

أثر التدريب على جودة الخدمة الفندقية دراسة ميدانية على الفنادق العاملة في محافظة طرطوس

رشا أمين عباس*

(تاريخ الإيداع 20 / 9 / 2022. قُبل للنشر في 21 / 12 / 2022)

□ ملخص □

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التدريب على تحسين وتطوير جودة الخدمة المقدمة لما لها من أهمية بالغة في رفع كفاءة الموارد البشرية العاملة في منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها وذلك من خلال دراسة ميدانية على الفنادق العاملة في محافظة طرطوس ذات تصنيف (أربع نجوم) والتي شملت (فندق الهوليدي بيتش، فندق البورتو، فندق برج شاهين، فندق رويال إن)، حيث قامت الباحثة بتوزيع الاستبيان على عينة من الموظفين ورؤساء الأقسام المعنيين بعملية التدريب في الفنادق العاملة في محافظة طرطوس، حيث بلغت نسبة الاستجابة على الاستبيان (92%)، وقامت الباحثة بتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS V25). واستخلصت عدة استنتاجات أهمها:

يوجد أثر معنوي للتدريب على جميع أبعاد جودة الخدمة التي تشمل (الاستجابة، الاهتمام، الاعتمادية، الملموسية، الأمان) في الفنادق محل الدراسة حيث يُفسر التدريب جودة الخدمة الفندقية بنسب تراوحت بين (45%-69%). كما تقدمت الباحثة في نهاية البحث بمجموعة من التوصيات كان أبرزها:

- 1- ضرورة التنسيق ما بين مدرء الأقسام في الفنادق محل الدراسة والخبراء والاستشاريين الخارجيين المختصين بمجال برامج التدريب لوضع برامج تدريبية خاصة بطبيعة عمل هذه الفنادق وقادرة على توجيه إمكانيات وجهود طاقم الفنادق للتركيز على متطلبات عملائهم الخاصة وتعزيز مستوى جودة الخدمات المقدمة.
- 2- كما يتوجب على الفنادق محل الدراسة التوجه نحو إجراءات التدريب المستمرة بعيداً عن الإجراءات الموسمية مما يجعلها سباقاً في تطوير مهارات طاقمها لتحقيق اختلافاً جوهرياً في جودة الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية: التدريب، الاستجابة، الأمان، الاعتمادية، الملموسية، جودة الخدمة، الفنادق.

* حاصلة على ماجستير في قسم إدارة الأعمال. كلية الاقتصاد. جامعة طرطوس. طرطوس. سورية.

The impact of training on the hotels' service quality A field study on operating hotels in Tartous Governorate

Rasha Amin Abbas*

(Received 20 /9 / 2022. Accepted 21 / 12 / 2022)

□ ABSTRACT □

The Objective of This Research is to Study the Impact of Training on Improving and Developing the Quality of the Provided Services Which Have a Great Importance in Raising The Efficiency of Human Resources Working In The Business Organizations, Through A Field Study on Hotels Operating in Tartous Governorate Which Includes (Porto Tartous, Shahien Hotel, Royal IN, Holiday Beach Hotel), The Researcher Distributed Questionnaires on a Simple Random Sample of Employees and Heads of Departments Involved in the Training. The Response rate of the Questionnaire Was (92%), then the researcher analyzed the data Using the Statistical Analysis Program (SPSS V25). and reached Several Conclusions, The Most Important of which are: There Is a Significant Effect of Training on All Dimensions of Service Quality (Responsiveness, Empathy, Reliability, Tangibility, Assurance) In The Hotels Under Study, Where the Training Explains the Service Quality in Percentages Ranging Between (45%-69%).

The researcher Presented a set of recommendations, the most important of which were: The necessity of coordination between department managers in the hotels under study and experts and consultants Specialized in the Field of training to develop training programs specific to the nature of the work of these hotels and capable of Directing the capabilities and efforts of the hotel staff to focus on the special requirements of their clients and enhance the level of quality of Provided Services, the hotels under study should also move towards continuous training procedures away from seasonal procedures, which makes them proactive in developing the skills of its staff to achieve a fundamental difference in the quality of the Presented services.

Key words: Training, Service Quality, Responsiveness, Empathy, Reliability, Tangibility, Assurance.

* Master of Business Administration. Faculty of Economics. Tartous University. Tartous. Syria.

مقدمة:

تتمثل الغاية الرئيسية لمنظمات الأعمال في تحقيق سعادة العملاء ورضاهم عن جودة الخدمة المقدمة التي تعد عامل حاسم لتقييم مدى نجاح المنظمات الخدمية في مختلف القطاعات فعندما تتحقق أبعاد جودة الخدمة بالشكل المطلوب تتعزز تصورات العملاء الإيجابية تجاه المنظمة وتضمن بذلك ولاءهم لها، ويأتي التدريب كأحد أبرز العوامل التي تساهم في تحسين مستوى جودة خدمة العملاء كونه يؤثر على مواقف وسلوكيات الأفراد ويقلل من هامش الخطأ في تقديم الخدمات ويدعم بالتالي صورة وسمعة المنظمة بشكل جيد في ذهن العميل، كما يمنح التدريب الأفراد الفرصة لتطوير وترقية معارفهم ومهاراتهم التي يحتاجونها لتلبية مختلف متطلبات العملاء بشكل أفضل ويعزز من التزام ومسؤولية الأفراد بجودة الخدمة المقدمة لتحقيق التميز الخدمي بعيداً عن النمطية والتشابه وعليه سيركز هذا البحث على دراسة مدى أثر التدريب على جودة الخدمات الفندقية المقدمة ضمن مجموعة الفنادق العاملة في محافظة طرطوس من فئة (أربع نجوم).

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

1-دراسة (عمار، الهاشمي، 2018) بعنوان:

"دور تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الفندقية الجزائرية، دراسة ميدانية".

هدفت الدراسة إلى تحديد دور التدريب في تحسين جودة الخدمات بالفنادق الجزائرية ومعرفة طبيعة العلاقة الارتباطية بين تدريب الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي على عينة عشوائية شملت 70 مفردة من (مدير فندق، رئيس قسم، رئيس فرع ورئيس مجموعة) في الفنادق الجزائرية، وأهم ما توصلت إليه: اهتمام الفنادق المبحوثة بتدريب الموارد البشرية و بوضع محتوى تدريبي يتفق مع أهداف البرنامج التدريبي، وحصل بعد الملموسية على المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية من وجهة نظر العينة يليه بعد الضمان والتعاطف وجاء بعدي الاستجابة والاعتمادية كما أوصت الدراسة بالاستمرارية في تدريب الموارد البشرية وربط العملية التدريبية بعوامل تحفيزية مادية ومعنوية.

2- دراسة (أنور، 2020) بعنوان:

"دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات التعليمية _ دراسة تطبيقية على مستشفى

الجمهورية التعليمي بمحافظة عدن"

ناقش هذا البحث دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية ومدى انعكاس جودة العملية التدريبية على مستوى الخدمات المقدمة من خلال دراسة ميدانية على مستشفى الجمهورية التعليمي مُتبعاً أسلوب المنهج الوصفي التحليلي وذلك على عينة مكونة من 80 مفردة موزعة على ثلاث فئات (المدرسين، الممرضين، الإداريين) وتوصل البحث إلى أنَّ القائمين على العملية التدريبية لا يراعون بعض المبادئ العلمية لعملية التدريب فيما يتعلق بالاستمرارية والتجديد والتطوير في أنشطة التدريب وأساليبه، كما أنَّ جودة التدريب تنعكس إيجابياً على جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفى، في حين أوصى البحث بضرورة تحديد الاحتياجات التدريبية، والعمل على تطبيقها كأسس علمية بحتة، والاهتمام بعملية التقييم للمتدربين بشكل دوري ومستمر.

الدراسات الأجنبية:**1- دراسة (Zumrah. 2015) بعنوان:****"How to enhance the impact of training on service quality? Evidence from Malaysian public sector context"****"كيفية تعزيز تأثير التدريب على جودة الخدمة؟ دليل من القطاع العام الماليزي"**

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور المدرب باعتباره وسيط في العلاقة بين التدريب وجودة الخدمة بالاعتماد على المنهج الوصفي، حيث أجريت الدراسة على عينة من موظفي القطاع العام في مؤسسات القطاع العام في ماليزيا المشاركين في البرامج التدريبية ومشرفيهم وزملائهم من خلال الاستبيانات التي تم تحليلها باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية وأبرز ما توصلت إليه تلك الدراسة: تحتاج الإدارة في القطاع العام الماليزي للتأكد من أن موظفيها يطبقون المعارف والمهارات المكتسبة من أنشطة التدريب في مكان العمل لتعظيم عائد الاستثمار على التدريب وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

2- دراسة (Joao et al. 2019) بعنوان:**"Employee training contributes to service quality and therefore sustainability"****"مساهمة تدريب الموظفين في جودة الخدمة وبالتالي الاستدامة"**

بحثت هذه الدراسة في تحديد العلاقة بين الموارد البشرية وإنتاجية الموظفين والاستدامة داخل قطاع نوادي الجولف. تهدف الدراسة إلى تبديد فكرة أن التدريب ليس ضرورياً لكل من الموظف والمنظمة. استخدمت الدراسة منهجاً مختلطاً من البيانات الكمية والنوعية لإنشاء كفاءة الموارد داخل نوادي الجولف لضمان الاستدامة. فقد استخدم الباحثان الاستبيان والمقابلات للحصول على البيانات اللازمة. وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها أن التدريب جزءاً ضرورياً من الاحتفاظ بالموظفين وتطويرهم ويساهم أيضاً في تحسين جودة الخدمة. كما أكدت الدراسة على ضرورة صقل مهارات الموظفين للمساهمة في تنمية إنتاجية استدامة أندية الجولف.

3- دراسة (Tang&Shen.2019) بعنوان:**"How does training improve customer service quality? The roles of transfer of training and job satisfaction"****كيف يعمل التدريب على تحسين جودة خدمة العملاء؟ من خلال دور كل من ناقل التدريب والرضا الوظيفي.**

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور كل من المدرب أو ناقل التدريب والرضا الوظيفي في العلاقة بين التدريب وجودة خدمة العملاء، معتمداً على المنهج الوصفي وتم جمع البيانات من 230 موظف ومشرفيهم وتحليلها باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية. وهي تقنية بحث كمي تستخدم لإظهار العلاقات السببية بين المتغيرات، وأظهرت النتائج أن التدريب يؤثر بشكل غير مباشر على جودة خدمة العملاء من خلال وساطة نقل التدريب والرضا الوظيفي. علاوة على ذلك، يؤثر التدريب بشكل مباشر وغير مباشر على نقل التدريب من خلال وساطة الرضا الوظيفي، والتي بدورها تتوسط جزئياً في العلاقة بين نقل التدريب وجودة خدمة العملاء.

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في التطرق إلى أثر التدريب على كل بعد من أبعاد جودة الخدمة المقدمة متضمنة الأبعاد الخمسة الرئيسة المعتمدة لقياس مستوى جودة

الخدمات (الاستجابة، الاهتمام، الاعتمادية، الملموسية، الأمان) وذلك في الفنادق ذات تصنيف (أربع نجوم) ضمن محافظة طرطوس.

مشكلة البحث:

تحتاج المنشآت العاملة في القطاع السياحي إلى تطوير وتحسين الخدمة الفندقية بشكل مستمر لتحقيق النجاح في عملها والتميز في سوق الخدمات الفندقية والذي يركز بشكل أساسي على نوعية الموارد البشرية العاملة ضمنها كونهم على اتصال مباشر مع العملاء ويعكسون ثقافة الفنادق ونمط عملها، كما أن هامش الخطأ المسموح به عند تقديم الخدمات الفندقية صغير ويؤثر بشكل مباشر وواضح على نظرة العملاء ومستوى رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة خاصة في فترات الذروة ومواسم الصيف حيث يتعرض موظفي الفنادق لضغوط كبيرة ولا يخلو الأمر من حدوث بعض الأخطاء عند تقديمهم للخدمات والذي يمكن تخفيفه إلى الحدود الدنيا إذا ما تمّ فهم احتياجات ومتطلبات العملاء بشكل جيد من خلال أنشطة التدريب الفعالة القادرة على تحسين مهارات وسلوكيات مقدمي الخدمة وتوجيهها لتحقيق أبعاد الجودة بما يرضي طموحات العملاء، وعليه ستركز الدراسة الحالية على تحديد أثر التدريب على جودة الخدمات المقدمة في الفنادق ذات الأربع نجوم ضمن محافظة طرطوس المتضمنة: فندق الهوليدي بيتش، فندق البورتو، فندق برج شاهين، فندق رويال إن، وبالتالي يمكن تلخيص مشكلة البحث من خلال طرح التساؤلات الرئيسية الآتية:

ما هو أثر التدريب على جودة الخدمة المقدمة في المنشآت الفندقية من فئة (أربع نجوم) العاملة في محافظة طرطوس؟ ويتفرع عنها الأسئلة التالية:

- 1- ما هو أثر التدريب على سرعة الاستجابة للخدمة المقدمة في الفنادق محلّ الدراسة؟
- 2- ما هو أثر التدريب على بُعد الاهتمام بالخدمة المقدمة في الفنادق محلّ الدراسة؟
- 3- ما هو أثر التدريب على بُعد الاعتمادية للخدمة المقدمة في الفنادق محلّ الدراسة؟
- 4- ما هو أثر التدريب على بُعد الملموسية للخدمة المقدمة في الفنادق محلّ الدراسة؟
- 5- ما هو أثر التدريب على بُعد الأمان للخدمة المقدمة في الفنادق محلّ الدراسة؟

أهمية البحث:

الأهمية العلمية: تكتسب الدراسة أهميتها النظرية من أهمية المتغيرات التي تناولتها فعندما يكون موظفي الخدمات مدربين بشكل جيد ستتحقق الحاجة إلى الإشراف بما يؤثر إيجاباً على آلية سير العمل وسيقدمون خدمات عالية الجودة تشبع تطلعات العملاء المختلفة، كما تدعم مخرجات التدريب الكفاءة الإنتاجية والعائد على الأصول وتقلل من معدل دوران الموظفين وترفع جودة مخرجات المنظمة.

الأهمية العملية: تستمد الدراسة أهميتها العملية من استفادة الفنادق محل الدراسة من النتائج والمقترحات البحثية لتعزيز ورفع مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة من خلال تبني استراتيجيات فاعلة تستثمر نتائج البرامج التدريبية في كسب أفراد كفؤين ومنسجمين مع ثقافتها وسياساتها من جهة وترشيح الأفراد المميزين في البرامج التدريبية للشواغر الوظيفية المستقبلية من جهة ثانية فتؤمن بذلك مصدر جيد لاستقطاب الموظفين.

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة الى تحديد أثر التدريب على جودة الخدمة المقدمة في المنشآت الفندقية محل الدراسة وذلك من خلال:

- 1- تحديد أثر التدريب على سرعة الاستجابة للخدمة المقدمة في الفنادق محلّ الدراسة.
- 2- تحديد أثر التدريب على بُد الاهتمام بالخدمة المقدمة في الفنادق محلّ الدراسة.
- 3- تحديد أثر التدريب على بُد الاعتمادية للخدمة المقدمة في الفنادق محلّ الدراسة.
- 4- تحديد أثر التدريب على بُد الملموسية للخدمة المقدمة في الفنادق محلّ الدراسة.
- 5- تحديد أثر التدريب على بُد الأمان للخدمة المقدمة في الفنادق محلّ الدراسة.

فرضيات البحث:

تتمثل الفرضية الرئيسية للبحث بالآتي: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على جودة الخدمة المقدمة في الفنادق محل الدراسة ويتفرّع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على سرعة الاستجابة للخدمة المقدمة في الفنادق محلّ الدراسة.
- 2- لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على بُد الاهتمام بالخدمة المقدمة في الفنادق محلّ الدراسة.
- 3- لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على بُد الاعتمادية للخدمة المقدمة في الفنادق محلّ الدراسة.
- 4- لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على بُد الملموسية للخدمة المقدمة في الفنادق محلّ الدراسة.
- 5- لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على بُد الأمان للخدمة المقدمة في الفنادق محلّ الدراسة.

منهجية البحث:

تمّ انجاز هذا البحث بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث جُمعت البيانات الثانوية من خلال الكتب والمقالات العربية والأجنبية المتعلقة بمجال البحث ومتغيراته، أمّا البيانات الأولية فقد جمعتها الباحثة بتصميم استبيان تضمن مجموعة من العبارات ذات الصلة بمتغيرات البحث بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي وتمّ استخلاص النتائج من خلال إجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

مجتمع البحث وعينته:

يتمثل مجتمع البحث بجميع العاملين في الفنادق ذات الأربع نجوم العاملة في محافظة طرطوس متضمنةً (الهوليدي بيتش، فندق البورتو، فندق برج شاهين، رويال إن) والبالغ عددهم (365) وفقاً لإحصائيات مسؤولي التوظيف والمعنيين في الفنادق محل الدراسة، أمّا عينة البحث فقد تمثلت بعينة عشوائية بسيطة من الكوادر المعنية بالتدريب وبتقديم الخدمات للعملاء في المنشآت الفندقية محل الدراسة، وبالاعتماد على معادلة Steven Thompson تمّ تحديد حجم عينة البحث من خلال برنامج إكسل وفقاً للمعادلة التالية.

$$n = \frac{NZ^2 \frac{q}{2} P(1-q)}{e^2(N-1) + Z^2 \frac{q}{2} Pq}$$

N حجم العينة، **Q** نسبة عدم توافر الخاصية أو وجود الظاهرة، **Z** القيمة المعيارية عند مستوى ثقة معين (0.95) **P** نسبة توفر الخاصية أو تواجد الظاهرة، ليبلغ حجم العينة (185) وُزعت جميعها من قِبَل الباحثة، حيث بلغ عدد الاستبيانات المستردة والصالحة للتحليل (172) استبانة وبنسبة استجابة (92%).

حدود البحث:

الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للبحث بالمنشآت الفندقية العاملة في محافظة طرطوس ذات الأربع نجوم: فندق الهوليدي بيتش، فندق البورتو، فندق برج شاهين، رويال إن، كونها الأكبر من حيث عدد الأسرة وقدرة الاستيعاب والأكثر إشغالاً في المحافظة وفقاً لبيانات مديرية السياحة في محافظة طرطوس.

الحدود الزمانية: تمثلت الحدود الزمانية للبحث بالفترة الزمنية الممتدة من 2022-4-16 ولغاية 2022-8-31.

الإطار النظري:

مفهوم التدريب: لم يعد يقتصر مفهوم التدريب على تنظيم الدورات التدريبية التقليدية ومنح شهادات الاجتياز، بل أصبح خياراً استراتيجياً في منظومة استثمار وتنمية الموارد البشرية، فالبعض يرى التدريب على أنه عملية صقل وتنمية للمهارات في سياق معرفي ومنهجي وعلمي، حيث عرّف (Abushamsieh, 2014) التدريب كونه عملية مخططة لتحسين المعارف والمهارات والقدرات والسلوكيات من خلال تجربة التعلم لتحقيق أداء فعال وتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية للمنظمة اللازمة لأداء عمل معين أو بلوغ هدف محدد حالياً أو مستقبلاً وذلك بهدف زيادة كفاءة العاملين للقيام بأعمالهم وبالتالي تعزيز الأداء الفردي والتنظيمي، في حين يرى (Sonone. 2020) التدريب كعامل تحفيزي يعزز معرفة الفرد بدوره الوظيفي ليكتسب المهارة في أدائها ويعطي نتائج أفضل وربحية أعلى. ويمكن القول بأن التدريب هو أي نشاط مصمم لتحسين أداء ومهارات وخبرات فرد ما في مجال محدد وذلك ضمن برنامج تعده الجهات المعنية بعملية التدريب وتراعي فيه الأهداف والاحتياجات الحالية والمستقبلية.

أهمية التدريب: ترتبط البرامج التدريبية بشكل مباشر بمستوى أداء الأفراد ضمن المنظمات ومدى نجاحها في استثمار مواردها البشرية بالشكل الملائم حيث تسهم بزيادة معرفة ومهارات الموارد البشرية وتحسن من نوعية وكمية إنتاجيتهم من خلال وضوح الأهداف والأدوار الوظيفية والسياسات العامة للمنظمة ونمط أو آلية إنجاز المهام (Shah et al. 2020)، فالفرد المدرب بشكل جيد هو أكثر ثقة بنفسه ويعمله ويدرك جيداً الدور الوظيفي المطلوب منه وكيفية القيام به، ولا يقتصر التدريب على مجرد تزويد المتدربين بالمعلومات الضرورية لأداء وظائفهم فقط بل إنه محاولة لإكسابهم الخبرات والمهارات الجديدة وإعادة تشكيل النمط السلوكي لهم لسد الثغرة بين الأداء الفعلي ومستوى الأداء المرجو تحقيقه وإعداد الكوادر البشرية للاستجابة الملائمة والفعالة للمتغيرات المستمرة في بيئة المنظمة والبيئة الخارجية، كما تكمن أهمية التدريب من خلال اكتشاف الأفراد المميزين الذين يمتلكون معرفة ومهارات أفضل بالاعتماد على طرق مختلفة للتدريب لتسهم من جهة أخرى في تقييم أداء الأفراد، كما أن الأفراد الطموحين الذين يرغبون بالتطور بشكل مستمر يمكن كسب رضاهم والاحتفاظ بهم من خلال اعتماد برامج تدريبية فعالة لتنمية شعورهم بالرضا عن مستوى التطور الوظيفي المتاح لهم. (Ahammad & Steene. 2013)

مراحل العملية التدريبية:

1- تحديد الاحتياجات التدريبية: عندما تُحدد الاحتياجات التدريبية بدقة غالباً ما تنجح العملية التدريبية، ولذلك من الضروري دراسة كفاءة الموارد البشرية ومستوى أداءهم الفعلي بهدف تحديد القصور في مستوى الكفاءة ووضع البرامج

التدريبية المناسبة، وتوصف الاحتياجات التدريبية على أنها الفجوة بين مستوى الأداء المتوقع للأفراد ومستوى أدائهم الحالي. (ديوب.2008)

2- تصميم البرامج التدريبية: والذي يتضمن الخطوات التالية:

- تحديد غاية وأهداف البرنامج التدريبي وتحديد نوعية المهارات التي سيدرب عليها سواء كانت مهارات (جسدية، تقنية، تواصل، إدارية وسلوكية).
 - تحديد موضوعات البرنامج واختيار أسلوب التدريب وفقاً للهدف المراد تحقيقه من البرنامج التدريبي وطبيعة العمل والتكاليف المتاحة وعدد المتدربين.
 - اختيار المتدربين والمدرّب وفقاً للمادة التدريبية وأسلوب التدريب.
 - تحديد مكان التدريب داخل أو خارج مكان العمل وفقاً لمجموعة من العوامل منها الموارد المالية، كفاءة المدرّبين، توفر تقنيات ومستلزمات برنامج التدريب، نوع التدريب.
 - تحديد فترة برنامج التدريب والتي تختلف تبعاً لاعتبارات وأهداف البرنامج التدريبي.
 - توفير مستلزمات البرنامج التدريب: تشمل المستلزمات الأدوات والمعدات والوسائل السمعية أو البصرية وإعداد المطبوعات والمذكرات والكتيبات والإرشادات والنماذج.
 - تخطيط ورقابة تكاليف التدريب بحيث تكون المنفعة المقدرّة من البرنامج التدريبي تفوق التكلفة المرافقة له.
- (khanfar. 2014)

3- تنفيذ البرنامج التدريبي: يتوقف نجاح البرنامج التدريبي وقدرته على تحقيق الأهداف المرجوة منه بدرجة كبيرة على التقيد في التنفيذ كما هو مخطط.

4- تقييم البرامج التدريبية: يتم قياس فعالية التدريب من خلال مجموعة محددة من المعايير التي تساعد المسؤولين عن عملية التدريب على تحديد درجة تحقيق البرنامج التدريبي للأهداف التي صُمم من أجلها وتقييم نتائجه من خلال قياس القدرات المكتسبة والتغيير الحاصل في سلوكيات العمل نتيجة البرنامج ويجب أن يكون التقييم ليس فقط لما يكتسبه المتدربين بل للطرق التي يتعلمون بها وكفاءة المدرّبين أنفسهم الذين قاموا بتنفيذ العمل التدريبي مع التأكيد على ضرورة وضع المقاييس التي ستستخدم كمعايير لتقييم العملية التدريبية، ويمكن أن يتم التقييم من خلال الاستبيانات، المقابلات الفردية، المناقشات الجماعية، فحص تأثير التدريب على المنظمة، مراقبة التقدم والتغيير السلوكي الحاصل وتقارير الخبراء القائمين على عملية التدريب. (Ahammad, Steene.2013)

مفهوم جودة الخدمة:

تُعرّف جودة الخدمة من الناحية المفاهيمية بالموقف أو التقييم الشامل للخدمة من قبل العميل المتعلق بالتميز العام أو تفوق الخدمة ويختبر نموذج جودة الخدمة التناقض بين التصورات أو التوقعات وغالباً ما يشار إليه كنموذج عدم التأكيد حيث تُعرّف جودة الخدمة بالفجوة ما بين تصور العميل حول جودة الخدمة قبل تلقيها والجودة أو الأداء الفعلي عند تجربته للخدمة (Asubonteng et al. 1996) ويعرّفها (Crosby.1979) بأنها مدى مطابقتها للصفات المعيارية، وتُعرف أيضاً بأنها درجة تحقيق المتطلبات التي يتوقعها العميل من الخدمة أو تلك المتطلبات المنفق عليها مسبقاً معه.

أهمية جودة الخدمة: تحقق جودة الخدمة آثاراً إيجابية على العملاء الداخليين والخارجيين على حدٍ سواء فالموظف يشعر بالرضا عن نفسه وعمله عندما يقدم خدمة ذو مستوى جيد لعملاء المنظمة والعملاء يتعزز ولائهم ورضاهم عن المنظمة عندما يتلقون خدمات مميزة ترضي رغباتهم وتلبي طموحاتهم وتدفعهم للاستمرار في التعامل مع تلك المنظمة، فهي تخلق عملاء لديهم ولاء حقيقي لتتحسن بذلك القدرة التنافسية وتتحقق الأهداف الاستراتيجية على المدى البعيد. (Zumrah.2015)

أبعاد جودة الخدمة:

يعتبر الباحثون جودة الخدمة متعددة الأبعاد، وأن عدد وطبيعة هذه الأبعاد تختلف باختلاف المؤسسات الخدمية، حيث أوضحت مدرسة الفكر الأوروبية جودة الخدمة في بعدين يتمثل الأول بالجودة التقنية والثاني بالجودة الوظيفية، وحددت أبعاد جودة الخدمة وفقاً ل (Parasuraman et al, 1988) بعشرة أبعاد بناء على سلسلة من الدراسات الجماعية المركزة شملت: (الميزات الملموسة، الموثوقية، الاستجابة، التواصل، المصادقية، الأمن، الكفاءة، المجاملة، المعرفة، الوصول)، بينما لجأ العديد من الباحثين في مجال الجودة إلى دمج المعايير السابقة وحصرتها بخمس أبعاد أساسية لتشمل: الموثوقية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف، والملموسية. (عبد القادر، 2013).

1_ الموثوقية أو الضمان Assurance: وتعني الموثوقية مدى قدرة موظفي الخدمات في المنظمة على خلق شعور الثقة والأمان لدى العميل أثناء تعامله مع المنظمة والقدرة على أداء الخدمات الموعودة بثقة ودقة وفقاً لاحتياجات الزبائن، والتناسق في الأداء والمعرفة التي يمتلكها العاملون لتقديم الخدمة للمستفيد منها.

2- الاعتمادية أو المصادقية Reliability: القدرة على أداء الخدمة بشكل دقيق وبأسلوب يمكن الاعتماد عليه وتشير بمعنى أوسع إلى وعود شركات الخدمات حول التسليم، تقديم الخدمة، التسعير، حل المشاكل المرتبطة بالخدمة ويكون هذا البعد أكثر أهمية في تصور جودة الخدمة من قبل العملاء وولائه ولا بد لشركات الخدمات أن تبقى على دراية تامة بتوقعات العميل بشأن المصادقية. (Ramya et al.2019)

3- الملموسية Tangibility: يمثل البعد الملموس للخدمة بما يتضمنه من مرافق مادية، خصائص شكلية، معدات، اتصالات، تكنولوجيا والتي توفر تلميحات كافية للعملاء حول جودة خدمات الشركة والذي يعزز من صورة الشركة، حيث يلجأ العميل في كثير من الأحيان للحكم على جودة الخدمة من خلال الخصائص الملموسة المرافقة لتقديم الخدمة.

4_ الاستجابة Responsiveness: تشير الاستجابة الى مدى استعداد ورغبة المنظمة في تقديم الخدمة المستعجلة للعملاء، حيث تتضمن الدقة في مواعيد التنفيذ والسرعة في تلبية الخدمة والاجابة على استفسارات العملاء وشكاويهم والعمل على حلها بما يلبي احتياجاتهم ويريضهم.

5- التعاطف Empathy: ويتضمن الرعاية والتقدير والاهتمام الذي يتم توفيره للعملاء حيث يهدف هذا البعد إلى نقل المعنى من خلال الخدمات الشخصية أو الفردية للعملاء المميزين للشركة وهنا يتوجب على مقدمي الخدمات معرفة وفهم احتياجات العملاء ورغباتهم وتفضيلاتهم ذات الطابع الخاص بدقة لتعزيز القدرة على منحهم الرعاية الخاصة من قبل المنظمة. (Salome et al.2022) (Kabir& Carlsson.2010)

الدراسة العملية:

1- اختبار صدق وثبات الاستبانة: تم التأكد من الصدق الظاهري للاستبانة بأن قامت الباحثة بعرضها على بعض المحكمين المتخصصين في الإدارة والإحصاء والتقيّد بملاحظاتهم، ومن ثم قامت بالتحقق من مدى صدق المحاور في

قياس المتغير المراد قياسه من خلال حساب معامل الارتباط بين كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية له والمبينة وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (1): معامل الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة.

الرقم	المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	التدريب	0.851	0.000
2	الاستجابة	0.767	0.000
3	الاهتمام أو التعاطف	0.875	0.000
4	الاعتمادية	0.804	0.000
5	الملموسية	0.792	0.000
6	الأمان	0.789	0.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول السابق أنّ قيم معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبيان دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبذلك فإن جميع المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

كما تمّ التأكيد من "ثبات الاستبانة" عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة من جهة ولجميع فقرات الاستبانة من جهة ثانية، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المحور	ألفا كرونباخ	الثبات
1	التدريب	0.826	0.854
2	الاستجابة	0.798	0.813
3	الاهتمام أو التعاطف	0.823	0.857
4	الاعتمادية	0.768	0.799
5	الملموسية	0.787	0.802
6	الأمان	0.813	0.855
7	الاستبيان الكلي	0.798	0.817

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر الجدول رقم (2) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لجميع محاور الاستبانة وهي أكبر من الحد الأدنى لمعامل الاختبار (60%) بنسب تراوحت بين (0.768-0.826). وبلغت قيمة المعامل لجميع محاور الاستبانة (0.798)، وبذلك فإنّ الاستبيان يتمتّع بدرجة جيّدة من الثّبات وتتمتع محاوره بالصلاحية لغرض البحث العلمي.

2- التوصيف الإحصائي لمتغيرات البحث:

لتوصيف متغيرات البحث قامت الباحثة بتوصيف بيانات الدّراسة حسب متوسطات إجابة كل مجموعة من العبارات، إضافةً إلى حساب الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف، وذلك لتحديد مدى توفر هذه المفاهيم من عدمها بالاعتماد على مقياس ليكرت وفق النسب التالية: [1-1.8] غير موفق بشدة، [1.81-2.6] غير موفق، [2.6-3.4] محايد، [3.41-4.2] موفق، [4.21-5] موفق بشدة.

2-1- توصيف إجابات أفراد العيّنة على العبارات التي تقيس متغير "التدريب"

بيّن الجدول الآتي قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لإجابات أفراد العيّنة على كلّ عبارة من العبارات التي تقيس مستوى التدريب في الفنادق محلّ الدّراسة والذي يمثل المتغير المستقلّ في الدّراسة.

الجدول رقم (3): توصيف إجابات أفراد العيّنة على العبارات التي تقيس متغير "التدريب"

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة	C.V%
تقوم الفنادق بالتخطيط المسبق لعملية التدريب	4.11	0.732	موافق	11.32
يتم مراجعة الكفاءات المتوفرة لتحديد الثغرات في مهارات وإمكانيات الموظفين	4.14	0.543	موافق	12.66
محتوى التدريب المعتمد في الفنادق يتوافق مع احتياجات العاملين	4.23	0.587	موافق بشدة	15.08
تؤمن الفنادق كافة احتياجات المتدربين والمدربين خلال تنفيذ البرامج التدريبية	4.44	0.654	موافق بشدة	12.75
الحصص المخصصة للتدريب ملائمة للعاملين	4.04	0.459	موافق	14.25
يتم تحديد أساليب التدريب المناسبة لاحتياجات العاملين	4.31	0.665	موافق بشدة	11.23
توجد برامج تدريبية متنوعة ومحددة للعاملين في الفنادق	3.94	0.834	موافق	10.28
يساهم التدريب في ابتكار أساليب جديدة في العمل	4.17	0.743	موافق	13.16
يتم التحقق من مطابقة نتائج التدريب مع الأهداف الموضوعية مسبقاً	3.92	497	موافق	14.72
يتم تقييم نتائج التدريب وأثرها على الفندق والمتدربين	4.18	593	موافق	13.33
Valid N (listwise)				

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

بيّن الجدول السابق انخفاض قيم معامل الاختلاف لإجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس متغير "التدريب"، إذ أنّ جميعها أصغر من القيمة (20)، مما يدلّ على تجانس إجابات أفراد العينة حول مضمون عبارات محور التدريب، ومن ثمّ قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على جميع العبارات التي تقيس متغير "التدريب"، وذلك كما هو وارد في الجدول الآتي:

الجدول رقم (4): متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس متغير "التدريب"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
التدريب	172	4.14	.724	.014658

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

بيّن الجدول السابق أنّ قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على جميع العبارات التي تقيس متغير "التدريب" قد بلغت (4.14)، وهو ما يعني أنّ إجابات أفراد العينة تميل باتجاه الموافقة على وجود وتحقق التدريب في الفنادق محلّ الدراسة، ثمّ قامت الباحثة باختبار وجود فرق معنويين قيمته وقيمة متوسط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم، وذلك لتبيان إمكانية اعتماده كمؤشّر للمقارنة بالاعتماد على اختبار (T-Student) لعينة واحدة، وهذا ما بيّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (5) اختبار One-Sample-Test لمحور التدريب.

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
التدريب	35.237	171	.000	1.095351	1.0984	1.2143

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة

ينضح من الجدول (5) أنّ القيمة الاحتمالية (Sig = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، الأمر الذي يعني وجود فروق معنوية بين المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس متغير "التدريب" ومتوسط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم، الأمر الذي يُعطي إمكانية في اعتماد متوسط الحياد (3) للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها. وبما أنّ قيمة المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس متغير "التدريب" تبلغ (4.15)، وهي أكبر من متوسط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي المستخدم، فإنّ هذا يعني أنّ نتيجة الاختبار تُظهر وجود وتحقق التدريب في الفنادق محلّ الدراسة بمستوى جيد أو مرتفع.

2-2- توصيف إجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس متغير "جودة الخدمات الفندقية"

يبين الجدول الآتي قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لإجابات أفراد العينة على كل عبارة من العبارات التي تقيس الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة المقدمة (الاستجابة، الاهتمام، الاعتمادية، الملموسية، الأمان) وذلك في الفنادق محل الدراسة.

الجدول رقم (6)، توصيف إجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس أبعاد "جودة الخدمة المقدمة".

C.V%	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بعد الاستجابة
13.32	موافق بشدة	.678	4.26	يعمل موظفي الفندق على تقديم الخدمات للعملاء بالسرعة المطلوبة دون أي تأخير .
12.47	موافق	.613	3.97	يبقى طاقم الفندق على استعداد دائم لتوفير كافة الخدمات التي يحتاجها العملاء.
15.12	موافق بشدة	.587	4.36	تهتم الفنادق بتقديم المساعدة والمعلومات اللازمة للعملاء
12.56	موافق	.598	4.19	إجمالي المحور
C.V%	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بُعد الاهتمام أو التعاطف
11.23	موافق	.643	4.18	يتعامل موظفو الفنادق بلطف ولباقة مع العملاء
13.30	موافق بشدة	.532	4.23	يتفهم موظفو الفنادق الاحتياجات المحددة والخاصة للعملاء.
12.76	موافق	.553	4.11	يبيد موظفو الفنادق الالتزام بحل مختلف مشاكل العملاء وكسب ثقتهم
12.38	موافق	.574	4.17	إجمالي المحور
C.V%	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بُعد الاعتمادية
14.71	موافق بشدة	.654	4.34	يلتزم الفندق وموظفيه بوعوده أثناء تقديمه للخدمات.
12.24	موافق	.761	4.15	يلتزم الفندق بتقديم الخدمات للعملاء بالمواعيد المتفق عليها.
12.58	موافق	.657	3.89	يقدم الفندق خدماته للعملاء بشكل صحيح خالي من الأخطاء.
14.56	موافق بشدة	.581	4.51	يقدم الفندق معلومات دقيقة للعملاء عن خدمات الفندق وخصائصها

13.47	موافق بشدة	.637	4.24	إجمالي المحور
C.7%	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بعد الملموسية
16.35	موافق	.722	3.98	يهتم الفندق بالخصائص المرافقة لتقديم الخدمة لتكون مرضية وجذابة للعملاء
13.54	موافق بشدة	.621	4.51	يرحس الفندق على المظهر الأنيق والمرتب لموظفيه
13.44	موافق بشدة	.669	4.24	توفر الفنادق أحدث الأساليب والتقنيات عند تقديم الخدمات للعملاء
12.72	موافق بشدة	.675	4.30	إجمالي المحور
C.7%	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بعد الأمان
14.63	موافق	.583	4.10	تقدم الخدمات الفندقية للعملاء بدرجة عالية من الموثوقية والدقة
15.54	موافق	.486	4.17	يوفر موظفي الفنادق شعور الأمان لدى عملائه
13.81	موافق بشدة	.497	4.38	تتوفر لدى موظفي الفنادق المعرفة المطلوبة للرد على استفسارات العملاء
12.79	موافق بشدة	.541	4.21	إجمالي المحور

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة

يبين الجدول السابق انخفاض قيم معامل الاختلاف لإجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس كل بعد من أبعاد جودة الخدمة (الاستجابة، الاهتمام، الاعتمادية، الملموسية، الأمان)، إذ أن جميعها أصغر من القيمة (20)، مما يدل على تجانس إجابات أفراد العينة ووحدة رأيهم حول مضمون عبارات هذه المحاور. ومن ثم قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على جميع العبارات التي تقيس كل بعد من أبعاد "جودة الخدمة المقدمة" في الفنادق محل الدراسة، وذلك كما هو وارد في الجدول الآتي:

الجدول رقم (7): متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس أبعاد "جودة الخدمة الفندقية"

المحاور	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاستجابة	172	4.19	.773	.09543
الاهتمام	172	4.17	.682	.08645
الاعتمادية	172	4.24	.638	.09082
الملموسية	172	4.30	.581	.08467
الأمان	172	4.21	.794	.09143
جودة الخدمة الفندقية	172	4.22	.692	.08769

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة

يبين الجدول السابق قيم المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة حول أبعاد "جودة الخدمة المقدمة" والتي بلغت (4.21، 4.30، 4.24، 4.17، 4.19، 4.23) على التوالي والمقابلة لدرجة الموافقة على تطبيق جودة الخدمة الفندقية، ومن ثم قامت الباحثة باختبار وجود فرق معنوي بين قيم المتوسط لكل بُعد وقيمة متوسط الحياد (3) في مقياس ليكرت الخماسي لتبيان إمكانية اعتماده كمؤشر للمقارنة بالاعتماد على اختبار (T-Student) لعينة واحدة، وهذا ما يبيئه الجدول الآتي:

الجدول (8)

One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig.	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الاستجابة	37.4	171	0.00	0.059231	1.05764	1.09642
الاهتمام	32.8	171	0.00	0.067522	1.06384	1.08791
الاعتمادية	36.5	171	0.00	0.068324	1.06523	1.09247
الملموسية	39.2	171	0.00	0.065739	1.06297	1.08862
الأمان	34.6	171	0.00	0.079547	1.04658	1.07964
جودة الخدمة الفندقية	40.5	171	0.00	0.068371	1.06432	1.10225

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة

يُتضح من الجدول (8) أنَّ قيمة Sig تساوي (0.000) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقر بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول مستوى جودة الخدمة ومتوسط الحياض (3) وإمكانية اعتماد ومتوسط الحياض (3) أساساً للمقارنة.

3- اختبار فرضيات البحث:

3-1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على تحسين سرعة الاستجابة في المنشآت الفندقية محل الدراسة. واختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار البسيط لتحديد التأثير وفق الجدول الآتي:

الجدول رقم (9): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.519	.501	.497	.535	.502	32.793	1	170	.000

المصدر من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات SPSS

يُتضح من الجدول رقم (9) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ ($R = 0.519$)، ممَّا يعني أنَّ العلاقة طردية متوسطة بين التدريب وتحسين سرعة الاستجابة في الفنادق محل الدراسة. كما يبيِّن الجدول السابق أنَّ قيمة معامل التحديد بلغت (0.501)، ممَّا يعني أنَّ التدريب يُفسر ما نسبته 50% من تحسين سرعة الاستجابة في الفنادق. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة ($\text{Sig.} = 0.000$)، وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وبذلك نرفض الفرضية الفرعية الأولى ونقبل الفرضية الفرعية البديلة التي تقر بوجود أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على تحسين سرعة الاستجابة في الفنادق محل الدراسة.

3-2 اختبار الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على تحسين مستوى الاهتمام بالخدمة في الفنادق محل الدراسة. واختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار البسيط المبين في الجدول الآتي:

الجدول رقم (10): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.635	.621	.569	.535	.621	36.225	1	170	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات SPSS

يُتضح من الجدول رقم (10) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ ($R = 0.635$)، ممَّا يعني أنَّ العلاقة طردية متوسطة بين التدريب وتحسين سرعة الاهتمام في الفنادق. كما يبيِّن الجدول السابق أنَّ قيمة معامل التحديد تبلغ (0.621)، ممَّا يعني أنَّ التدريب يُفسر ما نسبته 62% من تحسين مستوى الاهتمام في الفنادق. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة Sig تساوي

(0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وبذلك نرفض الفرضية الفرعية الثانية ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على تحسين مستوى الاهتمام بالخدمة في الفنادق محل الدراسة.

3-3 اختبار الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على الاعتمادية للخدمة في الفنادق محل الدراسة. حيث تم اختبارها من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط المبينة نتائجه بالجدول الآتي:

الجدول رقم (11): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة.

Model	R	RSquar	Adjusted R Squar	Std. Erro	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig.
1	.623	.617	.589	.573	.602	38.651	1	170	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول رقم (11) أن قيمة معامل الارتباط تبلغ ($R = 0.623$)، مما يعني أن العلاقة طردية ومتوسطة بين التدريب والاعتمادية في الفنادق، كما بلغت قيمة معامل التحديد (0.617)، وبذلك يُفسر التدريب ما نسبته (61%) من اعتمادية الخدمة في الفنادق محل الدراسة، ويبين الجدول أن قيمة Sig تساوي (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وبذلك نرفض الفرضية الفرعية الثالثة ونقبل الفرضية البديلة القائلة: **يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على الاعتمادية للخدمة في الفنادق محل الدراسة.**

3-4 اختبار الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على ملموسية الخدمة في الفنادق محل الدراسة. لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار البسيط لأثر التدريب على ملموسية الخدمة في الفنادق محل الدراسة، وهذا ما بيّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (12): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig.
1	.706	.695	.616	.709	.792	43.194	1	170	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات SPSS V25

يتضح من الجدول رقم (12) أن قيمة معامل الارتباط تبلغ ($R = 0.706$)، مما يعني أن العلاقة طردية وقوية بين التدريب والملموسية في الفنادق. كما يبين الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.695)، مما يعني أن التدريب يُفسر ما نسبته 69% من ملموسية الخدمة في الفنادق محل الدراسة. ويبين الجدول أن قيمة Sig تساوي (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وبذلك نرفض الفرضية الفرعية الرابعة ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على ملموسية الخدمة في الفنادق محل الدراسة.

3-5 اختبار الفرضية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على الأمان في المنشآت الفندقية محل الدراسة. لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار البسيط لأثر التدريب على الأمان في الفنادق محل الدراسة، وهذا ما بيّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (13): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير برامج التدريب على الأمان في الفنادق محلّ الدراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.496	.459	.823	.667	.874	41.843	1	170	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة

يُتضح من الجدول رقم (13) أنّ قيمة معامل الارتباط تبلغ ($R = 0.496$)، ممّا يعني أنّ العلاقة متوسطة بين التدريب والأمان للخدمة في الفنادق. كما يبيّن الجدول السابق أنّ قيمة معامل التحديد تبلغ ($.459$)، ممّا يعني أنّ التدريبيّ فسر ما نسبته (45%) من الأمان للخدمة في الفنادق محل الدراسة، وبلغت قيمة Sig (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وبذلك نرفض الفرضية الفرعية الخامسة ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على أمان الخدمة في الفنادق محل الدراسة.

الاستنتاجات:

توصلت الباحثة إلى الاستنتاجات الآتية:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على سرعة الاستجابة في تقديم الخدمات الفندقية ضمن الفنادق محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط بين التدريب وسرعة الاستجابة (0.519) وهو ارتباط متوسط، في حين يُفسر التدريب ما نسبته (50%) من سرعة الاستجابة في الفنادق محل الدراسة.
- 2- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على مستوى الاهتمام بالخدمة ضمن الفنادق محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط بين التدريب ومستوى الاهتمام بالخدمة (0.635) وهو ارتباط متوسط، في حين يُفسر التدريب ما نسبته (62%) من مستوى الاهتمام بالخدمة في الفنادق محل الدراسة.
- 3- يوجد أثر معنوي للتدريب على الاعتمادية في المنشآت الفندقية محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط بين التدريب والاعتمادية (0.623) وهو ارتباط متوسط، كما أنّ قيمة معامل التفسير بلغت (0.617)، ممّا يعني أنّ التدريب يُفسر ما نسبته (61.7%) من الاعتمادية لجودة الخدمة في الفنادق محل الدراسة.
- 4- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب على ملموسية الخدمة في المنشآت الفندقية محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط بين التدريب والملموسية (0.706) وهو ارتباط جيد، ويُفسر التدريب ما نسبته (69%) من ملموسية الخدمة المقدمة في الفنادق محل الدراسة.
- 5- يوجد أثر ذو دلالة معنوي للتدريب على الأمان في المنشآت الفندقية محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط بين التدريب والأمان (0.496) وهو ارتباط مقبول، كما يُفسر التدريب ما نسبته (45%) من أمان الخدمة المقدمة في الفنادق محل الدراسة.

المقترحات:

- 1- ضرورة التنسيق ما بين مدراء الأقسام في الفنادق محل الدراسة والخبراء والاستشاريين الخارجيين المختصين بمجال برامج التدريب لوضع برامج تدريبية خاصة بطبيعة عمل هذه الفنادق وقادرة على توجيه إمكانيات وجهود طاقم الفنادق للتركيز على متطلبات عملائهم الخاصة وتعزيز مستوى جودة الخدمات المقدمة.
- 2- ضرورة تبني الإدارة العليا للفنادق محل الدراسة لمضمون البرنامج التدريبي والاهتمام بدرجة اعتماد أو استثمار نتائجه بشكل حقيقي بتحسين مستوى الخدمات الفندقية المقدمة وتحقيق أهدافها.
- 3- يتوجب على الفنادق محل الدراسة التوجه نحو إجراءات التدريب المستمرة بعيداً عن الإجراءات الموسمية مما يجعلها سباقاً في تطوير مهارات طاقمها باستمرار لتحقيق اختلافاً جوهرياً في جودة الخدمات المقدمة.

المراجع:

المراجع العربية:

- 1- أنور، نوفل. 2019، دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات التعليمية. دراسة تطبيقية على مستشفى الجمهورية التعليمي بمحافظة عدن. مجلة جامعة البيضاء. المجلد (7). العدد 3، 1-20
- 2- عبد القادر، منصور. 2013، دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية. حالة بنك فلسطين بقطاع غزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم. رسالة دكتوراه. كلية الاقتصاد والتجارة والعلوم الإدارية. جامعة محمد خضر، بسكرة.
- 3- عمار، بن عيشي: الهاشمي، بن واضح. 2018، دور تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الفندقية الجزائرية: دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة. المجلد (38). العدد 2، 119-210.
- 4- ديوب، محمد. 2008. أثر التدريب على تحسين جودة خدمات النقل بالسكك الحديدية من منظور إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للخطوط الحديدية السورية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية. المجلد (30). العدد 4، 25-44.
- 5- عبد الكريم، أكرم. حميد، أحمد. 2017، أثر تدريب الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية على عينة من فنادق الدرجة الممتازة. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. المجلد (3). العدد 53، 87-116.

المراجع الأجنبية:

- 1- Abushamsieh, K; Milhem, W; Arostegui, M. 2014. *Training Strategies, Theories and Types*. Journal of Accounting- Business & Management. Vol.21, No.1, 12-26.
- 2- Ahammad, S. Steene, A. 2013. *Importance of Training in Hotel Industry, A Case Study Of Hilton, Cyprus*. Master thesis, department of business studies. sodertone university.
- 3- Crosby, P. 1979. *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*, New York: New American Library.

- 4-Joao, S. Spowart, J; Taylor, A. 2019. *Employee Training Contributes to Service Quality and Therefore Sustainability*, African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, Vol. 8, No.2, 1-15.
- 5-Jie, S; Tang, C. 2018. *How Does Training Improve Customer Service Quality? The Roles of Transfer of Training and Job Satisfaction*.European Management Journal. Vol.36, No.6, 708-716.
- 6- Kabir, M; Carlsson, T. 2010. *Service Quality- Expectations, Perceptions and Satisfaction about Service Quality at Destination Gotland- A Case Study*. Master Thesis. Department of Business Administration. Gotland University.
- 7- Khanfar. S. 2014. *Training and it's the efficiency of Employees performance in Five-star hotel in Jordan*. Journal of business studies quarterly. Vol.6, No.2, 19-28.
- 8- Parasuraman, A; Berry, L; Zeithaml, V. 1988. *SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol.64, No.1, 12-40.
- 9- Ramya, N; Kowsalya, A; Dharanipriya, K. 2019. *Service Quality and its dimensions*. EPRA International Journal of Research and Development. Vol.4, No.2, 38-41.
- 10- Salome, I; Aytunde, O; Samuel, O. 2022. *From Service Quality to E-service Quality: Measurement, Dimensions and Model*. Journal of Management Information and Decision Sciences. Vol.25, No.1, 1-15.
- 11- Shah, H; Shah, W; Gul, S. 2020. *Employee Training on Customer Satisfaction: Mediating Role of Employee Performance and the Moderating Role of Job Autonomy*. Global Journal of Human Resource Management. Vol. 8, No.2, 33-57
- 12- Sonone, O. 2020. *An overview on impact of training programe on quality of work life*. UPA National peer reviewed e- Journal. Published on line on www.upa.org.in
- 13- Zumrah, A. 2015. *How to Enhance the Impact Of Training On Service Quality., Evidence From Malaysiaam Public Sector Context*. Journal of workplace learning Vol. 27, N0.7, 514-529.