 | .091 | تحديد الاحتياجات التدريبية |

| | | | | | |
|------|--------|------|------|------|-------------------------|
| .000 | 4.027 | .204 | .046 | .185 | تصميم البرامج التدريبية |
| .174 | 1.362 | .071 | .049 | .066 | تنفيذ البرامج التدريبية |
| .000 | 10.093 | .550 | .056 | .560 | تقييم البرامج التدريبية |

يبين الجدول (4-13) قيم التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لأبعاد البرامج التدريبية على الملموسية. وباستعراض قيم التأثير غير المعيارية يتبين ان قيمة تأثير تحديد الاحتياجات التدريبية قد بلغت (0.091) وبلغت قيمة تأثير تصميم البرامج التدريبية (0.185) وبلغت قيمة تأثير تنفيذ البرامج التدريبية (0.066) كما بلغت قيمة تأثير تقييم البرامج التدريبية قد بلغت (0.560) ويلاحظ ان قيم التأثير كانت إيجابية ما يشير الى الأثر الإيجابي لمكونات وابعاد البرامج التدريبية في جودة الخدمة في فنادق الأربع نجوم في مدينة عمان حيث كانت أكبر قيم التأثير قد تحققت من خلال تقييم البرامج التدريبية (0.560) وعند استعراض دلالات قيم التأثير الإحصائية من خلال قيم مستوى الدلالة ومقارنة هذه القيم بالقيمة 0.05 يتبين ان قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لمتغير تنفيذ البرامج التدريبية التي بلغت (0.174) كانت أكبر من 0.05 ما يشير الى عدم دلالة قيمة تأثير هذا المتغير في الملموسية بينما كانت باقي قيم مستوى الدلالة لباقي المتغيرات (تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم البرامج التدريبية وتقييم البرامج التدريبية) اقل من 0.05 ما يشير الى أهمية قيم التأثير التي تم الوصول اليها من الناحية الإحصائية عند هذا المستوى في هذه المتغيرات.

الفرضية الفرعية الثانية:

H01-2: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج التدريبية (تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، وتقييم البرامج التدريبية) على الاستجابة في فنادق الأربع نجوم العاملة في مدينة عمان عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) "

لاختبار هذه الفرضية فقد استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث يوضح الجدولان التاليان نتائج اختبار هذه الفرضية

جدول (4-14) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير البرامج التدريبية على

الاستجابة من وجهة نظر المشاركين

| تحليل التباين | | | | | | معامل التحديد (التفسير) | | |
|---------------|--------|----------------|--------------|----------------|--------------|-------------------------|----------------|-------|
| مستوى الدلالة | قيمة F | متوسط المربعات | درجات الحرية | مجموع المربعات | مصدر التباين | R ² المعدلة | R ² | R |
| .000 | 97.509 | 31.659 | 4 | 126.634 | الانحدار | 0.590 | 0.596 | 0.772 |
| | | .325 | 264 | 85.714 | البواقي | | | |
| | | | 268 | 212.348 | الكلية | | | |

يستخدم تحليل الانحدار في اختبار فرضية الأثر. ويتم الاستدلال على جودة نموذج الانحدار من خلال مؤشرات منها بشكل أساسي مؤشر معامل التحديد أو التفسير (R^2) وهو مؤشر وصفي تتراوح قيمه بين الصفر والواحد الصحيح بحيث كلما اقتربت القيم من الواحد الصحيح دل ذلك على قدرة المتغيرات المنتبئة في تفسير الاختلاف الملاحظ في قيم المتغير التابع. ويتم قياس هذا المؤشر بصورتين الأولى من خلال بيانات العينة مباشرة حيث بلغت هذه القيمة على شكل نسبة مئوية (59.6%) بينما تقوم الصورة الثانية لهذا المؤشر على تعديل هذه القيمة وفقا لعدد المتغيرات الداخلة في النموذج بحيث تكون أقرب في وصف هذه القيمة فيما لو تم استخدام بيانات افراد المجتمع كاملا لاختبار الفرضية وتسمى بقيمة (R^2) المعدلة حيث بلغت هذه القيمة (59.0%) ايضا على شكل نسبة مئوية ويلاحظ ان الفرق بين القيمتين ضئيل اما المؤشر الثاني والهام في تحديد جودة النموذج المستخدم لاختبار الفرضية والذي يتم الاعتماد عليه في قبول او رفض الفرضية فهو اختبار تحليل التباين والذي ترتبط فيه قيمة الاختبار بمستوى الدلالة بحيث إذا كانت اقل من 0.05 فانه يتم قبول فرضية وجود الأثر بينما إذا كانت اكبر من 0.05 فانه يتم رفض وجود الأثر (أي يتم قبول الفرضية الصفرية التي تفترض عدم وجود الأثر) وباستعراض قيمة مستوى دلالة الاختبار يتبين انها بلغت

(0.000) وهي قيمة اقل من 0.05 لذلك يتم رفض فرضية البحث الصفرية (الفرعية الثانية) أي تم قبول الفرضية البديلة حيث تبين وفقاً للنتائج بان للبرامج التدريبية إثر على الاستجابة في فنادق 4 نجوم في مدينة عمان.

كما يبين الجدول التالي قيم التأثير واختبارات الدلالة الإحصائية المرافقة لها

جدول (4-15) قيم التأثير المعيارية وغير المعيارية لمجالات البرامج التدريبية على الاستجابة في

فنادق 4 نجوم والدلالة الإحصائية المرتبطة

| sig | t | التأثير المعيارية | الخطأ المعيارية | التأثير غير المعيارية | المجالات |
|------|--------|----------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------|
| | | B | SE | B | |
| .000 | 10.132 | .529 | .053 | .539 | تحديد الاحتياجات التدريبية |
| .004 | 2.920 | .157 | .053 | .156 | تصميم البرامج التدريبية |
| .326 | .983 | .055 | .057 | .056 | تنفيذ البرامج التدريبية |
| .008 | 2.678 | .155 | .064 | .173 | تقييم البرامج التدريبية |

يبين الجدول (4-15) قيم التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لأبعاد البرامج التدريبية على

الاستجابة. وباستعراض قيم التأثير غير المعيارية يتبين ان قيمة تأثير تحديد الاحتياجات التدريبية قد بلغت (0.539) وبلغت قيمة تأثير تصميم البرامج التدريبية (0.156) وبلغت قيمة تأثير تنفيذ البرامج التدريبية (0.056) كما بلغت قيمة تأثير تقييم البرامج التدريبية قد بلغت (0.173) ويلاحظ ان قيم التأثير كانت إيجابية ما يشير الى الأثر الإيجابي لمكونات وابعاد البرامج التدريبية في جودة الخدمة في فنادق الأربع نجوم في مدينة عمان حيث كانت أكبر قيم التأثير قد تحققت من خلال تحديد البرامج التدريبية (0.539) وعند استعراض دلالات قيم التأثير الإحصائية من خلال قيم مستوى الدلالة ومقارنة هذه القيم بالقيمة 0.05 يتبين ان قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لمتغير تنفيذ البرامج التدريبية التي بلغت (0.326) كانت أكبر من 0.05 ما يشير الى عدم دلالة قيمة

تأثير هذا المتغير في الاستجابة بينما كانت باقي قيم مستوى الدلالة لباقي المتغيرات (تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم البرامج التدريبية وتقييم البرامج التدريبية) اقل من 0.05 ما يشير الى أهمية قيم التأثير التي تم الوصول اليها من الناحية الإحصائية عند هذا المستوى في هذه المتغيرات.

الفرضية الفرعية الثالثة:

H01-3: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج التدريبية (تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، وتقييم البرامج التدريبية) على الاعتمادية في فنادق الأربع نجوم العاملة في مدينة عمان عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) "

لاختبار هذه الفرضية فقد استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث يوضح الجدولان التاليان نتائج اختبار هذه الفرضية

جدول (4-16) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير البرامج التدريبية على

الاعتمادية من وجهة نظر المشاركين

| تحليل التباين | | | | | | معامل التحديد (التفسير) | | |
|------------------|--------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------------------------|----------------|-------|
| مستوى الدلالة | قيمة F | متوسط المربعات | درجات الحرية | مجموع المربعات | مصدر التباين | R ² المعدلة | R ² | R |
| .000 | 10.158 | 9.237 | 4 | 36.947 | الانحدار | 0.120 | 0.133 | 0.365 |
| | | .909 | 264 | 240.051 | البواقي | | | |
| | | | 268 | 276.999 | الكلي | | | |

يستخدم تحليل الانحدار في اختبار فرضية الاثر. ويتم الاستدلال على جودة نموذج الانحدار من

خلال مؤشرات منها بشكل اساسي مؤشر معامل التحديد او التفسير (R^2) وهو مؤشر وصفي

تتراوح قيمه بين الصفر والواحد الصحيح بحيث كلما اقتربت القيم من الواحد الصحيح دل ذلك على

قدرة المتغيرات المتنبئة في تفسير الاختلاف الملاحظ في قيم المتغير التابع. ويتم قياس هذا

المؤشر بصورتين الأولى من خلال بيانات العينة مباشرة حيث بلغت هذه القيمة على شكل نسبة مئوية (13.3%) بينما تقوم الصورة الثانية لهذا المؤشر على تعديل هذه القيمة وفقا لعدد المتغيرات الداخلة في النموذج بحيث تكون أقرب في وصف هذه القيمة فيما لو تم استخدام بيانات افراد المجتمع كاملا لاختبار الفرضية وتسمى بقيمة (R^2) المعدلة حيث بلغت هذه القيمة (12.0%) ايضا على شكل نسبة مئوية ويلاحظ ان الفرق بين القيمتين ضئيل

اما المؤشر الثاني والهام في تحديد جودة النموذج المستخدم لاختبار الفرضية والذي يتم الاعتماد عليه في قبول او رفض الفرضية فهو اختبار تحليل التباين والذي ترتبط فيه قيمة الاختبار بمستوى الدلالة بحيث إذا كانت اقل من 0.05 فانه يتم قبول فرضية وجود الاثر بينما إذا كانت اكبر من 0.05 فانه يتم رفض وجود الأثر (أي يتم قبول الفرضية الصفرية التي تفترض عدم وجود الأثر) وباستعراض قيمة مستوى دلالة الاختبار يتبين انها بلغت (0.000) وهي قيمة اقل من 0.05 لذلك يتم رفض فرضية البحث الصفرية (الفرعية الثالثة) أي تم قبول الفرضية البديلة حيث تبين وفقا للنتائج بان للبرامج التدريبية اثر على الاعتمادية في فنادق 4 نجوم في مدينة عمان.

كما يبين الجدول التالي قيم التأثير واختبارات الدلالة الاحصائية المرافقة لها

جدول (4-17) قيم التأثير المعيارية وغير المعيارية لمجالات البرامج التدريبية على الاعتمادية في

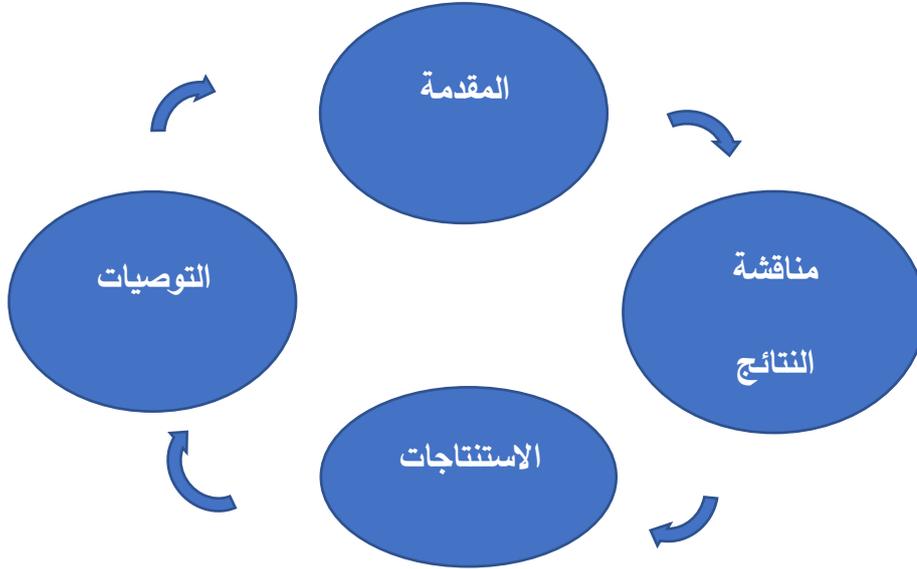
فنادق 4 نجوم والدلالة الإحصائية المرتبطة

| sig | T | التأثير المعياري | الخطأ المعياري | التأثير غير المعياري | المجالات |
|------|-------|---------------------|-------------------|-------------------------|----------------------------|
| | | B | SE | B | |
| .953 | .060 | .005 | .089 | .005 | تحديد الاحتياجات التدريبية |
| .007 | 2.704 | .213 | .089 | .241 | تصميم البرامج التدريبية |
| .005 | 2.838 | .231 | .095 | .269 | تنفيذ البرامج التدريبية |

| | | | | | |
|-------------------------|------|------|------|-------|------|
| تقييم البرامج التدريبية | .279 | .108 | .297 | 2.582 | .010 |
|-------------------------|------|------|------|-------|------|

يبين الجدول (4-17) قيم التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لأبعاد البرامج التدريبية على الملموسية. وباستعراض قيم التأثير غير المعيارية يتبين ان قيمة تأثير تحديد الاحتياجات التدريبية قد بلغت (0.005) وبلغت قيمة تأثير تصميم البرامج التدريبية (0.241) وبلغت قيمة تأثير تنفيذ البرامج التدريبية (0.269) كما بلغت قيمة تأثير تقييم البرامج التدريبية قد بلغت (0.279) ويلاحظ ان قيم التأثير كانت إيجابية ما يشير الى الأثر الإيجابي لمكونات وابعاد البرامج التدريبية في جودة الخدمة في فنادق الأربع نجوم في مدينة عمان حيث كانت أكبر قيم التأثير قد تحققت من خلال تقييم البرامج التدريبية (0.279) وعند استعراض دلالات قيم التأثير الإحصائية من خلال قيم مستوى الدلالة ومقارنة هذه القيم بالقيمة 0.05 يتبين ان قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لمتغير تحديد البرامج التدريبية التي بلغت (0.953) كانت أكبر من 0.05 ما يشير الى عدم دلالة قيمة تأثير هذا المتغير في الاعتمادية بينما كانت باقي قيم مستوى الدلالة لباقي المتغيرات (تصميم البرامج التدريبية وتنفيذ الاحتياجات التدريبية وتقييم البرامج التدريبية) اقل من 0.05 ما يشير الى أهمية قيم التأثير التي تم الوصول اليها من الناحية الإحصائية عند هذا المستوى في هذه المتغيرات

الفصل الخامس النتائج والتوصيات



الشكل (5-1) مخطط سير الفصل الخامس

1-5 المقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً لمناقشة النتائج والتوصيات التي توصلت اليها الدراسة التي هدفت الى التعرف على إثر البرامج التدريبية في تحسين جودة الخدمة المقدمة في الفنادق فئة الاربع نجوم.

2-5 مناقشة النتائج

اظهرت نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة (البرامج التدريبية، وجودة الخدمة) ان اتجاهات عينة الدراسة في فنادق الاربع نجوم كانت إيجابية نحو اغلب الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة كما يوضحها الوسط الحسابي والانحراف المعياري ويمكن تخيص نتائج الدراسة فيما يأتي:

1. توصلت الدراسة الى ان تطبيق البرامج التدريبية مرتفع في فنادق فئة الاربع نجوم العاملة في

العاصمة عمان (عينة الدراسة).

2. بينت نتائج الدراسة الى ان عناصر البرامج التدريبية تؤثر بصورة عامة على جودة الخدمة في فنادق الاربع نجوم العاملة في العاصمة عمان عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$). وهذا يعود الى

الاهتمام الكبير لدى الفنادق لرفع جودة الخدمات المقدمة في الفنادق لان جودة الخدمات المقدمة في الفندق ما يحقق الميزة التنافسية ومن ثم الاستدامة في الضيافة وهذا ما يفسر انه عندما يتوفر التدريب للموظفين فانهم سيبدلون جهد أكبر في تقديم جودة خدمة جيدة وبالتالي تعزيز تصور ايجابي بين العملاء تجاه المنظمة وهذه النتيجة تتوافق مع الدراسة

(Al-Refaei, et.al, 2021) ودراسة (Joao, Spowart&Taylor 2019) ودراسة

(Abdelhamied ,2019)

3. تعتبر الملموسية في الفنادق شي اساسي لا يتجزأ من الفنادق فتعتبر نظافة الفندق والتجهيزات الحديثة للمعدات والزي الرسمي للموظفين امر اساسي في تحديد الاوليات للفنادق لذلك تشير الدراسة انه لا يوجد اثر بين تنفيذ البرامج التدريبية والملموسية وهذه النتيجة تتوافق مع

الدراسة (Al-Quraishi & Gabraw,2021)

4. تشير الدراسة انه لا يوجد اثر بين تنفيذ البرامج التدريبية والاستجابة مما يشير ان الموظفين يعتمدون على الحس البشري في الاستجابة على الموظفين والتعاون فيما بينهم فلا يعتبر تنفيذ البرامج التدريبية حجر اساس لتقييم استجابة الموظفين وقياسها وهذه النتيجة تتوافق

(Al-Quraishi & Gabraw,2021)

5. كما تشير الدراسة انه لا يوجد اثر بين تحديد الاحتياجات التدريبية والاعتمادية مما يشير ان موظفو الفندق العاملين في فئة الاربع نجوم يعتمدون على الخبرات السابقة والمهارات المكتسبة ولاسيما ان عينة المجتمع كانت النسبة الاكبر منهم في خبرة الفنادق من 5- 10 سنوات لذلك

يجب الاهتمام بتحديد الاحتياجات التدريبية على نحو وعملي واعداد البرامج التدريبية والتتقنية حول جودة الخدمات وهذه النتيجة تتوافق (موسي، 2019)

6. بينت نتائج الدراسة انه كان هناك أثر ذو دلالة احصائية للمتغير المستقل (البرامج التدريبية) على الملموسية، حيث ان المتغير المستقل كان يفسر 64% من المتغير في الملموسية.
7. بينت نتائج الدراسة انه كان هناك أثر ذو دلالة احصائية للمتغير المستقل (البرامج التدريبية) على الاستجابة، حيث ان المتغير المستقل كان يفسر 59.6% من المتغير في الاستجابة.
8. بينت نتائج الدراسة انه كان هناك أثر ذو دلالة احصائية للمتغير المستقل (البرامج التدريبية) على الاعتمادية، حيث ان المتغير المستقل كان يفسر 13.3% من المتغير في الاعتمادية.

3-5 الاستنتاجات

هدفت الدراسة الحالية عن إثر البرامج التدريبية في تحسين جودة الخدمات في الفنادق الاربعة نجوم العاملة في العاصمة عمان، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبانة ثم اختباره للتأكد من صحته والموثوقية لأداة الدراسة، ثم استخدم الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة الرئيسية منها والفرعية استخدم لهذا الهدف اختبار معامل تضخم التباين (VIF) واختبار الحد الأدنى للتباين المعايير (Tolerance) اما بالنسبة لاختبار لسلوك البيانات وقربها من التوزيع الطبيعي فقد استخدم اختبار كولمجروف وسميرنوف (KS) ، حيث استخدم للثبات بأسلوب الاتساق الداخلي لكرو نباخ الفا (Cronbach alpha) وبأسلوب ماكدونالد (ω) لكل متغير من متغيرات البحث. تظهر نتائج هذه الدراسة التطبيق العالي للمتغيرات الفرعية للبرامج التدريبية في فنادق الاربعة نجوم العاملة في العاصمة عمان، حيث جاء التأثير الاكبر للمتغير المستقل (تقييم البرامج التدريبية)، ثم

(تنفيذ البرامج التدريبية)، (تحديد البرامج التدريبية)، ثم (تصميم البرامج التدريبية)، وهذا ما يجيب على تساؤل الدراسة الأول.

حيث تظهر النتائج للتطبيق جودة الخدمة في الفنادق فئة الأربع نجوم العاملة في العاصمة عمان، حيث جاء (الملموسية) في المرتبة الأولى وعليه فإن فنادق الأربع النجوم تطبق جودة الخدمات الملموسة من (موقع، واثاث، وزبي رسمي، معدات حديثة، ومعدات نظيفة)، ثم الاستجابة ما يثبت ان موظفو فنادق الأربع نجوم يتمتعون بالاستجابة العالية (التزام في الاتكيت، والتعاون فيما بينهم، الاستجابة السريعة للعملاء) في المرتبة الثانية، وثم الاعتمادية وعليه يتمتع موظفو فنادق الأربع نجوم (القدرات، ومهارات التواصل، وحل المشاكل) في المرتبة الثالثة، وهذا ما يجيب على تساؤل الدراسة الثاني.

أما بالنسبة للعلاقات بين المتغيرات، قد تبين ان العلاقات بين المتغيرات الفرعية للبرامج التدريبية قوية، اضافة الى ذلك فإن العلاقات بين ابعاد جودة الخدمة قوية ايضاً، واخيراً العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة قوية جداً.

واخيراً تشير النتائج الى وجود تأثير لأبعاد جودة الخدمة على البرامج التدريبية في فنادق فئة الأربع نجوم العاملة في العاصمة عمان وهذا ما يجيب على التساؤل الثالث والرابع للدراسة.

4-5 التوصيات

في ضوء ما أنتت به الدراسة من نتائج واستنتاجات، فإن الدراسة توصي بما يلي:

1. اختيار عينة قصدية من جميع الإدارات (العليا، الوسطى، الدنيا) الذين شاركوا في عملية البرامج التدريبية.

2. أجريت هذه الدراسة على فنادق فئة الأربع نجوم العملة في العاصمة عمان كان تأثير نتائجهم إيجابيا لذلك يقترح الباحث نشر النتائج على فئات فندقية اخرى في الاردن ودول أخرى.
3. توصي الدراسة الحالية باستمرارية إجراء البرامج التدريبية في الفنادق الأربع نجوم وذلك لتحسين جودة الخدمات المقدمة.
4. بذل جهد اضافي من قبل الادارة العليا في الفنادق الاربع نجوم لغرس مفاهيم البرامج التدريبية وذلك لتأثيرها المباشر في جودة الخدمة الفندقية.
5. إجراء المزيد الدراسات حول أثر البرامج التدريبية في تحسين جودة الخدمة في القطاعات الأخرى.
6. تطبيق الدراسة الحالية على فنادق الدول العربية لأنها تتشابه مع الاردن من الناحية الثقافية والاجتماعية.
7. العمل على اعتماد التوصيات المناسبة في ضوء نتائج الواقع الميداني لتقييم العمل في المنظمات الفندقية من أجل النجاح والاستمرارية.
8. تحفيز الموظفين بالحوافز المادية لضمان استمرارية تنفيذ البرامج التدريبية لأنه عندما يتوفر التدريب للموظفين فانهم سيبدلون جهد أكبر في تقديم جودة خدمة.
9. تعزيز وعي المدراء لمشاركة الموظفين في تحديد البرامج التدريبية اللازمة.

المراجع:

قائمة المراجع العربية:

- الاسناوي، جلال، فاروق، والسيد، ابراهيم، جابر (2020). *سلسلة الإدارة الحديثة: التدريب الأدرى، ط1. الجزائر. دار العلم والإيمان.*
- موسي، عبد الرحيم (2019). «أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة». *المجلة العربية للعلوم ونشر الابحاث*. 3. (5). 20-40.

قائمة المراجع الأجنبية:

- Abdelhamied, H. H. (2019). The Impact of Training Activities on Quality of Service, *Customer Satisfaction and Behavioral Intention*.
- Abdullah, M. S., Toycan, M., & Anwar, K. (2017). The cost readiness of implementing e-learning. *CUSTOS EAGRONEGOCIO ONLINE*, 13(2), 156-175.
- Abdullah, M. S., Toycan, M., & Anwar, K. (2017). The costreadiness of implementing e-learning. *CUSTOS EAGRONEGOCIO ONLINE*, 13(2), 156-175.
- Abdullah, N. N. & Afshar, P. A. (2019). Investigating research and development costs on the profitability of Iranian industries. *Journal of Organizational Behavior Research*. Volume 4 (S2). 1-14.
- Abdullah, N. N. (2018). *Probing the Level of Satisfaction towards the Motivation Factors of Tourism in Kurdistan Region*. 5(6), 439-443. DOI: 10.21276/sjebm.2018.5.6.3
- Aftab, J., Sarwar, H., Sultan Q., Qadeer.M. (2016). Importance of Service Quality in Customer Satisfaction (A Study on Fast Food Restaurants). *Entrepreneurship and Innovation Management Journal*,4(4),161-171.

- Ali, B.J., Gardi, B., Othman, B.J., Ahmed, S.A., Ismael, N.B., Hamza, P.A., Aziz, H.M., Sabir, B.Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel service quality: the impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. *International journal of Engineering, Business and Management*.ISSN: 2456-8678.
- Al-Raggad, M. A. (2017) The Impact of Training on Improving the Quality of Hotel Services in the Five-Star Hotels A Case Study in the City of Amman, from the Perspective of Workers. *Global Journal of Management and Business Research*, 17(1),97-101.
- Al-refai,A.A., Alawi,N.A., Alsamawi,M.A., &Bahaj,M.H.(2021).An investigation on the impact of training and development on service quality in the higher education sector.*Journal of Critical Reviews*,ISSN- 2394-5125,250-260.
- Anderson ‘J. ‘and Poole ‘M. ‘(2001). **Assignment and thesis Writing**. (4th ed) Brisbane: John Wiley and Sons.
- Anwar, G. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *International journal of Engineering, Business and Management* (Vol. 5, No. 2, pp. 65-77).
- Anwar, G., & Shukur, I. (2015). the impact of recruitment and selection on job satisfaction: Evidence from private school in Erbil. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 1(3), 4-13.
- Anwar, K., & Climis, R. (2017). Analyzing the relationship between types of advertisement and customer choice: a study of retailer stores in erbil. *The International Journal of Accounting and Business Society*, 25(2), 43-52.
- Anwar, K., & Ghafoor, C. (2017). Knowledge management and organizational performance: A study of private universities in Kurdistan. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 4(2), 53.
- Arroyo-lopez, P. E, Carcamo-Solis, M. D, Alvarez-Castanon, L., &Guzman-Lopez, A. (2017). Impact of training on improving service quality in small provincial restaurants. *JOURNAL OF FOODSERVICE BUSINESS RESEARCH*,20(1),2-9,11.

- Băltescu, C.A. and Boşcor, D., 2014. The Assessment of Hotel Services in Poiana Braşov Resort. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov*, Vol. 7 (56), Series V, No. 2, p. 65-70.
- Berry, L., Parasuraman, A. and Zeithaml, V.A. (1988), “**The service quality puzzle**”, *Business Horizons*, Vol. 31 No. 5, pp. 35-43.
- Bohlander, G.W. & Snell S.A. (2004). **Managing Human Resources**. 13th Ed. Mason, Ohio. South-Western Publishing Co.
- Brace, N., Kemp, R., & Snelgar, R. (2003). SPSS for psychologists: A guide to data analysis using SPSS for windows. (2. baskı). *Hampshire: Palgrave: Macmillan*.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8-32.
- Colombo, E, & Stanca, L. (2008). ‘**The Impact of Training on Productivity: Evidence from a Large Panel of Firms**’, Working Papers 134, University of Milano- Bicocca, Department of Economics.
- Colombo, E, & Stanca, L. (2008). ‘**The Impact of Training on Productivity: Evidence from a Large Panel of Firms**’, Working Papers 134, University of Milano- Bicocca, Department of Economics.
- Dedeoglu, B. D, Demirer, H. (2012). Differences in service quality perceptions of stakeholders in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(1), 131-139.
- Etemadifard, M., Kafashpoor, A., Zendehtel, A. (2013). The Effect of Brand Communication and Service Quality in the Creation of Brand Loyalty through Brand Trust (Case Study: Samsung's Representatives Company in Mashhad City). *International Journal of Advanced Studies in Humanities and Social Science*, 1(8), 1067-1077.
- Gabraw, R.Y, Al-Quraishi, K.A (2021) The Basics of identifying training for human resources management and its impact on the hotel service quality: an experimental study in Babylon hotel. *Palarch's Journal of Archaeology*
- Goeltom, V. A, Kristiana, Y., Juliana, J., Bernato, I., &Parmono, R. (2020). The Effect of Service Quality and Value of Five-Star Hotel Services on Behavioral Intentions with the Role of Consumer Satisfaction as Mediator. *Journal of Asian Finance, Economics and*

Business,7(11),967-976.

- Gomez, MEJIA, L. R.; Balkin, D. B.; Cardy, R. L. (2014). **Managing Human Resources**, 12 ed, New Jersey.
- Gujarati, D.N. and Porter, D.C. (2010) Econometría. **McGraw-Hill, México**.
- Hair ‘J ‘F ‘Black ‘W. C ‘Babin ‘B. J ‘Anderson ‘R ‘E ‘and Tatham ‘R ‘L. (2006). **Multivariate Data Analysis** (6th ed): Prentice Hall.
- Hameed, A. A., & Anwar, K. (2018). Analyzing the Relationship between Intellectual Capital and Organizational Performance: A Study of Selected Private Banks in Kurdistan. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 4(4), 39.
- Hersh, A. M. (2010). Evaluate the Impact of Tourism Services Quality on Customer’s Satisfaction. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2(6), 1-29. <https://doi:10.1504/IJLTM.2011.038885>.
- Islam, A., Ali, M., & Hasan.N. (2020). IMPACT OF TRAINING PROGRAM ON SELF-EFFICACY: AN EMPIRICAL STUDY ON THE FACULTY MEMBERS OF UNIVERSITIES IN BANGLADESH. *World Journal of Vocational Education and Training*,2(1),37-45.
- Joao, E.A., Spowart, J., Taylor, A., (2019). Employee training contributes to service quality and therefore sustainability. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, ISSN: 2223-814X, Volume 8 (2),1-15.
- Khan, R. A Khan, F. A, &Khan, M.A. (2011). Impact of Training and Development on Organizational Performance, *Global Journal of Management and Business Research*,11(1),63-68.
- Khanfar, S.M. (2011). Impact of training on improving hotelling service quality. *Journal of Business Studies Quarterly*, Vol. 2, No. 3, pp. 84-93.

- Konings, J. & Vanormelingen, S., (2010). ‘**The Impact of Training on Productivity and Wages: Firm Level Evidence**’, IZA Discussion Papers 4731, Institute for the Study of Labor (IZA).
- Konings, J. & Vanormelingen, S., (2010). ‘**The Impact of Training on Productivity and Wages: Firm Level Evidence**’, IZA Discussion Papers 4731, Institute for the Study of Labor (IZA).
- Kusumohardjo, F., Nugroho, J.L. (2020) The Effect of employee training service quality: the mediating role of the team organizational commitment. *Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 115, 274-277
- Lam, T., & Zhang, H.Q. (1999). Service quality of travel agents: the case of travel agents in Hong Kong. *Tourism Management*, 20(3), 341-349. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(98\)00118-6](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(98)00118-6).
- Madar, A. (2017). Measures to improve the quality of hotel services. *Bulletin of the Transylvania University of Braşov*, 10(59), No.1, 87-91.
- Minh, N. H, Ha, N. T, Anh, P. C, & Matsui, Y. (2015). *Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study of Hotel Industry* in.
- Mohsin, A., & Lockyer, T. (2010). Customer Perceptions of Service Quality in Luxury Hotels in New Delhi, India: An Exploratory Study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(2), 160-173. <https://doi.org/10.1108/09596111011018160>.
- Mustafa, A S. (2000) **Human Resource Management**. Faculty of Commerce, Banha University. *Of Egypt/Egyptology*, 18 (04), 1673-1691. ISSN 1567-214x.
- Oh, H. (1999). Service quality, customer satisfaction, and customer value: A Holistic perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 18(1), 67-82. [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(98\)00047-4](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(98)00047-4).
- Othman, B. J., Al-Kake, F., Diah, M. L. M., Othman, B., & Hasan, N. M. (2019). This study examines the antecedents and the effects of knowledge management and information technology in the manufacturing industry. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 23(02).
- Othman, B. J., Al-Kake, F., Diah, M. L. M., Othman, B., & Hasan, N. M. (2019). This study examines the antecedents and the effects of knowledge management and information technology in the

- manufacturing industry. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 23(02)
- Othman, B. J., Al-Kake, F., Diah, M. L. M., Othman, B., Hussein, S., & Hasan, N. M. (2019). Impact of the foreign direct investment on the economy of the United Kingdom. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 23(02).
 - Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1994), "Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research", *Journal of Marketing*, Vol. 58 No. 1, pp. 111-124.
 - Su, A. Y. (2004). Customer Satisfaction Measurement Practice in Taiwan Hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 23(1), 397-408. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2004.02.002>.
 - Vietnam. *Canadian Center of Science and Education*, 11(10), 73-80.
 - Tamilselvi.P., (2016), "SERVICE QUALITY - CUSTOMER SATISFACTION", *journal of Business and Management*, e-ISSN: 2278-487x. 40.
 - Tawfiq, Abdel-Rahman, 2005, Direct Training for a Loftier Leadership, 2nd Edition, Publisher: Professional Management Expertise Center - PMEC, Cairo, Egypt.
 - Waqanimaravu, M, Arasanmi, C. (2020) Employee training and service quality in the hospitality industry. *Journal Of Foodservice Business Research*, VOL. 23, NO. 3, 216–227
 - Wescott, F. (2011). The Importance of Training. *Journal of Housing & Community Development*, 68 (3), 10–17.
 - Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. P. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(1), 31-46. <https://doi:10.2307/1251929>.
 - Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (2000), **Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm**, 2nd ed., McGraw-Hill, New York, NY.
 - Zumrah, A.R. (2014). How to enhance the impact of training on service quality? Evidence from Malaysian public sector. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(1), 131-136.

الملاحق:

الملحق رقم (1)

قائمة بأسماء السادة المحكمين الاستبانة

| الجامعة | الرتبة | الاسم | الرقم |
|----------------|-------------|-----------------------------|-------|
| الشرق الأوسط | أستاذ دكتور | أ.د. احمد علي صالح | 1 |
| الأردنية | أستاذ دكتور | أ.د. محمد النعيمي | 2 |
| الاسراء | أستاذ دكتور | أ.د. زكريا الدوري | 3 |
| عمان العربية | أستاذ دكتور | أ.د. رشاد الساعدي | 4 |
| جامعة الزيتونة | أستاذ دكتور | أ.د. عبد العزيز بدر النداوي | 5 |
| البتراء | أستاذ مشارك | د. سائد زيغان | 6 |
| الشرق الاوسط | أستاذ مشارك | د. نهلة الناظر | 7 |
| الشرق الاوسط | أستاذ مشارك | د. سمير الجبالي | 8 |
| الشرق الاوسط | أستاذ مشارك | د. إبراهيم ابو السندس | 9 |
| الشرق الاوسط | أستاذ مشارك | د. عبد العزيز الشرباتي | 10 |

الملحق (2): مقابلة

MEU جامعة الشرق الأوسط MIDDLE EAST UNIVERSITY

مقابلة

مدير الموارد البشرية المحترم

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحث بدراسة بعنوان "أثر البرامج التدريبية في تحسين جودة الخدمة في فنادق الأربع نجوم العاملة في مدينة عمان: دراسة ميدانية"

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الشرق الأوسط. وعلى هذا الأساس تم طرح بعض الأسئلة لغرض الدراسة أرجو التفضل من حضرتكم بالإطلاع على الاستبانة، وأكون ممتن لو تكرمتم بقراءة فقرات الاستبانة والاجابة عليها، كما ويهمني أن أؤكد أن المعلومات التي سيتم جمعها والوصول إليها من قبل الباحث سوف تستخدم فقط لغرض البحث العلمي فقط، وبالتالي فإن نتائج البحث ستبقى سرية وسيتم الحفاظ على سريتها وعدم تقاسمها مع أي طرف آخر.

الإجابة على الفقرات من خلال كتابة الرقم:

| أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|------------|-------|-------|----------|---------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

السؤال الأول: يعتبر تدني مستويات الخدمة المقدمة في الفندق وما يتعلق من مظاهر عدم الرضى والاهمال والفوضى قلة الخبرة هي نتيجة أهمال العملية التدريبية

4

السؤال الثاني: عدم الاهتمام بمفاهيم التدريب العلمية والعملية عند تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم العملية التدريبية وتنفيذها وتقييمها من أسباب تدني المستويات المقدمة في الفندق؟

4

السؤال الثالث: يعتبر غياب مفهوم الجودة وعدم تطبيق نظام جودة التدريب يؤثر سلباً في جودة الخدمة المقدمة من الموظفين؟

5

مع فائق الاحترام والتقدير

الباحث: احمد إبراهيم خلف المرسومي

إشراف: د. عبد الله بطاينة

تشرين الثاني / 2021

المحلق (3):

<https://www.forms.gle/2fg8T4jsEcepQZxM7> الاستبانة



استبانة

الى السادة الافاضل العاملين في قطاع الفنادق فئة الأربع نجوم العاملة في العاصمة عمان
تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحث بدراسة بعنوان "أثر البرامج التدريبية في تحسين جودة الخدمة في فنادق الأربع نجوم العاملة في
مدينة عمان: دراسة ميدانية "

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال من جامعة الشرق الاوسط، وعلى هذا
الاساس قام الباحث بتطوير الاستبانة التالية، وبما انكم من المهتمين في هذا المجال، والمعنيين في الامر مباشرة، لذا
نرجو من حضرتكم قراءتها بتمعن والاجابة على فقراتها التي تعكس رأيكم في كل فقرة.

وسيكون لآرائكم الاثر الفعال في مساعدة الباحث في خدمة البحث العلمي علماً بأن المعلومات الواردة في الاستبانة
هي فقط لأغراض البحث العلمي، وسيتم التعامل بسرية تامة.

مع فائق الاحترام والتقدير

الباحث: احمد إبراهيم خلف المرسومي

إشراف: د. عبد الله بطاينة

تشرين الثاني / 2021

أولاً:

المعلومات الديموغرافية:

يرجى اختيار الإجابة المناسبة عن طريق وضع إشارة (√) في المكان المناسب:

| | | | | |
|-------------------------|--|---------------------------------|--|---|
| أنثى | | ذكر | | 1. الحالة الاجتماعية |
| من 30 الى أقل من 40 سنة | | أقل من 30 سنة | | 2. العمر |
| 50 سنة فأكثر | | من 40 سنة الى أقل من 50 سنة | | |
| بكالوريوس دكتوراه | | ثانوية عامة او دبلوم ماجستير | | 3. المؤهل الوظيفي |
| إدارة وسطى غير ذلك | | إدارة عليا إدارة دنيا | | 4. المستوى الوظيفي |
| 5 إلى أقل من 10 سنة | | أقل من 5 سنوات | | 5. الخبرة العملية في الوظيفة الحالية |
| 20 سنة فأكثر | | 10 الى أقل من 20 سنة | | |

5 إلى أقل من 10 سنوات

| |
|--|
| |
| |

أقل من 5 سنوات

| |
|--|
| |
| |

10 إلى أقل من 20
سنة

20 سنة فأكثر

6. الخبرة العملية في قطاع
الفنادق

ثانيًا:

1. المقياس المستخدم سيكون مقياس ليكرت الخماسي:

| لا أوافق بشدة | لا أوافق | محايد | أوافق | أوافق بشدة |
|---------------|----------|-------|-------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

محاور وفقرات الاستبانة:

| رقم الفقرة | الفقرة | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|------------|---|------------|-------|-------|----------|---------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | المحور الأول: البرامج التدريبية: ويقصد بها الأنشطة المخططة والموجهة لفئات معينة من العاملين لغرض اكسابهم القدرات والمهارات والخبرات في فنادق الأربع نجوم في العاصمة عمان وتتكون من. | | | | | |
| | 1. تحديد الاحتياجات التدريبية: وهي عبارة عن اجراء تحليل بين الفجوات الحاصلة بين الأداء المرغوب والأداء الفعلي من خلال العاملين ورؤساء الأقسام في الفنادق الأربع نجوم العاملة في العاصمة عمان لمعرفة مستوى أداء العاملين وتحديد أوجه الضعف والقصور ووضع البرامج التدريبية التي تجعلهم مؤهلين للقيام بأعمالهم على أكمل وجه. | | | | | |
| 1. | تضع الإدارة خطة لتحديد الفجوات التدريبية | | | | | |
| 2. | تشرك الإدارة العاملين في الفنادق تحديد الاحتياجات التدريبية | | | | | |
| 3. | تحدد الإدارة الموضوعات التدريبية في ضوء تشخيص الفجوات | | | | | |
| 4. | تنسق الإدارة مع هيئة السياحة في تحديد الاحتياجات التدريبية | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|
| | | | | | 5. تعتمد الإدارة في تحديد الاحتياجات التدريبية على تحليل مستويات أداء العاملين |
| 2. تصميم البرامج التدريبية: وهي المنهجية العملية التي تعتمدها فنادق الأربع نجوم العاملة في العاصمة عمان والتي تشمل تحديد اهداف البرنامج التدريبي ومواده واساليبه والفئة المستهدفة الذين سيتم تدريبهم والمدربين لهم. | | | | | |
| | | | | | 6. تلتزم الإدارة بمنهجية عملية في تصميم البرامج التدريبية |
| | | | | | 7. تحدد الإدارة الأهداف التدريبية بناءً على الاحتياجات التدريبية |
| | | | | | 8. تختار الإدارة المدربين على أساس كفاياتهم في مجال التدريب |
| | | | | | 9. تحدد الإدارة المواد التدريبية التي تغطي الاحتياجات التدريبية |
| | | | | | 10. تصنف الإدارة الأساليب التدريبية المناسبة للبرامج التدريبية |
| 3. تنفيذ البرامج التدريبية: مباشرة تدريب العاملين في فنادق الأربع نجوم العاملة في العاصمة عمان وفقاً للأهداف والخطط المنشودة. | | | | | |
| | | | | | 11. تبلغ الإدارة الفئات المستهدفة بالتدريب قبل الموعد المحدد بوقت مناسب |
| | | | | | 12. تخصص الإدارة موازنة لتنفيذ البرامج التدريبية |
| | | | | | 13. ترشح الإدارة فريق لإدارة البرامج التدريبية ممن تتوفر فيهم الخبرة المناسبة لذلك |
| | | | | | 14. تهيئ الإدارة جميع مستلزمات إقامة البرامج التدريبية من قاعات (قاعات مهيئة، مواد تدريب، مستلزمات الضيافة) |
| | | | | | 15. تتأكد الإدارة من جاهزية المدربين المرشحين للبرنامج التدريبي |
| 4. تقييم البرامج التدريبية: تحديد مدى نجاح البرامج التدريبية ومدى تطبيقها من قبل العاملين في فنادق الأربع نجوم العاملة في العاصمة عمان وتوظيف مخرجاتها في العمل وذلك من خلال اعتماد مقياس تحدد مستوى نتائجها. | | | | | |
| | | | | | 16. تجري الإدارة قياساً لتعلم المتدرب |
| | | | | | 17. تنفيذ الإدارة اختبارات قبلية - بعدية للبرنامج التدريبي |
| | | | | | 18. تهتم الإدارة بتقييم رضا المتدرب عن البرنامج التدريبي |
| | | | | | 19. تركز الإدارة على تقييم فاعلية المدرب من قبل المتدرب |
| | | | | | 20. تهتم الإدارة بتقييم رضا المتدرب عن إدارة التدريب |

المحور الثاني: جودة الخدمة: هي درجة المطابقة في الأداء الفعلي للخدمة الفندقية مع توقعات الزبون لهذه الخدمة المقدمة من قبل فنادق فئة الأربع نجوم في العاصمة عمان.

1. الملموسية: هي التجهيزات الملموسة للخدمة الفندقية المقدمة من قبل فنادق فئة الأربع نجوم العاملة في العاصمة عمان.

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|-----|
| | | | | | يمتلك الفندق تجهيزات حديثة | 1. |
| | | | | | تتسم معدات الفندق بالنظافة | 2. |
| | | | | | يلتزم موظفو الفندق بالزي الرسمي ذو المظهر الانيق | 3. |
| | | | | | يتميز موظفو الفندق بالمهنية العالية | 4. |
| | | | | | يتميز الفندق بموقع جذاب | 5. |
| 2. الاستجابة: بأنها مدى سرعة التقديم في الخدمات والاستعداد الدائم لخدمة الزبائن للخدمة المقدمة من قبل فنادق الأربع النجوم العاملة في العاصمة عمان. | | | | | | |
| | | | | | يستجيب الموظف لحاجة العملاء بالتوقيت المناسب | 6. |
| | | | | | يجيب الموظف عن استفسارات العملاء بشكل دقيق | 7. |
| | | | | | يستطيع الموظف حل مشكلات العملاء بسرعة | 8. |
| | | | | | يتعاون الموظف مع زملاءه في سرعة تقديم الخدمات | 9. |
| | | | | | يتلزم الموظف بقواعد الاتكيت المتعلقة في الخدمة | 10. |
| 3. الاعتمادية: وهي مقدرة مقدم الخدمة على الإنجاز الدقيق وبالطريقة الصحيحة للخدمة المقدمة في فنادق الأربع النجوم العاملة في العاصمة عمان. | | | | | | |
| | | | | | يمتلك الموظف قدرة على فهم احتياجات العملاء | 11. |
| | | | | | يتميز الموظف بقدرته على ايجاد حلول متعددة لنفس المشكلة | 12. |
| | | | | | يتميز الموظف بقدرة على الاقناع | 13. |
| | | | | | يجيد الموظف مهارات التواصل | 14. |
| | | | | | يتمتع الموظف بقدرة الذكاء العاطفي | 15. |