مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تقييم أثر التدريب على أداء العاملين (دراسة ميدانية على الأدلاء السياحيين الأردنيين)
اسم الكاتب: د. علي يونس ميا، د. سالم سفاح العون، هايل فلاح السرحان
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4415
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 12:39 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (35) العدد (3) 2013
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (35) No. (3) 2013

تقييم أثر التدريب على أداء العاملين
(دراسة ميدانيه على الأدلاء السياحيين الأردنيين)

الدكتور علي يونس ميّا*
الدكتور سالم سفاح العون**
هايل فلاح السرحان***

(تاريخ الإيداع 15 / 5 / 2012. قُبِل للنشر في 15 / 3 / 2013)

□ ملخّص □

نظراً لارتباط نمو وتطور النشاط السياحي في أي بلد بمدى توفر العنصر البشري المؤهل والمدرب لتقديم خدمات ذات نوعية وجودة عالية و تلبي وتشبع رغبات السائح سواء كان محلياً أم أجنبياً، فإن هذا الأمر الذي دفع الدول التي تُعد السياحة موردها الاقتصادي الهام إلى الاهتمام بشكل كبير بتأهيل العاملين في قطاع الخدمات السياحية بحيث ارتبط تطورها السياحي بمدى العناية التي توليها بمجال التأهيل والتدريب بقواها البشرية العاملة في المجال السياحي.

فقد هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر التدريب على أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين، وذلك بهدف معرفة أثر البرامج التدريبية المقدمة لهم في تحسين أدائهم، ومدى كفاءة هذه البرامج وطرق تصميمها، وكذلك بيان العلاقة بين احتياجات الأدلاء السياحيين الفعلية من التدريب، ومدى ارتباط هذه الاحتياجات مع مهامهم الوظيفية، وكذلك العلاقة بين مهارات وقدرات المدربين والمتدربين وأثرها في الأداء.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التدريب وأداء الأدلاء السياحيين.

الكلمات المفتاحية: التدريب– الاحتياجات التدريبية– أداء العاملين– الأدلاء السياحيين.

* أستاذ– قسم إدارة الأعمال– كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.
** أستاذ مساعد– قسم إدارة الأعمال– كلية إدارة المال والأعمال– جامعة آل البيت– المفرق– الأردن.
*** طالب دراسات عليا (دكتوراة) – قسم إدارة الأعمال كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (35) العدد (3) 2013
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (35) No. (3) 2013

Assessment of Training Impact on Staff Performance (A Field Study on the Jordanian Tourist Guides)

Dr. Ali Maya[*]
Dr. Salem Safah Aluan[**]
Hial Falh Sarnan[***]

(Received 15 / 5 / 2012. Accepted 15 / 4 / 2013)

□ ABSTRACT □

The growth and development of tourism in any country is related to the availability of qualified and trained human factor in order to provide high quality services that meet and satisfy the domestic or foreign tourists' desires. This prompted countries that depend on tourism as a significant source of income, and to rehabilitate workers in tourism services. Thus, development of tourism is related to the amount of attention paid to qualifying and training its manpower in tourism.

This study aimed to assess the impact of training on the performance of the Jordanian tourist guides in order to determine the impact of training programs in improving their performance and the efficiency of these programs. It also aimed to assess the extent of efficiency of these programs and their designing methods. It also aimed to point out the relationship between the actual requirements of tourist guides of training and the extent of the relationship between these requirements and instructors and learners' capabilities and their impact on performance.

The study revealed that there is a significant correlation between training and tourist guides' performance.

Keywords: Training, Training Needs, Tourist Guides, performance of Workers

[*] **Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, University of October, Lattakia, Syria.**
[**] **Associate Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, University of October, Lattakia, Syria.**
[***] **Postgraduate student, Department of Business Administration, Faculty of Economics, University of October, Lattakia, Syria.**

مقدمة:

تُعدّ الموارد البشرية المؤهلة والمدربة من أهم أسس نجاح وتطور أية منظمة، على اعتبار أن الإنسان هو هدف التنمية وغايتها، وتزداد أهمية هذه الموارد في قطاع الخدمات السياحية الذي يعتبر العنصر البشري ركنه الأساسي في التعامل مع الزبائن والسياح.

إن من متطلبات نمو وتطور النشاط السياحي توفر العنصر البشري المؤهل والمدرب لتقديم خدمات ذات نوعية وجودة عالية و تلبي وتشبع رغبات السائح سواء كان محلياً أم أجنبياً، الأمر الذي دفع الدول التي تُعد السياحة موردها الاقتصادي الهام إلى الاهتمام بشكل كبير بتأهيل العاملين في قطاع الخدمات السياحية بحيث ارتبط تطورها السياحي بمدى العناية التي توليها لمجال التأهيل والتدريب لقواها البشرية العاملة في المجال السياحي.

وكون التدريب هو من أهم وسائل وطرق تنمية الموارد البشرية وتمكينها من أداء مهامها وذلك بإكسابها المعلومات والمهارات والمعارف التي تتطلبها الوظائف، نظراً السياحة تلعب دوراً كبيراً في الاقتصاد الوطني، ولأن هذا الدور يعتمد بشكل رئيس على وجود قوى بشرية مؤهلة ومدربة قادرة على جعل قطاع السياحة منافساً في هذا المجال، جاءت هذه الدراسة لتُلقي الضوء على أثر البرامج التدريبية في أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين وبيان مدى استفادة هؤلاء الأدلاء من هذه البرامج التدريبية التي قدمت لهم.

الدراسات السابقة:

تم الاطلاع على عدد من الدراسات التي تناولت موضوع التدريب وكان من أهمها:

1) **الدراسة الأولى:** (دراسة غانم، 2004)[1] بعنوان: "تقييم مدى فعالية العملية التدريبية في المصرف التجاري السوري، دراسة مقارنة مع البنك العربي اللبناني"، وهدفت هذه الدراسة إلى تقويم مدى فعالية العملية التدريبية في المصرف التجاري السوري مقارنة مع البنك العربي اللبناني، وذلك من خلال عرض المبادئ والأسس العلمية للعملية التدريبية ومقارنة ذلك مع كيفية ممارسة التدريب في المصرف التجاري السوري، لاستكشاف النواحي التي يخالف فيها التطبيق العملي للأسس الصحيحة ورصد نقاط الضعف وتقديم التوصيات.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج كان أبرزها أن المصرف التجاري السوري يفتقد إلى إدارة متخصصة في التدريب وأن عملية تحديد الاحتياجات التدريبية غير فعالة.

2) **الدراسة الثانية:** (دراسة الكعبي، 2002 م)[2] بعنوان: "أثر التدريب على تنمية الإدارة المحلية"، وقد تركزت مشكلة الدراسة على أسباب انخفاض مستوى البرامج التدريبية التي تقوم بها وزارة الداخلية بسلطنة عُمان مما أثر سلباً على سلوك وأداء العاملين بالوزارة.

وقد خلصت الدراسة إلى بعض النتائج كان من أهمها تدني مستوى البرامج التدريبية التي تقدمها وزارة الداخلية العُمانية والذي جاء نتيجة عدم مراعاة المعنيين بالعملية التدريبية باتباع الأسس العلمية الحديثة في التخطيط للبرامج التدريبية، كما أشارت الدراسة إلى أهمية الارتقاء بمستوى البرامج التدريبية المقدمة لما لها من تأثير فعال في رفع مستويات أداء العاملين.

3) **الدراسة الثالثة:** (دراسة الحديد وعبد القادر، 2009م)[3] بعنوان: "قياس دور التدريب في تنمية الموارد البشرية– دراسة ميدانية على دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن"، وجاءت هذه الدراسة لتتبع العلاقة بين مفهوم التدريب وتنمية الموارد البشرية، حيث إن هذين المفهومين مكمّلان لبعضهما.

وقد جاءت هذه الدراسة بعدد من النتائج كان أهمها أن التدريب مكن الموظفين من إنجاز الأعمال اليومية دون صعوبة، وكذلك مكن الموظف من تقديم أساليب جديدة في العمل.

4) **الدراسة الرابعة:** (دراسة القاسمي، 2010م)[4] بعنوان: "قياس أثر عائد التدريب على أداء الموارد البشرية– دراسة ميدانية على الوحدات المدنية بسلطنة عُمان"، وقد جاءت هذه الدراسة لبيان سبب غياب عملية تقييم وقياس أثر عائد التدريب على أداء الموارد البشرية في سلطنة عُمان، على الرغم من الاهتمام بالعملية التدريبية في ذلك القطاع.

وقد خلصت الدراسة إلى عدم وجود أي تأثير لتقييم البرامج التدريبية على أداء الموارد البشرية، وأن هناك تخطيطاً سليماً للبرامج التدريبية واهتماماً بالتحديد المسبق للاحتياجات التدريبية.

5) **الدراسة الخامسة:** دراسة تيريزا برانيك، وآخرين (Teresa Brannick et al., 2002)[5] بعنوان: "**خدمة ممارسة الإدارة – نموذج الأداء: التركيز على مزاولة التدريب**".

"Service Management Practice – Performance Model: a focus on Training Practice".

جاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر ممارسات التدريب على مستوى تقديم الخدمة، وقد قام الباحثون بدراسة (143) شركة خدمية في ايرلندا، وتوصلت الدراسة إلى أن تقديم برامج تدريب مكثفة ومخططة بشكل سليم يسهم على نحو كبير في تحسين قدرة العاملين على تقديم خدمات ذات مستوى مهارة عالٍ وبالتالي تحقيق رضا الزبائن.

مشكلة البحث:

إن الحاجة للتدريب ناتجة عن الدور الكبير الذي يلعبه في تطوير أداء الفرد والمنظمة معاً، ولا يستطيع أي منهما أن يحسن من أدائه إلا من خلال برامج التدريب المخططة والهادفة، والملبية حاجات الأفراد التدريبية، فغياب البرامج التدريبية المناسبة للدليل السياحي يؤدي إلى حدوث فجوة ينتج عنها تدني مستوى الخدمة، وضعف القدرة التنافسية للقطاع السياحي، فعمل الدليل السياحي لا يقتصر على مرافقة المجموعات السياحية فقط، وتقديم بعض المعلومات المحددة والتي يحفظها ويرددها على كل مجموعة يرافقها، فهو أول وآخر من يقابل المجموعة السياحية وعليه تقع المسؤولية في إحداث صورة ذهنية إيجابية لدى السائح عن نفسه، وعن بلده وعن الموقع الذي زاره لذلك فهو بحاجة مستمرة إلى التدريب لتطوير المهارات والقدرات التي تمكنه من تحقيق ذلك.

وبناء عليه فإن مشكلة الدراسة ستركز بشكل أساسي على دراسة "**أثر برامج التدريب في تطوير أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين**" وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية:

1) هل يتم تحديد الاحتياجات التدريبية للأدلاء السياحيين قبل إشراكهم في البرامج التدريبية؟
2) هل يتم اختيار المتدربين بشكل سليم ووفقاً للحاجة للتدريب؟
3) هل يتم اختيار المدربين وفقاً للأسس العلمية؟
4) هل يتم تصميم البرامج التدريبية بالطرق العلمية الصحيحة؟
5) ما مدى تأثير البرامج التدريبية على أداء الأدلاء السياحيين؟

أهمية البحث وأهدافه:

تشكل السياحة أحد أهم ركائز الاقتصاد الأردني، وتسهم إسهاماً فعالاً في الناتج المحلي، ورفد الخزينة بالعملات الأجنبية، إضافةً إلى أنها من القطاعات المشغلة للعمالة بشكل أكبر إذا ما قورنت بالقطاعات الأخرى الأمر الذي يؤدي إلى دفع عجلة التنمية.

وعليه فإن أهمية البحث تتأتى من عدة اعتبارات تتلخص بما يأتي:

1) خصوصية التدريب والتأهيل حيث إن مهنة الدليل السياحي تتطلب مستوى عال من المهارة والإتقان.

2) أهمية الدليل السياحي الذي يُعد جزءاً من المنتج السياحي باعتبار أن تقديم الخدمة السياحية يتطلب وجوده، مما يعني أن جزءاً كبيراً من رضا السائح يرتبط به.

3) أهمية المعرفة وهذا يتطلب من الدليل السياحي أن يكون على درجة عالية من الوعي والمعرفة بالمواقع السياحية في جوانبها الحضارية, والتاريخية، إضافة إلى مهارة الاتصال مع الآخرين.

4) تعدّ هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع أثر التدريب على أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين تحديداً مما يوفر فرصة للاستفادة من نتائجها في تحديد احتياجاتهم التدريبية وطرق ووسائل التدريب المناسبة لهم.

وتتمثل أهم أهداف البحث بالآتي:

1) بيان أثر البرامج التدريبية المقدمة للأدلاء السياحيين الأردنيين في أدائهم.

2) مُعالجة جوانب الضعف الموجودة في البرامج التدريبية وزيادة فعالية هذه البرامج، وبالتالي زيادة فعالية أداء الأدلاء السياحيين.

3) الوقوف على الاحتياجات التدريبية للأدلاء السياحيين.

4) الخروج بنتائج, وتوصيات, ومقترحات تسهم في رفع أداء الأدلاء السياحيين من خلال تحسين وتفعيل البرامج التدريبية المقدمة لهم.

فرضيات البحث:

تتمثل فرضيات البحث بالفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسة:

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين التدريب الفعّال, وبين أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تصميم البرامج التدريبية, وبين أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين.

الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تحديد الاحتياجات التدريبية, وبين أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين.

الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين اختيار المدربين المناسبين, وبين أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين.

الفرضية الفرعية الرابعة:

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين اختيار المتدربين, وبين أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين.

متغيرات البحث:

الفرضية الرئيسة: المتغير المستقل X: التدريب الفعّال, المتغير التابع Y: أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين.

الفرضية الفرعية الأولى: المتغير المستقل X1: تصميم البرامج التدريبية, المتغير التابع Y: أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين.

الفرضية الفرعية الثانية: المتغير المستقل X2: تحديد الاحتياجات التدريبية, المتغير التابع Y: أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين.

الفرضية الفرعية الثالثة: المتغير المستقل X3: اختيار المدربين المناسبين, المتغير التابع Y: أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين.

الفرضية الفرعية الرابعة: المتغير المستقل X4: اختيار المتدربين, المتغير التابع Y: أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتألف مجتمع البحث من الأدلاء السياحيين الأردنيين العاملين في مختلف المواقع السياحية الأردنية، أما عينة دراسة البحث فقد تم اختيارها اعتماداً على قانون العينة الآتي[6]:

$$\frac{\text{د}^2}{(\text{د.م})^2} + \frac{\text{ق (1–ق)}}{\text{ن}}$$

ن = حجم العينة.

ق = نسبة عدد المفردات التي يتوافر فيها خصائص الدراسة وهي (50%).

د. = الخطأ المسموح به وهو غالباً 5%.

د.م = الدرجة المعيارية عند معامل الثقة 95%.

وبتطبيق هذا القانون بلغ حجم عينة البحث (199 مفردة)

أسلوب جمع البيانات:

أ– تم تصميم إستبانة خاصة لجمع البيانات من خلال الاسترشاد بالدراسات السابقة في هذا المجال وتألفت مما يأتي

الجزء الأول: ويحتوي على معلومات تتعلق بالخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.

الجزء الثاني: ويحتوي على فقرات تتعلق بموضوع الدراسة تبين مدى تأثير التدريب على أداء العاملين (الأدلاء السياحيين).

ب– تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة عن طريق المقابلة وتم شرح طريقة تعبئتها، وشرح الفقرات الخاصة بها.

منهجية البحث:

بُغية تحقيق أهداف البحث تم تقسيمه إلى قسمين هما:

1) **القسم النظري:** تم الاعتماد فيه على المنهج الوصفي لأهم الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدراسات المتعلقة بموضوع البحث.

2) **الدراسة الميدانية:** اعتمد فيها الباحث أسلوب المسح الإحصائي الميداني لجمع البيانات الأولية من الأدلاء السياحيين الأردنيين محل الدراسة وذلك من خلال الاستبيان والأساليب الإحصائية المناسبة.

القسم النظري:

1) مفهوم التدريب وأهميته:

تتعدد المفاهيم التي تستخدم للتعبير عن التدريب كعملية محددة وواضحة ومبرمجة ويجب أن تخضع للقياس السريع في تحقيق أهدافها بعكس عملية التعليم التي تأخذ وقتاً طويلاً حتى تظهر نتائجها، فالتدريب هو زيادة المهارات والمعرفة المحددة في مجالات معينة وكذلك زيادة وعي العاملين بأهداف المنظمة التي يعملون بها وبرسالتها[7].

كما يعرف التدريب بأنه الجهد المنظم والمخطط له لتزويد الموارد البشرية في المنظمة بمعارف معينة، وتحسين وتطوير مهاراتها وقدراتها وتغيير سلوكها واتجاهاتها بشكل إيجابي مما قد ينعكس على تحسين أداء المنظمة[8]، كما أنه يعرف على أنه تلك الجهود الهادفة التي تزود الأفراد بالمعلومات والمعارف التي تكسبه مهارة في أداء العمل أو تنمية وتطوير مهاراته وخبراته بما يزيد من كفاءته في أداء عمله الحالي والمستقبلي[9].

وبذلك يمكن القول: بأن التدريب هو نشاط منظم ومستمر ومبني على أسس علمية يهدف إلى تدعيم كفاءات الأفراد في مختلف المستويات التنظيمية، وتوسيع معارفهم ومهاراتهم وتوجيه سلوكهم باتجاه تحقيق أهداف المنظمة والفرد في آن واحد[10].

2) أهمية التدريب للمنظمة:

تحقق البرامج التدريبية الفاعلة الفوائد التالية للمنظمة[11]:

1. زيادة الإنتاجية.
2. خلق اتجاهات إيجابية لدى العاملين نحو العمل والمنظمة.
3. توضيح السياسات العامة للمنظمة ورفع أداء العاملين.
4. تجديد المعلومات وتحديثها بما يتوافق مع المتغيرات المختلفة.
5. ترشيد القرارات الإدارية وتطوير أساليب القيادة.

3) أهمية التدريب للعاملين[12]:

1. يكسب الأفراد مهارات ومعارف ذات علاقة مباشرة بالعمل.
2. يكسب الأفراد ثقة بالنفس وقدرة على العمل ويرفع الروح المعنوية لديهم.
3. يكسب الأفراد مهارات جديدة تؤهلهم للارتقاء في مجالهم.
4. تنمية المرونة لدى الأفراد وقدرتهم على التكيّف مع ظروف العمل.

مفهوم الأداء وأهميته:

يُعدّ مفهوم الأداء من أكثر المفاهيم التي تناولها الباحثون والكتاب في الدراسات الإدارية ودراسات الموارد البشرية، نظراً لأهمية هذا المفهوم بالنسبة للفرد والمنظمة على حد سواء، ونظراً لتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها واختلاف المعايير والمقاييس المعتمدة في دراسة الأداء وقياسه[13].

ويقصد بالأداء تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، أي أن القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف[14]، وعرفه الحسيني بأنه النشاط الشمولي المستمر الذي يعكس نشاط الوحدة الاقتصادي واستمراريتها، وقدرتها على التكيف مع البيئة أو فشلها وانكماشها وفق أسس ومعايير محددة تضعها الوحدة الاقتصادية وفقاً لمتطلبات نشاطها وعلى ضوء الأهداف طويلة الأمد[15].

ويرى (دراكر) أنّ الأداء هو قدرة المنظمة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال[16] ويعرفه حلاوي بأنه المسح الحقيقي الذي يعطي صورة عن سير أعمال الوحدة الاقتصادية ويفيد في وجوب إعادة النظر في كل ما يتعلق بالعملية التخطيطية[17].

نلاحظ من خلال دراسة التعريفات السابقة أنها متعددة ومختلفة وذلك ناتج عن اختلاف آراء الباحثين فمنهم من يرى أن الأداء سلوك، ومنهم من يرى أنه جهد، والبعض الآخر يرى أنه إنجاز، وهنا يرى توماس جيلبرت (Thomas Gilbert) أنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أما الأداء فهو التفاعل بين الإنجاز والسلوك أي أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً[18].

وعلى الرغم من الاختلاف بين الباحثين في تعريف الأداء، إلا أن هناك عوامل تجمع هذه التعريفات وهي الموظف أو العامل وما يمتلكه من مهارات وقيم واتجاهات ودوافع، والوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات، والموقف وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية من مناخ عمل وإشراف وأنظمة إدارية وهيكل تنظيمي[19].

وعليه ولأغراض هذه الدراسة فإنه سيتم النظر إلى الأداء على أنه: حصيلة الجهد الذي يبذله الدليل السياحي أثناء مرافقته للمجموعة السياحية منذ استقبالهم وحتى وداعهم من خلال القيام بالواجبات والمهام على أكمل وجه.

عناصر الأداء ومحدداته:

يحتاج تحديد مستوى الأداء إلى التعرف على العوامل التي تحدد هذا المستوى، ومعرفة درجة التفاعل بين هذه العوامل، ويمكن القول إن محددات الأداء تستند إلى ثلاثة متغيرات هي[20]:

1- الجهد المبذول في العمل: ويعكس درجة حماس الأفراد لأداء الأعمال ومدى دافعيتهم لذلك.

2- القدرات والخصائص الفردية: وهي القدرات الفردية والخبرات السابقة التي يتوقف الجهد المبذول عليها.

3- إدراك الفرد لدوره الوظيفي: وتعني سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء وانطباعاته وتصوراته عن كيفية ممارسة العمل في المنظمة.

مكونات الأداء:

يتكون مفهوم الأداء من مكونين رئيسين هما الكفاءة والفعالية؛ أي أنّ المنظمة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين عاملي الكفاءة والفعالية.

الكفاءة: وتعني القدرة على القيام بالعمل المطلوب بقليل من الإمكانات، والاستخدام الأمثل للموارد بأقل تكلفة ممكنة دون حصول أي هدر[21]، ونلاحظ هنا أن الكفاءة صفة ملازمة لكيفية استخدام المنظمة لمدخلاتها من الموارد مقارنة مع المخرجات شريطة أن يكون هناك استغلال عقلاني ورشيد.

الفاعلية: وتعني قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، والقدرة على تحقيق النشاط المرتقب والوصول إلى الأهداف[22]، ونلاحظ هنا أن الفعالية تعني عمل الأشياء الصحيحة أي إنها قيمة المخرجات الفعلية بالنسبة إلى المخرجات المتوقعة والنتائج المحققة بالنسبة إلى النتائج المتوقعة.

وبناء على ما تقدم وحتى نصل إلى درجة الأداء المطلوب فإنه لا بد من دعم الإدارة العليا، وأن تكون عملية تحسين الأداء متوافقة مع الأهداف المنظمة، ومنسجمة مع خطتها الاستراتيجية، وقابلة للتنفيذ، وأن يتم تحديد الفئة المستهدفة من تحسين الأداء.

النتائج والمناقشة:

تحليل الاستبيان واختبار فرضيات البحث:

لقد قام الباحث بإجراء اختبار ألفا كرونباخ لكامل أسئلة قائمة الاستقصاء لدراسة الاتساق الداخلي الكلي لقائمة الاستقصاء, وقد كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لكافة الأسئلة التي تقيس المتغيرات التابعة والمستقلة أكبر من (70%) وهذا يدل على وجود درجة اتساق كبيرة في قائمة الاستقصاء, وقد كانت نتائج هذا الاختبار كما يأتي:

الجدول رقم (1): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقائمة الاستقصاء

المتغيرات	عدد الأسئلة	قيمة معامل ألفا كرونباخ
المتغير المستقل X1	7	95.98 %
المتغير المستقل X2	6	88.70 %
المتغير المستقل X3	5	86.34 %
المتغير المستقل X4	5	86.42 %
المتغير التابع Y	8	91.46 %

المصدر: من إعداد الباحث, بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS إصدار 11.5

اختبار فرضيات البحث:

لاختبار فرضيات البحث قام الباحث بإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي معتمداً في معالجتها على البرنامج الإحصائي SPSS 11.5, كما قام الباحث باستخدام الإحصاءات الوصفية، ومعامل الارتباط الخطي ومعامل الانحدار.

الجدول رقم (2): نتائج الإحصاءات الوصفية لأسئلة المتغير المستقل X1

السؤال	التكرارات					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
1	41	14	2	57	85	3.66	1.571	عالية
2	16	35	5	73	70	3.73	1.320	عالية
3	16	25	16	78	64	3.75	1.254	عالية
4	6	39	22	72	60	3.71	1.179	عالية
5	22	22	14	65	76	3.76	1.357	عالية
6	15	28	21	44	91	3.84	1.337	عالية
7	14	31	18	62	74	3.76	1.292	عالية

المصدر: من إعداد الباحث, بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS إصدار 11.5

تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى موافقة عالية على أنّ تصميم البرامج التدريبية يتم بناء على أهداف واضحة وذلك بوسط حسابي قدره 3.66, كما تشير إلى موافقة عالية على أنه يجب تصميم البرامج التدريبية التي تناسب معالجة المشكلات القائمة وذلك بوسط حسابي قدره 3.73, وكذلك تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى موافقة عالية على أن يكون التوقيت الزمني للبرنامج التدريبي مناسب للمتدربين وذلك بوسط حسابي قدره 3.75, كما تشير إلى موافقة عالية على أنّ تصميم البرنامج التدريبي يجب أن يتم اعتماداً على الحاجة الفعلية للأدلاء السياحيين وذلك بوسط حسابي قدره 3.71, كما تشير إلى موافقة عالية على أن يتم إشراك الأدلاء السياحيين في تصميم البرامج التدريبية الخاصة بهم وذلك بوسط حسابي قدره 3.76, وكذلك تشير اتجاهات أفراد عينة البحث على موافقة عالية على أن يتم تصميم البرامج التدريبي بناءً على الخطط المستقبلية لقطاع السياحة في الأردن وذلك بوسط حسابي قدره 3.84, كما تشير إلى موافقة عالية على أن يتم تصميم البرنامج التدريبي بناءً على الأهداف المتوقعة من البرنامج وذلك بوسط حسابي قدره 3.76 .

الجدول رقم (3): نتائج الإحصاءات الوصفية لأسئلة المتغير المستقل X2

السؤال	التكرارات					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
1	13	31	30	78	47	3.58	1.195	عالية
2	11	32	23	84	49	3.64	1.176	عالية
3	27	34	21	74	43	3.36	1.352	متوسطة
4	16	58	35	53	37	3.19	1.264	متوسطة
5	16	26	27	63	67	3.70	1.279	عالية
6	11	44	29	76	39	3.44	1.191	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث, بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS إصدار 11.5

تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى موافقة عالية على أن يتم تحديد الاحتياجات التدريبية حسب احتياجات العمل وذلك بوسط حسابي قدره 3.58, كما تشير إلى موافقة عالية على أن يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بعد المقارنة بين القدرات الحالية للأدلاء السياحيين ومتطلبات السوق السياحي وذلك بوسط حسابي قدره 3.64, كما تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى موافقة متوسطة على أن يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على معايير قابلة للقياس وذلك بوسط حسابي قدره 3.36, كما تشير إلى موافقة متوسطة على أن يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على تقييم دوري للأدلاء السياحيين وذلك بوسط حسابي قدره 3.19, وكذلك تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى موافقة عالية على أن يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على شكاوى وتقارير المجموعات السياحية وذلك بوسط حسابي قدره 3.70, وكذلك تشير اتجاهات أفراد عينة البحث على موافقة متوسطة على أن يشارك الأدلاء السياحيين في تحديد الاحتياجات التدريبية الخاصة بهم وذلك بوسط حسابي قدره 3.44.

الجدول رقم (4): نتائج الإحصاءات الوصفية لأسئلة المتغير المستقل X3

السؤال	التكرارات					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق			
1	17	38	35	76	33	3.35	1.209	متوسطة
2	12	34	27	83	43	3.56	1.179	عالية
3	21	42	33	73	30	3.25	1.245	متوسطة
4	16	32	23	87	41	3.53	1.214	عالية
5	11	33	29	79	47	3.59	1.176	عالية

تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى موافقة متوسطة على أن المدربين من داخل القطاع السياحي أكثر معرفة بالاحتياجات التدريبية للأدلاء السياحيين وذلك بوسط حسابي قدره 3.35, كما تشير إلى موافقة عالية على أن يتم اختيار مدربين أكفاء ومؤهلين لتنفيذ البرامج التدريبية وذلك بوسط حسابي قدره 3.56, كما تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى موافقة متوسطة على أن يتم اختيار المدربين حسب محتوى الدورة التدريبية المراد القيام بها وذلك بوسط حسابي قدره 3.25, كما تشير إلى موافقة عالية على أن يتم الحرص على اختيار مدربين ذوي خبرة سابقة جيدة في مجال القطاع السياحي وذلك بوسط حسابي قدره 3.53, وكذلك تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى موافقة عالية على أن يتم الحرص على اختيار المدرب الأفضل سواء من الداخل أو من الخارج وذلك بوسط حسابي قدره 3.59.

الجدول رقم (5): نتائج الإحصاءات الوصفية لأسئلة المتغير المستقل X4

السؤال	التكرارات					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
1	16	29	42	79	33	3.42	1.165	متوسطة
2	10	33	39	68	49	3.57	1.174	عالية
3	23	21	34	80	41	3.48	1.255	متوسطة
4	6	39	23	87	44	3.62	1.121	عالية
5	14	26	24	89	46	3.64	1.176	عالية

المصدر: من إعداد الباحث, بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS إصدار 11.5

تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى موافقة متوسطة على أن يتم اختيار المتدربين اعتماداً على معايير محددة ومعلنة وذلك بوسط حسابي قدره 3.42, كما تشير إلى موافقة عالية على أن يتم اختيار المتدربين بناءً على تقارير تقييم الأداء وذلك بوسط حسابي قدره 3.57, كما تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى موافقة متوسطة على أن يكون هناك عدالة في اختيار المتدربين للمشاركة بالدورات التدريبية وذلك بوسط حسابي قدره 3.48, كما تشير إلى موافقة عالية على أن يتم اختيار المتدربين بناءً على تحديد مسبق لاحتياجاتهم التدريبية وذلك بوسط حسابي قدره 3.62, وكذلك تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى موافقة عالية على أن يتم الحرص على يتم اختيار المتدربين بناءً على مؤهلاتهم العلمية وخبراتهم الوظيفية وذلك بوسط حسابي قدره 3.64.

الجدول رقم (6): نتائج الإحصاءات الوصفية لأسئلة المتغير التابع Y

السؤال	التكرارات					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
1	11	34	17	71	66	3.74	1.240	عالية
2	10	37	33	65	54	3.58	1.211	عالية
3	23	29	26	82	39	3.43	1.277	متوسطة
4	11	47	16	73	52	3.54	1.258	عالية
5	12	28	24	69	66	3.75	1.226	عالية
6	12	30	27	69	61	3.69	1.224	عالية
7	17	28	30	77	47	3.55	1.234	عالية
8	14	34	21	75	55	3.62	1.249	عالية

المصدر: من إعداد الباحث, بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS إصدار 11.5

تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى موافقة عالية على أنّ البرامج التدريبية أثرت على تعديل سلوك واتجاهات الدليل السياحي نحو الأفضل وذلك بوسط حسابي قدره 3.74, كما تشير إلى موافقة عالية على أنّ البرامج التدريبية أسهمت في إيجاد أساليب عمل جديدة للأدلاء وذلك بوسط حسابي قدره 3.58, وكذلك تشير اتجاهات أفراد عينة البحث إلى موافقة متوسطة على أن البرامج التدريبية أسهمت في التقليل من روتين العمل وذلك بوسط حسابي قدره 3.43, كما تشير إلى موافقة عالية على أنّ البرامج التدريبية أسهمت في التقليل من شكاوى المجموعات السياحية وذلك بوسط حسابي قدره 3.54, كما تشير إلى موافقة عالية على أن البرامج التدريبية أسهمت في زيادة قدرة الدليل السياحي على الإبداع والابتكار في عمله وذلك بوسط حسابي قدره 3.75, وكذلك تشير اتجاهات أفراد عينة البحث على موافقة عالية على أن البرامج التدريبية أسهمت في زيادة شعور الدليل السياحي بأهميته في عمله وذلك بوسط حسابي قدره 3.69, كما تشير إلى موافقة عالية على أن البرنامج التدريبية أسهمت في رفع مهارات وقدرات الدليل السياحي في التعامل مع المجموعات السياحية وذلك بوسط حسابي قدره 3.55, كما تشير إلى موافقة وبدرجة عالية على أنّ البرامج التدريبية المقدمة للأدلاء السياحيين أسهمت في زيادة قدراتهم على اتخاذ القرارات المناسبة وذلك بوسط حسابي قدره 3.62.

الفرضية الفرعية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تصميم البرامج التدريبية, وبين أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين.

وقد كانت نتيجة تحليل الارتباط والانحدار للفرضية الفرعية الأولى كما يأتي:

الجدول رقم (7): نتائج تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الأولى

Correlations

		X1	Y
X1	Pearson Correlation	1	.924**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	199	199
Y	Pearson Correlation	.924**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	199	199

**. Correlation is significant at the 0.01 level

المصدر: من إعداد الباحث, بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS إصدار 11.5

يتضح من تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل X1 والمتغير التابع y, أنّ قيمة معامل الارتباط هي (0.924) وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين المتغيرين, واتجاه هذه العلاقة طردية وهذا يدل على أنّ أي زيادة في أحد المتغيرين سيرافقها زيادة في المتغير الآخر والعكس صحيح.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.924[a]	.854	.853	.37626

a. Predictors: (Constant), X1

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	162.592	1	162.592	1148.484	.000[a]
	Residual	27.889	197	.142		
	Total	190.481	198			

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.780	.088		8.889	.000
	X1	.756	.022	.924	33.889	.000

a. Dependent Variable: Y

المصدر: من إعداد الباحث, بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS إصدار 11.5

يتضح من جدول تحليل التباين ANOVA ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى استناداً إلى ارتفاع قيمة (f) المحسوبة والبالغة (1148.484) عن قيمتها الجدولية والبالغة (6.76) وهي معنوية عند مستوى المعنوية (0.000), أي إنّ مستوى الثقة مرتفعٌ, كما تدل قيمة معامل التحديد البالغة (0.853) إلى أنه يمكننا نسبة (85%) من التغيرات الحاصلة في أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين إلى التغيرات الحاصلة في تصميم البرامج التدريبية, وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان, كما يتبين من الجدول السابق أنّ تصميم البرامج التدريبية يؤثر في أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين, حيث بلغت قيمة معامل Beta لهذا المتغير (0.924), وبدلالة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (33.889), وهي أعلى من قيمة Z الجدولية البالغة (2,58) عند مستوى دلالة (0.01), وبما أنّ قيمة الميل B معنوية وتساوي(0.756), فإننا نرفض فرضية العدم الفرعية الأولى ونقبل الفرضية الفرعية البديلة الأولى, ونقرّ بوجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين التابع والمستقل.

الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تحديد الاحتياجات التدريبية, وبين أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين.

وقد كانت نتيجة تحليل الارتباط والانحدار للفرضية الفرعية الثانية كما يأتي:

الجدول رقم (8): نتائج تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثانية

Correlations

		X2	Y
X2	Pearson Correlation	1	.827**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	199	199
Y	Pearson Correlation	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	199	199

**. Correlation is significant at the 0.01 level

المصدر: من إعداد الباحث, بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS إصدار 11.5

يتضح من تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل X2 والمتغير التابع y, أنّ قيمة معامل الارتباط هي (0.827) وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين المتغيرين, واتجاه هذه العلاقة طردية وهذا يدل على أنّ أي زيادة في أحد المتغيرين سيرافقها زيادة في المتغير الآخر، والعكس صحيح.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827[a]	.684	.682	.55298

a. Predictors: (Constant), X2

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130.241	1	130.241	425.919	.000[a]
	Residual	60.240	197	.306		
	Total	190.481	198			

a. Predictors: (Constant), X2

b. Dependent Variable: Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.770	.143		5.381	.000
	X2	.815	.040	.827	20.638	.000

a. Dependent Variable: Y

المصدر: من إعداد الباحث, بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS إصدار 11.5

يتضح من جدول تحليل التباين ANOVA ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية استناداً إلى ارتفاع قيمة (f) المحسوبة والبالغة (425.919) عن قيمتها الجدولية والبالغة (6.76) وهي معنوية عند مستوى المعنوية (0.000), أي أنّ مستوى الثقة مرتفعٌ, كما تدل قيمة معامل التحديد البالغة (0.682) إلى أنه يمكننا نسبة (68%) من

التغيرات الحاصلة في أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين إلى التغيرات الحاصلة في تحديد الاحتياجات التدريبية, وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان, كما يتبين من الجدول السابق أنّ تحديد الاحتياجات التدريبية يؤثر على أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين, حيث بلغت قيمة معامل Beta لهذا المتغير (0.801), وبدلالة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (20.638), وهي أعلى من قيمة Z الجدولية البالغة (2,58) عند مستوى دلالة (0.01), وبما أنّ قيمة الميل B معنوية وتساوي(0.815), فإننا نرفض فرضية العدم الفرعية الثانية ونقبل الفرضية الفرعية البديلة الثانية, ونقرّ بوجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين التابع والمستقل.

الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين اختيار المدربين المناسبين, وبين أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين.

وقد كانت نتيجة تحليل الارتباط والانحدار للفرضية الفرعية الثالثة كما يأتي:

الجدول رقم (9): نتائج تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثالثة

Correlations

		X3	Y
X3	Pearson Correlation	1	.801**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	199	199
Y	Pearson Correlation	.801**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	199	199

**. Correlation is significant at the 0.01 level

المصدر: من إعداد الباحث, بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS إصدار 11.5

يتضح من تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل X3 والمتغير التابع y, أنّ قيمة معامل الارتباط هي (0.801) وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين المتغيرين, واتجاه هذه العلاقة طردي وهذا يدل على أنّ أي زيادة في أحد المتغيرين سيرافقها زيادة في المتغير الآخر والعكس صحيح.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801[a]	.642	.640	.58855

a. Predictors: (Constant), X3

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	122.242	1	122.242	352.905	.000[a]
	Residual	68.239	197	.346		
	Total	190.481	198			

a. Predictors: (Constant), X3

b. Dependent Variable: Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.809	.155		5.225	.000
	X3	.811	.043	.801	18.786	.000

a. Dependent Variable: Y

المصدر: من إعداد الباحث, بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS إصدار 11.5

يتضح من جدول تحليل التباين ANOVA ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة استناداً إلى ارتفاع قيمة (f) المحسوبة والبالغة (352.905) عن قيمتها الجدولية والبالغة (6.76) وهي معنوية عند مستوى المعنوية (0.000), أي إنّ مستوى الثقة مرتفعٌ, كما تدل قيمة معامل التحديد البالغة (0.640) إلى أنه يمكننا نسبة (64%) من التغيرات الحاصلة في أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين إلى التغيرات الحاصلة في اختيار المدربين المناسبين, وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان, كما يتبين من الجدول السابق أنّ اختيار المدربين المناسبين يؤثر على أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين, حيث بلغت قيمة معامل Beta لهذا المتغير (0.801), وبدلالة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (18.786), وهي أعلى من قيمة Z الجدولية البالغة (2,58) عند مستوى دلالة (0.01), وبما أنّ قيمة الميل B معنوية وتساوي(0.811), فإننا نرفض فرضية العدم الفرعية الثالثة ونقبل الفرضية الفرعية البديلة الثالثة, ونقرّ بوجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين التابع والمستقل.

وقد كانت نتيجة تحليل الارتباط والانحدار للفرضية الفرعية الرابعة كما يأتي:

الجدول رقم (10): نتائج تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الرابعة

Correlations

		X4	Y
X4	Pearson Correlation	1	.900**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	199	199
Y	Pearson Correlation	.900**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	199	199

**. Correlation is significant at the 0.01 level

المصدر: من إعداد الباحث, بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS إصدار 11.5

يتضح من تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل X4 والمتغير التابع y, أنّ قيمة معامل الارتباط هي (0.900) وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين المتغيرين, واتجاه هذه العلاقة طردي وهذا يدل على أنّ أي زيادة في أحد المتغيرين سيرافقها زيادة في المتغير الآخر، والعكس صحيح.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.900[a]	.810	.809	.42862

a. Predictors: (Constant), X4

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	154.289	1	154.289	839.815	.000[a]
	Residual	36.192	197	.184		
	Total	190.481	198			

a. Predictors: (Constant), X4

b. Dependent Variable: Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.313	.118		2.660	.008
	X4	.930	.032	.900	28.980	.000

a. Dependent Variable: Y

المصدر: من إعداد الباحث, بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS إصدار 11.5

يتضح من جدول تحليل التباين ANOVA ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة استناداً إلى ارتفاع قيمة (f) المحسوبة والبالغة (839.815) عن قيمتها الجدولية والبالغة (6.76) وهي معنوية عند مستوى المعنوية (0.000), أي إنّ مستوى الثقة مرتفعٌ, كما تدل قيمة معامل التحديد البالغة (0.809) إلى أنه يمكننا نسب (81%) من التغيرات الحاصلة في أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين إلى التغيرات الحاصلة في اختيار المتدربين, وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان, كما يتبين من الجدول السابق أنّ اختيار المتدربين يؤثر على أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين, حيث بلغت قيمة معامل Beta لهذا المتغير (0.900), وبدلالة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (28.980), وهي أعلى من قيمة Z الجدولية البالغة (2,58) عند مستوى دلالة (0.01), وبما أنّ قيمة الميل B معنوية وتساوي(0.930), فإننا نرفض فرضية العدم الفرعية الرابعة ونقبل الفرضية الفرعية البديلة الرابعة, ونقرّ بوجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين التابع والمستقل.

وقد كانت نتيجة تحليل الارتباط والانحدار للفرضية الرئيسة كما يلي:

الجدول رقم (11): نتائج تحليل الارتباط للفرضية الرئيسة

Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.930**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	199	199
Y	Pearson Correlation	.930**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	199	199

**. Correlation is significant at the 0.01 level

المصدر: من إعداد الباحث, بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS إصدار 11.5

يتضح من تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل X والمتغير التابع y, أنّ قيمة معامل الارتباط هي (0.930) وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين المتغيرين, واتجاه هذه العلاقة طردي وهذا يدل على أنّ أي زيادة في أحد المتغيرين سيرافقها زيادة في المتغير الآخر والعكس صحيح.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.930[a]	.865	.865	.36077

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	164.841	1	164.841	1266.497	.000[a]
	Residual	25.640	197	.130		
	Total	190.481	198			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.218	.099		2.213	.028
	X	.954	.027	.930	35.588	.000

a. Dependent Variable: Y

المصدر: من إعداد الباحث, بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS إصدار 11.5

يتضح من جدول تحليل التباين ANOVA ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسة استناداً إلى ارتفاع قيمة (f) المحسوبة والبالغة (1266.497) عن قيمتها الجدولية والبالغة (6.76) وهي معنوية عند مستوى المعنوية

(0.000), أي أنّ مستوى الثقة مرتفعٌ, كما تدل قيمة معامل التحديد البالغة (0.865) إلى أنه يمكننا نسبة (87%) من التغيرات الحاصلة في أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين إلى التغيرات الحاصلة في التدريب الفعال, وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان, كما يتبين من الجدول السابق أنّ التدريب الفعال يؤثر على أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين, حيث بلغت قيمة معامل Beta لهذا المتغير (0.930), وبدلالة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (35.588), وهي أعلى من قيمة Z الجدولية البالغة (2,58) عند مستوى دلالة (0.01), وبما أنّ قيمة الميل B معنوية وتساوي (0.954), فإننا نرفض فرضية العدم الرئيسة ونقبل الفرضية البديلة الرئيسة, ونقرّ بوجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين التابع والمستقل.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

من نتائج الدراسة الميدانية, واختبار فرضيات البحث, يمكن أن يحدد الباحث نتائج البحث فيما يأتي:

1- تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى بالاعتماد على نموذج الارتباط ونموذج الانحدار البسيط إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين تصميم البرامج التدريبية, وبين أداء الأدلاء السياحيين واتجاه هذه العلاقة طردي, أي أنّ أي زيادة في أحد المتغيرين سيرافقها انخفاض في المتغير الآخر والعكس صحيح, وكذلك تبينّ أنّ العلاقة معنوية بين المتغيرين ومستوى الثقة مرتفعٌ, وهذا يشير إلى أنّ تصميم البرامج التدريبية يؤثر في أداء الأدلاء السياحيين بشكل كبير.

2- تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية بالاعتماد على نموذج الارتباط ونموذج الانحدار البسيط إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين تحديد الاحتياجات التدريبية, وبين أداء الأدلاء السياحيين واتجاه هذه العلاقة طردية, أي أنّ أي زيادة في أحد المتغيرين سيرافقها انخفاض في المتغير الآخر والعكس صحيح, وكذلك تبينّ أنّ العلاقة معنوية بين المتغيرين ومستوى الثقة مرتفعٌ, وهذا يشير إلى أنّ تحديد الاحتياجات التدريبية يؤثر على أداء الأدلاء السياحيين بشكل كبير.

3- تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة بالاعتماد على نموذج الارتباط ونموذج الانحدار البسيط إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين اختيار المدربين المناسبين, وبين أداء الأدلاء السياحيين واتجاه هذه العلاقة طردي, أي أنّ أي زيادة في أحد المتغيرين سيرافقها انخفاض في المتغير الآخر والعكس صحيح, وكذلك تبينّ أنّ العلاقة معنوية بين المتغيرين ومستوى الثقة مرتفعٌ, وهذا يشير إلى أنّ اختيار المدربين المناسبين يؤثر في أداء الأدلاء السياحيين بشكل كبير.

4- تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة بالاعتماد على نموذج الارتباط ونموذج الانحدار البسيط إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين اختيار المتدربين, وبين أداء الأدلاء السياحيين واتجاه هذه العلاقة طردي, أي أنّ أي زيادة في أحد المتغيرين سيرافقها انخفاض في المتغير الآخر والعكس صحيح, وكذلك تبينّ أنّ العلاقة معنوية بين المتغيرين ومستوى الثقة مرتفعٌ, وهذا يشير إلى أنّ اختيار المتدربين يؤثر على أداء الأدلاء السياحيين بشكل كبير.

5- تشير نتائج اختبار الفرضية الرئيسة بالاعتماد على نموذج الارتباط ونموذج الانحدار البسيط عن وجود علاقة ارتباط قوية بين التدريب الفعال, وبين أداء الأدلاء السياحيين واتجاه هذه العلاقة طردية, أي أنّ أي زيادة في أحد المتغيرين سيرافقها انخفاض في المتغير الآخر والعكس صحيح, وكذلك تبينّ أنّ العلاقة معنوية بين المتغيرين ومستوى الثقة مرتفعٌ, وهذا يشير إلى أنّ التدريب الفعال يؤثر على أداء الأدلاء السياحيين بشكل كبير.

التوصيات:

ضرورة التأكيد على أهمية التدريب الفعّال, وذلك نظراً لتأثيره الكبير على أداء الأدلاء السياحيين الأردنيين من خلال:

1- تصميم البرامج التدريبية بناءً على أهداف واضحة, وأن تكون مناسبة لمعالجة المشكلات القائمة, ووضع توقيت زمني مناسب للمتدربين, وضرورة تصميم البرامج التدريبية بناءً على الحاجة الفعلية للأدلاء السياحيين, مع ضرورة إشراكهم في تصميم هذه البرامج الخاصة بهم, وكذلك تصميمها بناءً على الخطط المستقبلية لقطاع السياحة الأردني, وبناءً على الأهداف المتوقعة من البرنامج التدريبي.

2- ضرورة تحديد الاحتياجات التدريبية التي تؤثر في أداء الأدلاء السياحيين, من خلال التركيز على احتياجات العمل, والتركيز على تحديدها بناءً على معايير قابلة للقياس وبناءً على إجراء تقييم دوري للأدلاء السياحيين, وكذلك بناءً على شكاوى وتقارير المجموعات السياحية, وضرورة تحديدها بعد المقارنة بين القدرات الحالية للأدلاء السياحيين ومتطلبات السوق السياحي, وإشراك الأدلاء السياحيين في تحديد احتياجاتهم التدريبية.

3- العمل على اختيار المدربين المناسبين, بحيث تتوافر فيهم المؤهلات والكفاءات والخبرات اللازمة للقيام بالأعمال المكلفين بها.

4- العمل على اختيار المتدربين بناءً على معايير محددة, وعلى تقارير تقييم الأداء, وأن تتوافر فيهم المؤهلات المطلوبة.

المراجع:

(1) رُبى، غانم، تقييم مدى فاعلية العملية التدريبية في المصرف التجاري السوري، دراسة مقارنة مع البنك اللبناني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، 2004م.

(2) الكعبي، سعيد بن خميس، أثر التدريب على تنمية الإدارة المحلية، القاهرة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، 2002م.

(3) الحديد، إبراهيم إسماعيل وبابا عبد القادر، قياس دور التدريب في تنمية الموارد البشرية، دراسة مقارنة على دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بالأردن، الملتقى العلمي الوطني حول: استراتجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الجزائر، جامعة الطاهر مولالي، كلية الاقتصاد، 2009م.

(4) القاسمي، ناصر بن محمد، قياس أثر عائد التدريب على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الوحدات المدنية بسلطنة عُمان، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، اللاذقية، 2010م.

(6) Teresa Brannick, Sean de Burca, Brian Fynes, Service Management Practice – Performance Model: a Focus on Training Practice, Journal of European Industrial Training, Vol. 26, Issue 8, 2002, pp 394-403.

(6) على، محمد فتحي وآخرون، الإحصاء وبحوث العمليات، مكتبة عين شمس 17، القاهرة، 1993م، 139.

(7) الهيتي، خالد عبد الرحيم، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005م، الأردن، ط2، 222.

(8) درَّة، عبد الباري إبراهيم، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات؛ الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003م، 103.

(9) محفوظ، أحمد جودة، تحديد احتياجات التدريب وأثرها في إدارة الجودة الشاملة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2001م، 30.

(10) أديب برهوم، بسام زاهر، أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة التعليم العالي، دراسة تطبيقية على مستشفى الأسد الجامعي في اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (9)، العدد (2)، 2007م، 207.

(11) سهيلة عباس، الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006م، ط2، 187.

(12) الطاهر، نعيم إبراهيم، تنمية الموارد البشرية، إربد، عالم الكتب الحديث، 2009م، ط1، 240.

(13) الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، الجزائر، مجلة الباحث، العدد (7)، 2009م، 218.

(14) فرهودة، عبد الملك، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، الجزائر، 2001م، 86.

(15) الحشي، فلاح حسن، الإدارة الإستراتجية مفاهيمها – مداخلها – عملياتها المعاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2000م، 231.

(16) العنزي سعيد علي، عامر العطوي، فهم الهيكل الكامن لمحددات تقييم الأداء الوظيفي الشامل، المجلة العربية للعلوم الإدارية، بغداد، 2011م، 6.

(17) الغابي، مجيد محسن، استخدام التكامل بين المعايير المالية وغير المالية لتقييم أداء المنشأة، دراسة ميدانية على المصرف المتحد، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الكوفة، بغداد، 2003م، 45.

(18) بعجمي سعاد، تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة توزيع وتسويق المواد البترولية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوطياف، كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر، 2006م، 9.

(19) الصغير، فهد بن محمد، المناخ التنظيمي وأثره على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2002م، 32.

(20) بلوط، حسن إبراهيم، المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات، دار النهضة العربية، بيروت، 2005م، ط1، 41.

(21) الحربي، خديجة أحمد، التطور التنظيمي وأثره على كفاءة الأداء في المنظمة، دراسة تطبيقية على مدينة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، 2003م، 56.

(22) M.J Korich. Measuring Economic Efficiency in Manufacturing Industry: A Case Study in Algeria and Some Other Courtiers, London, 1988, py.