



مجلة العلوم الإنسانية

Journal of Human Sciences

علمية محكمة - نصف سنوية

تصدرها كلية الآداب/ الخمس

جامعة المرقب . ليبيا

18

العدد

الثامن عشر

Issued by Al - Marqab University
Faculty of Arts alkhomes

مارس 2019م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
﴿ظَهَرَ الْفَسَادُ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ بِمَا كَسَبَتْ أَيْدِي النَّاسِ لِيُذِيقَهُمْ
بَعْضَ الَّذِي عَمِلُوا لَعَلَّهُمْ يَرْجِعُونَ﴾

صدق الله العظيم

(سورة الروم - آية 41)

هيئة التحرير

- د. علي سالم جمعة شخطور رئيساً
 - د. أنور عمر أبوشينة عضواً
 - د. أحمد مريحيل حريش عضواً

المجلة علمية ثقافية محكمة نصف سنوية تصدر عن جامعة المرقب/
 كلية الآداب الخمس، وتنتشر بها البحوث والدراسات الأكاديمية المعنية
 بالمشكلات والقضايا المجتمعية المعاصرة في مختلف تخصصات العلوم
 الانسانية.

- كافة الآراء والأفكار والكتابات التي وردت في هذا العدد تعبر عن آراء أصحابها
 فقط، ولا تعكس بالضرورة رأي هيئة تحرير المجلة ولا تتحمل المجلة أية مسؤولية
 اتجاهها.

تُوجّه جميع المراسلات إلى العنوان الآتي:

هيئة تحرير مجلة العلوم الإنسانية

مكتب المجلة بكلية الآداب الخمس جامعة المرقب

الخمس /ليبيا ص.ب (40770)

هاتف (00218924120663 د. على)

(00218926724967 د. أحمد) - أو (00218926308360 د. أنور)

journal.alkhomes@gmail.com

البريد الإلكتروني:

journal.alkhomes@gma

صفحة المجلة على الفيس بوك:

قواعد ومعايير النشر

- تهتم المجلة بنشر الدراسات والبحوث الأصيلة التي تتسم بوضوح المنهج ودقة التوثيق في حقول الدراسات المتخصصة في اللغة العربية والانجليزية والدراسات الإسلامية والشعر والأدب والتاريخ والجغرافيا والفلسفة وعلم الاجتماع والتربية وعلم النفس وما يتصل بها من حقول المعرفة.

- ترحب المجلة بنشر التقارير عن المؤتمرات والندوات العلمية المقامة داخل الجامعة على أن لا يزيد عدد الصفحات عن خمس صفحات مطبوعة.

- نشر البحوث والنصوص المحققة والمترجمة ومراجعات الكتب المتعلقة بالعلوم الإنسانية والاجتماعية ونشر البحوث والدراسات العلمية النقدية الهادفة إلى تقدم المعرفة العلمية والإنسانية.

- ترحب المجلة بعروض الكتب على ألا يتجاوز تاريخ إصدارها ثلاثة أعوام ولا يزيد حجم العرض عن صفحتين مطبوعتين وأن يذكر الباحث في عرضه

المعلومات التالية (اسم المؤلف كاملاً- عنوان الكتاب- مكان وتاريخ النشر- عدد صفحات الكتاب-اسم الناشر- نبذة مختصرة عن مضمونه- تكتب البيانات السالفة الذكر بلغة الكتاب).

ضوابط عامة للمجلة

- يجب أن يتسم البحث بالأسلوب العلمي النزيه الهادف ويحتوى على مقومات ومعايير المنهجية العلمية في اعداد البحوث.

- يُشترط في البحوث المقدمة للمجلة أن تكون أصيلة ولم يسبق أن نشرت أو قدمت للنشر في مجلة أخرى أو أية جهة ناشرة اخرة. وأن يتعهد الباحث بذلك خطيا عند تقديم البحث، وتقديم إقراراً بأنه سيلتزم بكافة الشروط والضوابط المقررة في المجلة، كما أنه لا يجوز يكون البحث فصلاً أو جزءاً من رسالة (ماجستير - دكتوراه) منشورة، أو كتاب منشور.

- لغة المجلة هي العربية ويمكن أن تقبل بحوثاً بالإنجليزية أو بأية لغة أخرى، بعد موافقة هيئة التحرير.

- تحتفظ هيئة التحرير بحقها في عدم نشر أي بحث مخالف وتُعدُّ قراراتها نهائية، وتبلغ الباحث باعتذارها فقط اذا لم يتقرر نشر البحث، ويصبح البحث بعد قبوله حقا محفوظا للمجلة ولا يجوز النقل منه إلا بإشارة إلى المجلة.

- لا يحق للباحث إعادة نشر بحثه في أية مجلة علمية أخرى بعد نشره في مجلة الكلية ، كما لا يحق له طلب استرجاعه سواء قُبِلَ للنشر أم لم يقبل.

-تخضع جميع الدراسات والبحوث والمقالات الواردة إلى المجلة للفحص العلمي، بعرضها على مُحَكِّمين مختصين (محكم واحد لكل بحث) تختارهم هيئة التحرير على نحو سري لتقدير مدى صلاحية البحث للنشر، ويمكن أن يرسل الى محكم آخر وذلك حسب تقدير هيئة التحرير.

- يبدي المقيم رأيه في مدى صلاحية البحث للنشر في تقرير مستقل مدعماً بالمبررات على أن لا تتأخر نتائج التقييم عن شهر من تاريخ إرسال البحث إليه، ويرسل قرار المحكمين النهائي للباحث ويكون القرار إما:

* قبول البحث دون تعديلات.

*قبول البحث بعد تعديلات وإعادة عرضه على المحكم.

*رفض البحث.

-تقوم هيئة تحرير المجلة بإخطار الباحثين بآراء المحكمين ومقترحاتهم إذ كان المقال أو البحث في حال يسمح بالتعديل والتصحيح، وفي حالة وجود تعديلات طلبها المقيم وبعد موافقة الهيئة على قبول البحث للنشر قبولاً مشروطاً بإجراء التعديلات يطلب من الباحث الأخذ بالتعديلات في فترة لا تتجاوز أسبوعين من تاريخ استلامه للبحث، ويقدم تقريراً يبين فيه رده على المحكم، وكيفية الأخذ بالملاحظات والتعديلات المطلوبة.

- ترسل البحوث المقبولة للنشر إلى المدقق اللغوي، ومن حق المدقق اللغوي أن يرفض البحث الذي تتجاوز أخطاؤه اللغوية الحد المقبول.
- تنشر البحوث وفق أسبقية وصولها إلى المجلة من المحكم، على أن تكون مستوفية الشروط السالفة الذكر.
- الباحث مسئول بالكامل عن صحة النقل من المراجع المستخدمة كما أن هيئة تحرير المجلة غير مسئولة عن أية سرقة علمية تتم في هذه البحوث.
- ترفق مع البحث السيرة العلمية (CV) مختصرة قدر الإمكان تتضمن الاسم الثلاثي للباحث ودرجته العلمية وتخصصه الدقيق، وجامعته وكليته وقسمه، وأهم مؤلفاته، والبريد الإلكتروني والهاتف ليسهل الاتصال به.
- يخضع ترتيب البحوث في المجلة لمعايير فنية تراها هيئة التحرير.
- تقدم البحوث إلى مكتب المجلة الكائن بمقر الكلية، أو ترسل إلى بريد المجلة الإلكتروني.
- إذا تم إرسال البحث عن طريق البريد الإلكتروني أو صندوق البريد يتم إبلاغ الباحث بوصول بحثه واستلامه.
- يترتب على الباحث، في حالة سحبه لبحثه أو إبداء رغبته في عدم متابعة إجراءات التحكيم والنشر، دفع الرسوم التي خصصت للمقيمين.

شروط تفصيلية للنشر في المجلة

-عنوان البحث: يكتب العنوان باللغتين العربية والإنجليزية. ويجب أن يكون العنوان مختصراً قدر الإمكان ويعبر عن هدف البحث بوضوح ويتبع المنهجية العلمية من حيث الإحاطة والاستقصاء وأسلوب البحث العلمي.

- يذكر الباحث على الصفحة الأولى من البحث اسمه ودرجته العلمية والجامعة أو المؤسسة الأكاديمية التي يعمل بها.

-أن يكون البحث مصوغاً بإحدى الطريقتين الآتيتين: _

1:البحوث الميدانية: يورد الباحث مقدمة يبين فيها طبيعة البحث ومبرراته ومدى الحاجة إليه، ثم يحدد مشكلة البحث، ويجب أن يتضمن البحث الكلمات المفتاحية (مصطلحات البحث)، ثم يعرض طريقة البحث وأدواته، وكيفية تحليل بياناته، ثم يعرض نتائج البحث ومناقشتها والتوصيات المنبثقة عنها، وأخيراً قائمة المراجع.

2:البحوث النظرية التحليلية: يورد الباحث مقدمة يمهد فيها لمشكلة البحث مبيناً فيها أهميته وقيمه في الإضافة إلى العلوم والمعارف وإغنائها بالجديد، ثم يقسم العرض بعد ذلك إلى أقسام على درجة من الاستقلال فيما بينها، بحيث يعرض في كل منها فكرة مستقلة ضمن إطار الموضوع الكلي ترتبط

بما سبقها وتمهد لما يليها، ثم يختم الموضوع بخلاصة شاملة له، وأخيراً يثبت قائمة المراجع.

-يقدم الباحث ثلاث نسخ ورقية من البحث، وعلى وجه واحد من الورقة (A4) واحدة منها يكتب عليها اسم الباحث ودرجته العلمية، والنسخ الأخرى تقدم ويكتب عليها عنوان البحث فقط، ونسخة الكترونية على (Cd) باستخدام البرنامج الحاسوبي (MS Word).

- يجب ألا تقل صفحات البحث عن 20 صفحة ولا تزيد عن 30 صفحة بما في ذلك صفحات الرسوم والأشكال والجداول وقائمة المراجع .
-يرفق مع البحث ملخصان (باللغة العربية والانجليزية) في حدود (150) كلمة لكل منهما، وعلى ورقتين منفصلتين بحيث يكتب في أعلى الصفحة عنوان البحث ولا يتجاوز الصفحة الواحدة لكل ملخص.

-يُنزك هامش مقداره 3 سم من جهة التجليد بينما تكون الهوامش الأخرى 2.5 سم، المسافة بين الأسطر مسافة ونصف، يكون نوع الخط المستخدم في المتن Times New Roman 12 للغة الانجليزية و مسافة و نصف بخط Simplified Arabic 14 للأبحاث باللغة العربية.

-في حالة وجود جداول وأشكال وصور في البحث يكتب رقم وعنوان الجدول أو الشكل والصورة في الأعلى بحيث يكون موجزاً للمحتوى وتكتب الحواشي

في الأسفل بشكل مختصر كما يشترط لتنظيم الجداول اتباع نظام الجداول المعترف به في جهاز الحاسوب ويكون الخط بحجم 12.

- يجب أن ترقم الصفحات ترقيماً متسلسلاً بما في ذلك الجداول والأشكال والصور واللوحات وقائمة المراجع .

طريقة التوثيق:

- يُشار إلى المصادر والمراجع في متن البحث بأرقام متسلسلة توضع بين قوسين إلى الأعلى هكذا: (1)، (2)، (3)، ويكون ثبوتها في أسفل صفحات البحث، وتكون أرقام التوثيق متسلسلة موضوعة بين قوسين في أسفل كل صفحة، فإذا كانت أرقام التوثيق في الصفحة الأولى مثلاً قد انتهت عند الرقم (6) فإن الصفحة التالية ستبدأ بالرقم (1).

- ويكون توثيق المصادر والمراجع على النحو الآتي:

أولاً: الكتب المطبوعة: اسم المؤلف ثم لقبه، واسم الكتاب مكتوباً بالبنط الغامق، واسم المحقق أو المترجم، والطبعة، والناشر، ومكان النشر، وسنته، ورقم المجلد - إن تعددت المجلدات - والصفحة. مثال: أبو عثمان عمرو بن بحر الجاحظ، الحيوان. تحقيق وشرح: عبد السلام محمد هارون، ط2، مصطفى البابي الحلبي، القاهرة، 1965م، ج3، ص40. ويشار إلى المصدر عند وروده مرة ثانية على النحو الآتي: الجاحظ، الحيوان، ج، ص.

ثانياً: الكتب المخطوطة: اسم المؤلف ولقبه، واسم الكتاب مكتوباً بالبنط الغامق، واسم المخطوط مكتوباً بالبنط الغامق، ومكان المخطوط، ورقمه، ورقم اللوحة أو الصفحة. مثال: شافع بن علي الكناني، الفضل المأثور من سيرة السلطان الملك المنصور. مخطوط مكتبة البودليان باكسفورد، مجموعة مارش رقم (424)، ورقة 50.

ثالثاً: الدوريات: اسم كاتب المقالة، عنوان المقالة موضوعاً بين علامتي تنصيص " "، واسم الدورية مكتوباً بالبنط الغامق، رقم المجلد والعدد والسنة، ورقم الصفحة، مثال: جرار، صلاح: "عناية السيوطي بالتراث الأندلسي- مدخل"، مجلة جامعة القاهرة للبحوث والدراسات، المجلد العاشر، العدد الثاني، سنة 1415هـ/ 1995م، ص 179.

رابعاً: الآيات القرآنية والاحاديث النبوية:- تكتب الآيات القرآنية بين قوسين مزهرين بالخط العثماني ﴿ ﴾ مع الإشارة إلى السورة ورقم الآية. وتثبت الأحاديث النبوية بين قوسين مزدوجين « » بعد تخريجها من مظانها.

ملاحظة: لا توافق هيئة التحرير على تكرار الاسم نفسه (اسم الباحث) في عددين متتالين وذلك لفتح المجال أمام جميع أعضاء هيئة التدريس للنشر.

فهرس المحتويات

الصفحة	عنوان البحث
15	1- بعض الأمور الجائزة على خلاف الأصل أو القياس (الرُّخص الشرعية) د. عادل فرحات الشبلي.....
43	2- عناية العلماء الأعلام بعمدة الأحكام لعبد الغني المقدسي أ. مفتاح إمحمد صكو.....
81	3- الجذور التاريخية للمذهب المالكي في ليبيا محمد مصطفى المنتصر.....
106	4-ظاهرة مضايقة المرأة في الفضاء العام: دراسة امبيريقية د. عثمان علي أميمن.....
162	5- المعتقلات والسجون في صدر الإسلام (1- 40هـ/ 622- 660م) النشأة والتطور د- حمزة محمد البكوش د- مفتاح جمعة اشكيك د-علي عبد السلام كعوان د- أحمد حسين الشريف.....
185	6-التحول الديمقراطي (دراسة في الآليات والتحديات) د. رجب عمر العاتي - د. خالد إبراهيم أبورقيقة.....
209	7-اضطراب الرواية وأثره على استنباط الأحكام د. النفاتي موسى سالم الشوشان.....
249	8-منهج تصنيف العلوم في الفكر الإسلامي (الفارابي وابن سينا إنموذجًا) د. فوزية محمد مراد.....
276	9- آثار أيام العرب على حياتهم د. عبد السلام عبد الحميد علي أبو القاسم.....
	10- التركيبة السكنية في مدينة الخمس لعام (2018م) دراسة جغرافية.

- 298..... د. محمود علي زايد . د. نورية محمد أبو شرننتة.....
11- مفهوم الأخلاق عند الغزالي
- 310..... د. أمينة عبدالسلام الزائدي.....
12-العوامل الجغرافية الطبيعية المؤثرة في استغلال الموارد الطبيعية لسهل مصراتة.
دراسة جغرافية
- 339..... أ. إبراهيم مفتاح الددقاق - أ:هيام أبوالقاسم أبوذينة-د: بشير عمران أبوناجي.....
13-حبوب القمح والشعير وأثارها السياسية والاقتصادية على حياة سكان المدن الإغريقية
ما بين (750 - 338 ق.م)
- 391..... د. عياد مصطفى محمد اعبيليكة.....
14- دور الجامعة في تعزيز الأمن الفكري لدى طلابها وسبل تفعيله
- 410..... أ.رويدا رمضان الفتتي - د. فاطمة محمد أبوراس.....
15- استراتيجية الحروب الأوروبية ودورها في بلورة الواقع الأوربي في الفترة ما بين
(1914-1918م)
- 452..... د. عبد السلام عرقوب.....
16-الاجتهاد في تحقيق المناط في ضوء مقاصد الشريعة
- 493..... د: امحمد عبدالحميد المدني.....
17- العلامة الفقيه:علي بن أبي بكر الحضيري وكتابه الفتح والتيسير (95 - 1061هـ)
- 507..... د. فرج رمضان الشبيلي - أ. جمعة عيد الشف.....
18-الجرامنت ومظاهرهم الحضارية من خلال المصادر الأدبية والمعطيات الأثرية
- 540..... د. محمد علي الدراوي.....
19-الضم الحضري مفهومه ودوافعه
- 562..... د. نورية محمد الشريف- د. فاطمة حسن احمدودة.....

- 20- مثالب الطاعنين ومعايب الخارجين على الخليفة عثمان بن عفان
د. عبدالله علي نوح.....583
- 21- كفاءة الايدي العاملة سياحيا واثرها على جودة الخدمات بفنادق مدينة الخمس
(دراسة تطبيقية لآراء عينة من العاملين في قطاع الفنادق بمدينة الخمس)
د. خالد سالم معوال - د. صالحه علي فلاح.....610
- 22- من بعض استعمالات الحرف في الأعمال والإهمال
د. صالح حسين الأخضر.....641
- 23- الثروة المائية في ليبيا بين العرض والطلب.
د. عمر إبراهيم المنشاز.....688
- 24-the Effectiveness of Teaching Grammar in Context: Teaching
Conjunctions as an Example
Mohammed O. Ramadan.....706
- 25- A research paper entitled “lack of coherence in a translation
text”
Mr. Mohammed Ben Fayed - Mr. Khiri Saad Elkut757
- 26- WRITING ERRORS COMMITTED BY SECOND YEAR
STUDENTS IN ENGLISH DEPARTMENT,ARTS COLLEGE AT
ELMERRGIB UNIVERSITY
Abdulsalam Hamed Omar Altoumi.....777

كفاءة الايدي العاملة سياحيا واثرا على جودة الخدمات بفنادق مدينة الخمس
 (دراسة تطبيقية لآراء عينة من العاملين في قطاع الفنادق بمدينة الخمس)
 د. خالد سالم معوال - د. صالحة علي فلاح

المقدمة

تسعى المنشآت الفندقية في العصر الحالي إلى إثبات وجودها من خلال تقديم أفضل ماتستطيع من خدمات بحيث تفوق هذه الخدمات توقعات السياح ومتطلباتهم ، فتقديم الافضل هو المفتاح الأساسي الذي تدخل من خلاله هذه المنشآت الفندقية إلى تحقيق التقدم والتميز على منافسيها، وذلك لأن بيئة الأعمال الحالية أصبحت بيئة تتسم بالسرعة في التغيير كما أن الأسلوب أو الطريقة المعتادة في أداء الأعمال باتت غير ملائمة لهذه البيئة من هنا أصبحت المنشآت الفندقية ملزمة في البحث عن كل مايمكن أن يحقق لها استراتيجياتها بمختلف الأساليب والطرق مما يساعدها في تحقيق أعلى مستويات الأداء والتميز للوصول إلى أعلى مراتب رضى السياح إذا أصبح السائح في دائرة الاهتمام والتركيز ومحط أنظار العديد من المنشآت الفندقية التي تحاول اجتذابه بشتى الطرق والوسائل الممكنة .

ويرجع أهم الأسباب التي دفعت الحكومات الدول السياحية في العالم الى دعم القطاع الفندقي وتفعيل بتنمية الخدمات السياحية وجودتها هو قدرة هذا القطاع على

خلق فرص عمل متنوعة وخاصة إذا تطور النشاط السياحي وتوسع وقد تكون فرص عمل مباشرة أو غير مباشرة ، إن فرص العمل المباشرة تضم مهن مختلفة حيث تشمل العمل في السياحة ، والنقل والإيواء من فنادق ودور الضيافة وخدمات الأطعمة والمشروبات وخدمات التسلية والترفيه الأخرى لذلك مع هذا العدد من الأنواع من الوظائف والمهن لابد أن تكون أيدي عاملة مدربة مؤهلة تستطيع مواكبة القصور الحالي والمستقبلي في القطاع السياحي؛ لتحقيق جودة عالية للخدمات وإرضاء رغبات السياح بمختلف مستوياتهم.

وقد أدركت العديد من الدول أن هناك حقيقة مهمة في هذا الصدد وهي أن السياحة تحتاج إلى أيدي عاملة مدربة ومؤهلة تستطيع مواكبة التطور وهذا لايتأتى إلا من خلال التوسع في عقد دورات التدريب في المجال السياحي والفندقي بحيث يتم فيها تأهيل وتدريب الشباب الراغبين في العمل في هذا المجال بمايؤدي إلى النهوض بهذا القطاع المهم من القطاعات الاقتصادية.

فالتدريب يساعد المنشآت السياحية والفندقية على تحقيق الاكتفاء الذاتي وبالتالي تقليل الاعتماد على الأيدي العاملة الأجنبية، وهناك عدة مستويات من التدريب منها: تدريب العاملين الجدد أو التدريب أثناء العمل أو تحديد المعلومات لاكساب العاملين مهارات الجديدة في مجال تخصصهم.

وسنحاول في هذه الدراسة تقييم الأيدي العاملة في الفنادق بمنطقة الخمس ومشاكلهم وسبل تطوير مستواها بما يضمن النهوض بمستوى هذا القطاع ، وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة للسياح بصورة مرضية.

وتأكيدا على ما تقدم لا يمكن أن يتحقق كل ذلك إلا من خلال وجود استراتيجية واضحة؛ لتنمية الموارد البشرية في مجال استخدام التكنولوجيا المعلومات في القطاع السياحي بحيث يتم تأهيل وتدريب الشباب الراغبين في العمل في هذا المجال من الناحية العلمية والتقنية بهدف النهوض بقطاع السياحة والفندقة، ومن هنا تتجلى أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على مستوى جودة الخدمات الفندقية التي تقدمها للسياح ، وواقع الأيدي العاملة في القطاع الفندقي وسبل تطويرها.

إشكالية البحث: تتمثل مشكلة البحث في معرفة العاملين في القطاع السياحي قادرين على النهوض في هذا القطاع من خلال المهارات العلمية والتقنية التي يمتلكونها، وأسلوب توفير الأيدي العاملة المؤهلة للخدمات السياحية وكيفية المحافظة عليها.

أهداف البحث: يهدف البحث لتحقيق :. 1. تحليل واقع الأيدي العاملة في القطاع السياحي الفندقي في منطقة الخمس حول مدى توفر المهارات التقنية والعلمية لدى العاملين فيها.

2. استطلاع آراء العاملين في القطاع السياحي الفندقي بالمنطقة حول مدى موافقة البرامج التعليمية والتدريبية لمتطلبات سوق العمل في مجال السياحة في المنطقة، ومدى مساهمتهم حن خلال خبراتهم في تطوير وتنمية قطاع السياحة بالمنطقة.

3. اقتراح السبل والوسائل الممكن تبنيها من أجل تعزيز دور الأيدي العاملة في الفنادق وبالتالي تطوير الخدمات السياحية في الفنادق .

منهجية الدراسة: سيتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث معتمدا على تقديم إطار نظري يتناول المفاهيم والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، وإطار عملي يعتمد على إعداد استبيان صمم لغرض جمع البيانات من افراد عينة الدراسة.

فرضية البحث : حيث بنيت فرضية البحث على الآتي:

يلعب التدريب دورا رئيسا ومهما في إعداد الكوادر الفندقية المتخصصة ويؤثر ذلك على تقديم الخدمات لضيوف الفنادق.

حدود الدراسة: 1. الحدود المكانية: ركزت على الفنادق الموجودة في منطقة الخمس ، وقد شملت الدراسة الفنادق سواء المصنفة أو الغير مصنفة.

2. الحدود البشرية: شملت العاملين في الفنادق بالمنطقة.

الدراسات السابقة: 1. دراسة قصى الصفوري 2007 (دور القطاع السياحي والمرافق والخدمات السياحية في الاقتصاد الأردني). تهدف دراسته الى التعرف على دور القطاع السياحي والمرافق والخدمات السياحية في الاقتصاد الأردني من خلال تحليل بيانات موظفي وزارة السياحة والآثار وقطاع الفنادق ووكالات السفر في الأردن وإبراز الدور الاقتصادي والاجتماعي والثقافي والسياسي والبيئي للقطاع السياحي وعوامل الجذب السياحي للأردن ومستوى الخدمات المقدمة للسائحين في مواقع الجذب السياح وكما أشارت نتائج دراسته أن القطاع السياحي يسهم برفع ميزانية الدولة وتأمين فرص عمل للعمالة الماهرة وغير ماهرة.

2. دراسة الهادي المغيربي 2006 (بنية التكوين المهني السياحي في الجماهيرية العظمى بين الواقع والطموح) تناولت دراسته الموارد البشرية في القطاع السياحي في ليبيا وأسفرت الدراسة على عدة نتائج منها أن للجماهيرية خصوصية معينة تتجلى في تباطؤ النمو في إعداد الكادر البشري الفني المتخصص في أخذ دورة في عملية التنمية. وأوصى بتطوير الكوادر البشرية بكافة المجالات وإن تحقيق المستوى العالي في الكفاءة والمهارة للعنصر البشري.

الإطار النظري

- نظرة تاريخية حول تطور التعليم السياحي: تعتبر السياحة من العلوم الحديثة التي ازدهرت في العقود الثلاث الأخيرة وقد نشأت بداية في أوروبا وأمريكا مع تطور الحركة السياحية من خلال أقسام العلوم الاجتماعية، ولكن مع ازدهار السياحة اشتد الطلب على العمالة السياحية ، فظهرت المعاهد والكليات وجامعات متخصصة في كل من سويسرا وإيطاليا وفرنسا وإسبانيا والولايات المتحدة الأمريكية أما في مجال الفنادق فقد كان الأمر مبكرا حيث ظهرت المدارس والجامعات الفندقية في بداية الثلاثينات من القرن الماضي ، نذكر منها لوزان/سويسرا وميلانو/إيطاليا ، وفي الوطن العربي كانت جامعة حلوان السياحية في مصر ثم تليها دول المغرب العربي لبنان والأردن وسوريا وأخيرا دول الخليج خاصة البحرين وعمان والإمارات والسعودية. وأن البرامج الأكاديمية التي تقدمها المعاهد والكليات في الوطن العربي تركز على المهارات الأساسية والعملية في صناعة السياحة في حين أن البرامج الأكاديمية التي تقدمها الجامعات تركز غالبا على المهارات الإدارية والوظيفية والعملية المتخصصة .

وتمثل فرص العمل الجديدة التي توفرها المشروعات الإنمائية ومنها القطاع السياحي أحد الأهداف الأساسية في الخطط الإنمائية في البلدان النامية كما وأن المهارات المطلوبة من العمال من الأمور المهمة في سوق العمل من حيث وجود

الفائض أو العجز في هذه المهارات ومن حيث إمكانية توفيرها محليا أو استيرادها من الخارج أو أن يوفرها سوق العمل السياحي على حساب قطاعات أخرى، ولا جدوى من السياحة إن لم تكن الأيدي العاملة في مجال السياحة محلية المنشأ .

- المفاهيم الأساسية للتدريب السياحي والخدمة السياحية :

يفهم التدريب السياحي بأنه هو سلسلة اجراءات وعمليات متعاقبة معتمدة على خطة مدروسة تكسب العاملين تجربة وخبرة جديدة .

أما الخدمة السياحية فعرفت بأنها مجموعة من الأعمال والنشاطات التي توفر للسائح الراحة والتسهيلات عن شراء واستهلاك الخدمات والبضائع السياحية خلال وقت سفرهم أو إقامتهم في المرافق السياحية بعيدا عن مكانهم الأصلي.

- أثر السياحة على نمو حجم القوة العاملة:

تعد السياحة واحدة من أكبر القطاعات توليدا للوظائف في مجالات متنوعة حيث تعتبر السياحة صناعة كثيفة العمالة كما أن معدل خلق الوظائف في قطاع السياحة يعد أكثر سرعة من المعدلات السائدة في القطاعات الأخرى بنحو 1.5 مرة ، ويلعب النشاط السياحي دورا مهما في خلق فرص التوظيف سواء بشكل مباشر يتصل باستغلال المقاصم السياحية أي داخل قطاع السياحة ذاته كالعمالة المخصصة بالنقل السياحي والإرشاد السياحي ، أو بشكل غير مباشر بالإسهام في

خلق فرص عمل بالقطاعات التي تمد السياحة باحتياجاتها من السلع والخدمات كالعاملين بالبنية الأساسية والزراعية.

وطبقا لدراسات مكتب العمل الدولي فإن معدل خلق وظائف مباشرة في قطاع الفندق فقط يتراوح بين 0.5 إلى فرصة عمل واحدة لكل غرفة جديدة في فندق ، ويرتفع هذا المعدل في الدول ذات الرواتب المنخفضة نسبيا ليصل إلى 1.5 أو أكثر كما تقدر دراسات أخرى أن إضافة سرير جديد في فندق بتونس يسهم في توظيف سنوي نحو 27 شخص في قطاع البناء والتجهيزات الأساسية (كادوات المطبخ والمناضد وغيرها من المنقولات المنزلية) بالإضافة إلى خلق مايزيد من فرص التوظيف من خلال مضاعف التشغيل وأن إضافة غرفة جديدة لفندق في مصر تساعد في توفير 1.8 فرصة عمل، كما تتوقع منظمة السياحة العالمية أن يتمتع قطاع السياحي العالمي بنمو مستدام بواقع 4.3% سنويا خلال الفترة 2018/2008 وسيرافق هذا النمو زيادة في تشغيل الأيدي العاملة في هذا القطاع وقد بلغ عدد العاملين الكلي في القطاع السياحي (مباشر وغير مباشر) 231.2 مليون عامل بما تمثل نسبته 8.3 % من حجم العمالة العالمي ويشكل 12.1 من كل فرصة عمل عالمية ومن المتوقع أن يرتفع هذا العدد الى 262.6 مليون فرصة عمل في عام 2018 .

- تنوع العمالة في القطاع السياحي:

يعمل قطاع السياحة على توليد ثلاثة أنواع من العمالة وهي:

1. العمالة المباشرة: وتشمل فرص العمل المتاحة في المنشآت السياحية والفندقية كوكالات السفر وشركات النقل السياحي وبيع التذاكر والتسويق السياحي والفنادق والمطاعم وغيرها.

2. العمالة غير المباشرة : وتشمل فرص العمالة التي تتولد في القطاعات التي يعتمد عليها القطاع السياحي والفندقي في توريد الطعام والشرب والأثاث وغيرها.

3. العمالة الموسمية :الذين تجذبهم صناعة السياحة ليعملوا بأنشطتها خلال موسم ذروة النشاط السياحي وهم غالبا من سكان الإقليم السياحي وليس من خارجه.

4. العمالة المستفيدة من النشاط السياحي ويطلق عليها العمالة المستحبة وتضم العاملين في مجال البناء والتشييد وغيرها.

- توفير العمالة المطلوبة للقطاع السياحي الفندقي:

إن عملية توفير وإعداد العمالة للقطاع السياحي تمثل ركيزة أساسية لنجاح تشغيل وإدارة المشروعات السياحية المتنوعة حيث إن العمل في تلك المشروعات يتطلب قدرات وخبرات فنية وإدارية لمواجهة متطلبات هذا القطاع في ضوء التطور المستمر للنشاط السياحي وتنوعه.

وبناء عليه فإن عملية توفير العمالة تبرز أهمية التعرف على عدة أمور منها عرض العمالة المتاحة لذلك القطاع وطبيعة الطلب عليها من أجل تحديد الأفراد المطلوبين لأداء الأعمال المختلفة ويتوقف توفير العمالة لقطاع السياحة على عدة أمور تتكامل فيما بينها في توفير ورفع كفاءة العمالة المطلوبة لهذا القطاع وتتمثل فيما يأتي:

1. حصر المهارات المتاحة من العمالة السياحية ، حيث تمثل في تجميع المهارات المتاحة للأفراد الموجودين في المنطقة التي تقام فيها المشروعات السياحية المتنوعة خصوصا وأن الاعتماد على العمالة الأجنبية يشكل عنصرا غير مرغوب فيه ومكلف ولذلك من الأهمية الاعتماد على العمالة المحلية ومحاولة تدريبها ورفع مهاراتهم وإكسابهم المزيد من الخبرات.

2. التعليم والتدريب للعمالة في القطاع السياحي، تعد هذه العملية في غاية الأهمية في إعداد وتجهيز العمالة السياحية داخل قوى العمل السياحية أو التي ستتضم مستقبلا. فالتعليم المستمر يزيد من معارف وخبرات الفرد بخصوص أداء العمل ومن شأنه أن يسهم في إعداد الفرد ورفع كفاءته للقيام بمهام وظيفته خصوصا في الوظائف المختلفة في القطاع السياحي.

وتوجد عدة أسس يقوم عليها التدريب في القطاع السياحي أهمها ما يلي:

أ . أن التدريب ليس برنامجاً يبدأ ثم ينتهي في فترة معينة ، فهو عملية مستمرة ، إذ يجب ملاحقة التطورات التي تحدث سواء من الناحية الإدارية أو التنظيمية.

ب . يجب أن يشمل التدريب جميع العاملين في المنشآت السياحية والفندقية بما فيهم العاملين القدامى؛ لضمان مستوى معين من الخدمة.

ج . إن التدريب يتطلب معايير معينة من أجل إنجازه منها:

1. المكان المناسب للتدريب بمختلف مستوياته.

2. المدربون الأكفاء الذين لديهم القدرة على نقل معلوماتهم للغير .

3 وسائل وأدوات التدريب التي تتناسب مع التخصصات المختلفة.

4. جهاز يقوم بوضع برامج التدريب وأهدافه ثم يجري تقييم للدورات التدريبية المختلفة.

د . أن تدريب المدربين أمر ضروري قد يتم محلياً أو في الخارج أو من خلال دعوة الخبراء من الخارج لقيام بالتدريب .

هـ . يستخدم التدريب أساليب متعددة فقد يستخدم أسلوب المشاهدة أو دراسة الحالات أو الزيارات الميدانية أو التمرين العملي وغيرها.

و . يجب أن يتسع التدريب أيضا ليشمل كيفية تحقيق الاتصال بين المستويات المختلفة من العمالة في المنشآت السياحية أو الفندقية وهو نوع من التدريب يمكن أن يتم أثناء العمل.

ومن أجل إنجاح تطور القوى العاملة الحالية في القطاع السياحي لابد من اتباع سياسة محددة في كيفية توفير المدربين والمدرسين الأكفاء والقادرين على تأهيل العاملين وذلك عن طريق دعوة الخبراء والمختصين ضمن عقود واتفاقيات للتعاون مع كل من الدول التي لها تجربة ناجحة في تنظيم الدورات التدريبية المتخصصة للعاملين في القطاع الفندقي كدولة مصر مثلا.

ولابد من إقامة مدرسة فندقية بمنطقة الخمس مشابهة للمدرسة الفندقية بجنزور . طرابلس وتدعيم الاختصاصات من المدرسين والمدربين فيها عن طريق التعاقد معهم من الدول العربية، وكذلك الاستفادة من مواقع الفنادق ذات الدرجات الممتازة بأن يكون موقع المدرسة قريب منها لغرض الدراسات التطبيقية العملية أثناء العمل، وكذلك إنشاء قسم السياحة والفندقة في جامعة المرقب بحيث يشمل التخصصات السياحة والإرشاد السياحي وإدارة الفنادق وإدارة شركات سياحية..

- مميزات العاملين بالقطاع السياحي الفندقي:

إن العمل في قطاع السياحة والفندقة يستلزم أن يكون الفرد على مستوى مرتفع من الناحية المهنية والسلوكية علاوة على المظهر اللائق مع إجادة اللغات الأجنبية على الأقل لغة أجنبية واحدة ، فتشغيل أفراد ينقصهم التعليم والتأهيل والتدريب الكافي يؤدي إلى فشل هذه المشروعات السياحية ، فالسياحة هي صناعة خدمات تتطلب مستوى معيناً من المهارة سوء في الخدمة السياحية (عمالة مباشرة في المشروعات السياحية) أو الخدمات المعاونة (الجهات وثيقة الصلة بالخدمة السياحية كالجوازات وغيرها) . ومن هنا لابد من توفير الصفات الآتية لعامل قطاع السياحة والفندقة:

1. أن يكون حسن المظهر والشكل، فمحافظة العاملين على ارتداء ملابس مميزة لهم في الخدمة الفندقية تبعث الارتياح للسياح .
2. أن يكون الفرد معتدا بنفسه: أي يتطلب من العامل أن يحب عمله ومقتنع به ولديه ثقافة ومعلومات عامة وثقة بالنفس؛ مهما كانت وظيفته متواضعة فهو يتعامل مع سائحين لا يعرفون إلا القليل من العادات الاجتماعية المحلية.
3. أن يتمتع الفرد بصفة الصبر والتعاطف مع الآخرين : فالسائح يأتي إلى المنطقة السياحية بعد عناء ومشقة وأحياناً يتعرض لمشاكل سوء من جهات الجمارك أو الجوازات أو النقل ومن هنا تبرز حاجته لشخص يتوفر لديه صفتي

الصبر والمرونة والتعاطف لتفهم نفسيته ومواجهة طلبات السائح الكثيرة ومحاولة امتصاص غضب السائح وبعث الاطمئنان والراحة إلى نفسه.

4. القدرة على التعامل مع المواقف: كثير مايتصف السائحون بالعدول عن رأيهم فهم يصلون إلى مكان غالبا ما يرونه لأول مرة حيث يجذبهم اهتمامات كثيرة في هذا المكان وقد تتغير قراراتهم بالنسبة إلى رؤية أماكن أخرى إضافية. فالمطلوب من العامل أن يواجه هذه الحالات بمرونة عالية حفاظا على إرضاء الزبون وسرعة اتخاذ القرار والتعامل مع هذا الموقف بحكمة.

5. القدرة على التكيف: إن العامل في المجال السياحي والفندقي يجب أن يكون متعاوننا يعمل بتناسق مع زملائه فالعمل السياحي والفندقي هو عمل فريق واحد وأي تعارض أو اختلاف بين العاملين ينعكس فورا على الأداء العام.

الدراسات التطبيقية: تضمنت الدراسة العملية إعداد استمارة استبيان مكونة من (12) سؤال موزعة على عينة عشوائية مكونة من (30) موظف وعامل في الأقسام السياحية في عدد من فنادق الخمس.

تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان:

أولاً: الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة العاملين في الفنادق.

1- الجنس: جدول رقم (1)

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكور	28	93.33
إناث	2	6.66
المجموع	30	%100

يتبين من الجدول أن عدد الذكور بلغ 28 أي مانسبته 93.33% أما الإناث فقد بلغ عددهن 2 أي مانسبته 6.66% مما يعنى تدني نسبة ما تحتله الإناث من عمالة في الفنادق في حين أن نسبة العاملين من الذكور عالية جدا وقد يرجع ذلك إلى طبيعة المجتمع الليبي عامة والخمس خاصة الذي يتيح مجال أوسع للذكور في العمل الفندقية أكثر من الإناث لذلك أصبحت النسبة عالية من الذكور.

2. الفئة العمرية: جدول رقم (2)

العمر	اقل من 40 سنة		اكثر من 40 سنة		المجموع
	العدد	%	العدد	%	
الجنس					
ذكور	26	68.6	3	10	29
إناث	—	—	1	3.3	1
المجموع	26		4		30
					%100

يمكن ملاحظة أن الفئة العمرية اقل من 40 سنة تمثل نسبة عالية جدا ويفسر ذلك بأن مجال إدارة الفنادق قد زج بمجموعة من الشباب القادرين على إدارة مثل هذه المرافق

السياحية مع إمكانية إشراكهم بالبرامج التدريبية نتيجة للقابلية في الاستيعاب، في حين الفئة العمرية أكثر من 40 سنة شكلت النسبة الأضعف وخاصة في العنصر النسائي.

3. الخبرة العملية: جدول رقم (3)

المجموع		15 سنة فأكثر		10 سنوات فأقل		الخبرة العملية
%	العدد	%	العدد	%	العدد	الجنس
93.33	28	20	6	73.3	22	ذكور
6.66	2	-	-	6.6	2	إناث
%100	30	6		24		المجموع

فيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة العملية في مجال السياحة والفندقة تشير النتائج إلى أن النسبة الأكبر 73.3% من أفراد عينة البحث هم لهم خبرة 10 سنوات فأقل، جاءت بعدها نسبة الذين لديهم خبرة من 15 سنة فأكثر وهذا يبدو واضحا أن هناك تباينا كبيرا في الخبرة الفندقية مما يؤكد ضرورة القيام بالتدريب التخصصي لتطور قابليتهم المهنية والإدارية.

4. الحالة الاجتماعية: جدول رقم (4)

المجموع	متزوج	أعزب	الحالة الاجتماعية

الجنس	العدد	%	العدد	%	العدد	%
ذكور	21	70	7	23.3	28	93.3
إناث	2	6.66	—	—	2	6.66
المجموع	23		7		30	100%

ظهرت نسبة الذكور العزاب 70% من حجم أفراد العينة في حين بلغت نسبة الإناث 6.66% من حجم أفراد عينة البحث لكن نلاحظ أن نسبة المتزوجين من الذكور 23.3% من حجم العينة والإناث لا يوجد. وربما يرجع ذلك إلى عدم إقبال الإناث المتزوجات على العمل في الفنادق.

5. الجنسية.: جدول رقم (5)

الجنسية	ليبي		مصري		سوداني		مغربي		تونسي		فلسطيني		المجموع
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
ذكور	27	96	—	—	—	—	—	—	1	3.3	—	—	28
إناث	—	—	—	—	—	—	—	—	2	10.6	—	—	2
مجموع	27		—	—	—	—	—	—	3		—	—	30

نجد من خلال الجدول أن النسبة الأكبر كانت لليبيين بين أفراد عينة الدراسة حيث بلغت نسبتهم 96% من حجم العينة ما يدل على أن الأعم والأغلب من موظفين وعاملين بالفنادق كانت جنسيتهم ليبية وقد يرجع ذلك إلى توجه الليبيين إلى الخدمة في المجال السياحي والفندقي فضلا عن الوضع السياسي والأمني الذي يحول دون دخول خبرات إدارية أجنبية في ليبيا.

6. نوع الوظيفة: جدول رقم (6)

المجموع		اقسام اخرى		موظف سياحي		محاسب		كاتب اداري		رئيس قسم		مدير		نوع الوظيفة
%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	الجنس
93.33	28	30	9	23.3	7	20	6	3.3	1	10	3	6.6	2	ذكور
6.66	2	6.66	2											إناث
%100	30	11		7		6		1		3		2		المجموع

فيما يتعلق بالوظيفة فإن النسبة الأكبر من أفراد عينة البحث من الذكور والتي بلغت حوالي 30% والإناث 6.66% من حجم العينة وهي للعاملين في أقسام أخرى، في حين بلغت نسبة الذكور في موظف السياحي حوالي 23.3% من حجم العينة ، أما باقي الوظائف فسجلت نسب متفاوتة وقليلة وتعطي مؤشرا إلى أن العاملين يعملون في مجالات عمل ليست لها علاقة في مجال السياحة .

7. القسم الذي يعمل فيه: جدول رقم (7)

القسم الذي تعمل فيه		الاستقبال		المطعم		المقهى		المطبخ		التدبير الفندقي		الادارة		الحساب
%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	الجنس
33.3	10	33.3	10	16.6	5	10	3	10	3	10	3	6.66	2	ذكور
				3.33	1			3.3	1					إناث
														المجموع

يمكن ملاحظة أن نسبة الذين يعملون في قسم الاستقبال من الذكور بلغت 33.3% من حجم العينة .في حين تفاوتت نسبة العاملين في الأقسام الأخرى من

المطعم والمقهى والمطبخ فبلغت نسبة عدد الذكور في المطعم 3.33% من حجم العينة والمقهى 16.6% في حين تساوت نسب العاملين في التدبير الفندقي والمطبخ حيث بلغت 10% من حجم العينة، بينما الحسابات بلغت عدد العاملين 13.3% من حجم العينة ، أما بالنسبة للإناث فقد تساوت نسبتهن في المطعم والمطبخ حيث بلغت 3.33% من حجم العينة وقد يرجع ذلك إلى تناسب هذا العمل مع المرأة أكثر من الأقسام الأخرى.

8- المستوى التعليمي: جدول رقم (8)

يوضح الجدول أن نسبة الحاصلين على شهادة جامعة من عينة الدراسة كانت عالية حيث

جامعة	تخصص سياحة وإدارة فنادق		دورات تدريبية		خريج مهن شاملة		معهد مهن سياحية		ثانوي		اعدادي		ابتدائي	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
36.6	11	3.33	1		23.3	7	16.6	5	6.6	2	6.6	2		
		6.66	2											
11			3			7		5		2		2		

بلغت 36.6% من حجم العينة وجاء في المرتبة الثانية خريجي المهن الشاملة حيث بلغت 23.3% من حجم العينة في حين بلغت نسبة حملة خريج معهد المهن السياحية 16.6% من حجم العينة أما باقي نسبة حملة الشهادات الأخرى متفاوتة كشهادة الثانوي 6.6% والإعدادي 6.6% من حجم العينة في حين تخصص السياحة وإدارة الفنادق 3.33% من حجم العينة وهذا مؤشر غير جيد مما يشير

إلى أن العاملين في الفنادق هم يحملون مؤهلات علمية غير التي حددها البحث، وهذه النتيجة جاءت مؤشر سلبي لكون العاملين في الفنادق من الذين يحملون تخصص في مجال السياحة لايشكلون نسبة كبيرة حيث بلغت 3.3% بالنسبة للذكور في حين الإناث شكلت حوالي 6.6% من حجم العينة.

س2: هل تعتقد أن التعليم السياحي ضروريا للمهن السياحية من خلال ممارستك عمالك في الفندق؟ جدول رقم (9)

المجموع		لا		نعم		الوصف
العدد	%	العدد	%	العدد	%	الجنس
28	93.33	3	10	25	83.3	ذكور
2	6.66	1	3.3	1	3.3	إناث
30	100%	4		26		المجموع

يلحظ من الجدول أن النسبة الأكثر تعتقد أن التعليم السياحي ضروريا للمهنة السياحية حيث بلغت نسبة الذكور 83.3% والإناث 3.3% من حجم العينة . وهذا مؤشر جيد لتفهم مدى أهمية التعليم السياحي في المجال الفندقي . أما من يعتقد أن التعليم السياحي ليس ضروريا للمهن السياحية بلغت نسبة الذكور 10% والإناث 3.3% من حجم العينة.

س3: كيف اكتسبت الخبرة في العمل الفندقي؟ جدول رقم (10)

المجموع		بالدراسة في معهد السياحة		عن طريق التدريب		الوصف
%	العدد	%	العدد	%	العدد	الجنس
93.33	28	6.6	2	86.6	26	ذكور
6.66	2	3.3	2	—	—	إناث
%100	30					المجموع

تشير النتائج الموضحة في الجدول (10) إلى أن أكثر من نصف أفراد عينة البحث والبالغة نسبتهم 86.6% من الذكور عن طريق التدريب في دورة تدريبية متخصصة أو التدريب أثناء العمل بعد أن تم تعيينه كعامل في الفندق. وذلك ليكونوا مؤهلين للعمل في المجال السياحي ويجدون فرص عمل أفضل من الأشخاص الذين لم يتلقوا أي دورات تدريبية. كما أن نسبة الذين اكتسبوا الخبرة عن طريق الدراسة في معهد السياحة فقد بلغت نسبة الذكور 6.6% والإناث 3.3% من حجم العينة. وهذا مايدل على إثبات فرضية إنشاء معاهد وكليات سياحية لإنعاش القطاع السياحي ولتطوير قدراتهم العلمية والتقنية.

س4: هل التحقت بدورات تدريبية في المجالات الآتية؟

جدول رقم (11)

المجموع		ذكور وإناث		ذكور وإناث		الجنس
		لا		نعم		
%	العدد	%	العدد	%	العدد	الوصف
100	30	43.3	13	56.6	17	استخدام الحاسوب
100	30	80	24	20	6	تخصص السياحة

يشير الجدول (11) إلى أن عدد الذكور والإناث بلغ 56.6% من حجم العينة من العاملين قد التحقوا بدورات في مجال الحاسوب وهذا مؤشر جيد يدل على اهتمام المكاتب بتطوير قدرات العاملين في مجال التكنولوجيا والمعلومات. أما الدورات التدريبية في مجال السياحة فقد بلغت نسبة الذين لم يلتحقوا بأي دورة في مجال السياحة حوالي 80% من حجم العينة ذكور وإناث وهذا يشكل مؤشر سلبي وعدم اهتمام بتطوير مهارات العاملين النظرية والعملية في مجال السياحة والذي قد يعود لضعف إعداد الجامعات والمعاهد المتخصصة في مجال السياحة.

س5: هل تركت العمل في فندق آخر قبل عملك هنا؟

جدول رقم (12)

المجموع	لا	نعم	الوصف
---------	----	-----	-------

الجنس	العدد	%	العدد	%	العدد	%
ذكور	3	10	25	83.3	28	93.33
إناث	2	6.6			2	6.66
المجموع	5		25		30	100

يوضح الجدول أن الذين تركوا العمل في الفندق آخر قبل عملهم في الفندق الحالي بلغت نسبة الذكور 10% من حجم العينة أما الإناث 6.6% من حجم العينة في حين سجلت نسبة مرتفعة للعينة الذين لم يتركوا العمل من قبل فقد بلغت حوالي 83.3% من حجم العينة.

س6: هل تعتقد أن نظام الأجور والرواتب يختلف من فندق إلى آخر؟ جدول رقم (13)

الوصف	نعم		لا		المجموع	
الجنس	العدد	%	العدد	%	العدد	%
ذكور	23	76.6	5	16.6	28	93.33
إناث	1	3.33	1	3.33	2	6.66
المجموع	24		6		30	100

بلغت نسبة الذكور 76.6% ممن يعتقدون أن نظام الرواتب تختلف من فندق لآخر في حين نسبة الإناث متساوية فيمن يعتقد أن نظام الرواتب تختلف من فندق لآخر وممن لا يعتقد ذلك حيث بلغت 3.33% من حجم العينة، في حين بلغت نسبة الذكور الذين لا يعتقدون أن نسبة نظام الرواتب بلغت 16.6% من حجم العينة

ويمكن إرجاع السبب إلى حسب درجة تصنيف الفندق ومستوى التحصيل الدراسي للعاملين وكذلك معاملة مدراء الفنادق حيث يلعب هذا العامل الدور البارز في ذلك.

س7: هل تعمل في الفندق بصورة دائمة طيلة السنة؟ جدول رقم (14)

المجموع		لا		نعم		الوصف
%	العدد	%	العدد	%	العدد	الجنس
93.33	28	10	3	83.3	25	ذكور
6.66	2	6.66	2			إناث
	30		5		25	المجموع

من خلال الجدول (14) نلاحظ أن نسبة الذكور سجلت أعلى نسبة بلغت حوالي 83.3% ممن يعملون طيلة السنة وربما يرجع السبب في ذلك لرغبتهم على العمل في المجال الفندقي وتحسين مستواهم المادي. أما النسبة المتبقية ممن لا يعملون طيلة السنة بالفندق بلغت 10% من الذكور والإناث 6.66% من حجم العينة .

س8: هل ترغب في العمل في مجال غير العمل في الفندق؟ جدول رقم (15)

المجموع		لا		نعم		الوصف
%	العدد	%	العدد	%	العدد	الجنس
93.33	28	40	12	53.3	16	ذكور
6.66	2	3.33	1	3.33	1	إناث
100	30		13		17	المجموع

نجد في الجدول أن نسبة الذكور الذين يرغبون في العمل غير المجال الفندقي بلغت نسبتهم 53.3% من حجم العينة وهذا ما يؤكد أن عددا كبيرا من الأيدي العاملة هم يعملون بدون قناعة أو أنهم لا يجدون الحافز التشجيعي للعمل وغير مدركين لأهمية المجال السياحي والفندقي.

في حين نجد أن نسبة الإناث متساوية بين الذين يرغبوا أو لا يرغبون بالعمل في الفندق حيث بلغت 3.33% والذكور 40% من حجم العينة.

س9: ما الطريقة التي من خلالها حصلت على فرصة العمل في الفندق؟

جدول (16)

المجموع		عن طريق اخر		عن طريق شخص معين		المراجعة الشخصية		الاعلانات		الجراند		الوصف
%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	الجنس
93.3	28	10	3	63.3	19	13.3	4	6.6	2			ذكور
6.6	2			3.3	1	3.3	1					إناث
100	30	3		20		5		2				المجموع

يوضح الجدول أن أعلى نسبة بلغت للذكور 63.3% من حجم عينة الذين تحصلوا على العمل عن طريق شخص معين للفندق وتأتي في المرتبة الثانية عن طريق المراجعة الشخصية حيث بلغت نسبة الذكور 13.3% من حجم العينة وأما الذين حصلوا على الوظيفة عن طريق الإعلانات فكانت نسبة الذكور 6.6% من حجم العينة فحين بلغت نسبة الذكور الذين تحصلوا على العمل عن طريق آخر فبلغت

10% من حجم العينة، بالنسبة للإناث فكانت نسبتهم متساوية في طريقة الحصول على الوظيفة سواء عن طريق شخص معين أو مراجعة شخصية فبلغت حوالي 3.3% من حجم العينة، وهنا نستنتج أن طريقة الحصول على عمل في فندق هي عن (طريق شخص) هي المتبعة ولها النسبة العالية في تشغيل الأيدي العاملة في الفنادق .

س10: ما اللغات التي تجيدها عدا اللغة العربية؟ جدول رقم (17)

المجموع	أكثر من لغة		اللغة الألمانية		اللغة الإيطالية		اللغة الفرنسية		اللغة الإنجليزية		الوصف	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
93.33	28	3.33	1	3.33	1			20	6	66.6	20	ذكور
6.66	2							6.66	2			إناث
100	30	1		1				8		20		المجموع

تشير النتائج الموضحة إلى أن 66.6% من أفراد عينة البحث يجيدون اللغة الإنجليزية من الذكور، وبلغت نسب الذين يجيدون لغة واحدة أخرى نسب متفاوتة حيث بلغت نسبة الذكور الذين يجيدون الفرنسية 20% من حجم العينة والإناث 6.66% والألمانية فنسبة الذكور بلغت 3.33% من حجم العينة أما نسبة الذين يجيدون أكثر من لغة فقد بلغت 3.33% من حجم العينة. ونستنتج أن اللغة الإنجليزية أن غالبية العاملين يجيدونها والتي يمكن اعتبارها شرط من شروط التشغيل.

س11: ما المشاكل في رأيك التي تواجه العاملين في الفنادق أثناء العمل؟

حيث تم تبويب هذه المشاكل على حسب آراء العاملين من أفراد عينة البحث كمايلي: 1. وجود أيدي عاملة غير مدرکه للعمل الفندقی وتعاملهم مع الزبائن بصورة غير لائقة.

2. المشاكل الإدارية والضعف الإداري وصعوبة التعامل مع مدراء الفنادق.

3. نقص الكفاءات والخبرات المؤهلة للعمل في الفندق .

4. قلة الرواتب وعدم وجود حوافز تشجيعية بالنسبة للعاملين في الفندق.

6. عدم استقرار الوضع الأمني بشكل عام وانعدام الحركة السياحية بسبب ما تمر به البلاد من مشاكل أمنية.

7. عدم توفر المواصلات والنقل للعاملين بالفندق.

8. المشكلة الاقتصادية تؤثر سلبا على العمل وبالتالي على الموظفين.

9. عدم توفير دورات تدريبية في مجال السياحة.

10. قلة الإمكانيات والمستلزمات العمل الفندقی من معدات وآلات وملابس خاصة بالعاملين أثناء العمل.

11. عدم إتقان اللغة الأجنبية لبعض العاملين بالفندق.

س12: هل يمكن اقتراح بعض السبل التي يمكن بها توفير أيدي عاملة ماهرة وكفوة في الفندق؟

حيث تم ترتيب المقترحات حسب آراء أفراد عينة البحث كما يلي:.

1. تدريب الأيدي العاملة في الاستقبال وكيفية حسن المعاملة للزبائن.

2. إنشاء المعاهد والمدارس الفندقية والسياحة بمنطقة الخمس.

- 3- توفير الإعلانات للباحثين عن العمل في المجال الفندقي وتنشيط دور الإعلام السياحي .
- 4- الاهتمام بالفنادق بالصيانة الدورية والسعي للتطوير ومواكبة كل ما هو جديد في مجال الفندقي.
- 5- توفير سبل الراحة للعاملين من خلال رفع الروح المعنوية من خلال التشجيع وزيادة المرتبات وتنظيم الترفيات .
- 6- توفير جميع الاحتياجات اللازمة التي يحتاج لها العامل في الفندق.
- 7- إقامة دورات تدريبية دورية للعاملين بالفندق في مجال اللغات والحاسوب والسياحة.
- 8- استجلاب كفاءات أجنبية ذات خبرة تقوم بتدريب العناصر المحلية لتطوير القطاع الفندقي والسياحي ليكون حافزا لتشغيل أكبر عدد من العناصر المحلية ودعمها .
- 9- المعاملة الجيدة من إدارة الفندق.

الاستنتاجات

يمكن تلخيص أهم الاستنتاجات التي تم الحصول عليها من خلال تحليل استمارات الاستبيان كما يلي: 1- نجد أن أكثر من نصف أفراد عينة البحث هم من الذكور ومن الذين يحملون شهادات في تخصصات بعيدة عن تخصص السياحة حيث شكلت نسبة 3.33% من الأيدي العاملة في الأقسام السياحية في عينة الفنادق هم يحملون شهادة سياحية مهنية فقط.

- 2- عدم التوسع في افتتاح المراكز والمعاهد السياحية والفندقية في مناطق الجذب السياحي الليبي وخاصة بمنطقة الخمس ذات الطلب العالي للسياحة إضافة إلى ضعف الإعلام السياحي للتشجيع في ممارسة السياحة.
- 3- انعدام التبادل التدريبي السياحي مع الدول المرتبطة باتفاقيات سياحية مع ليبيا أسوة بالدول الإقليمية السياحية.
- 4- غياب المؤتمرات السياحية المتضمنة واقع الخدمات السياحية وسبل تطويرها من خلال تأهيل العاملين في الفنادق بعد زجهم في برامج تدريبية.
- 5- إن نسبة الأيدي العاملة الوطنية مرتفعة مقارنة بالأجانب من العاملين.
- 6- ضعف المراكز التدريبية والمعاهد السياحية المتخصصة علميا وعمليا في تطوير وتنمية المهارة المهنية ضمن التطبيقات العملية لديها.
- 7- إن أغلب العاملين في الفنادق حصلوا على عملهم من خلال شخص معين للفندق حيث بلغت نسبتهم 63.6% من الأيدي العاملة في عينة البحث.

التوصيات

1. التركز على مهارات اللغة الأجنبية في البرامج والخطط الدراسية لأقسام السياحة ويفضل أن تكون لغة التدريس هي اللغة الإنجليزية والحاق العاملين بدورات تدريبية تركز على تطوير مهارات اللغة.
2. تنمية وتطوير مهارات التعامل مع الحاسوب والانترنت في الخطط والبرامج الدراسية لأقسام السياحة.
3. العمل على توفير كوادر تدريبية للجامعات والمعاهد المتخصصة في المجال السياحي مؤهلة بشكل علمي جيد لتكون قادرة على إعداد عاملين مؤهلين للعمل في القطاع السياحي.
4. إنضاج فكرة افتتاح المراكز التدريبية والاستشارية للإسهام تقديم البرامج التدريبية والاستشارية للمؤسسات السياحية لرفع كفاءة أداء العاملين لديها.
5. التوسع في افتتاح المراكز والمعاهد السياحية والفندقية في المناطق السياحية بليبيا عامة ومنطقة الخمس بشكل خاص.
6. إعادة النظر في نظام الحوافز والرواتب للعاملين في الأقسام المتخصصة وتبني مفهوم التدرج المهني لتفعيل نشاط الخدمات وتخفيض ظاهرة دوران العمل العالي.
7. ضرورة تحسين ظروف العمل المادية والاجتماعية للعاملين في القطاع السياحي من أجل استقطاب الطلبة المتميزين للانخراط في هذه المهمة من كلا الجانبين ، وخاصة الإناث حيث لوحظ انخفاض نسبة الإناث العاملات في هذا القطاع.

8: على المؤسسات الفندقية أن تدرك أن احتياجات السائح تتطور من وقت لآخر ولذلك يجب عليها أن تواكب هذه التطورات بالتحسين المستمر لمستويات الخدمة وذلك من أجل ضمان استمراريتها في السوق.

9: الحاجة الماسة إلى الكتب والمنشورات المتخصصة في التدريب السياحي والفندقي.

10: يوصى بضرورة إنشاء دورات تدريبية تتعلق بكيفية الارتقاء بجودة الخدمة الفندقية لجميع المدراء ورؤساء الأقسام في الفنادق.

المصادر و المراجع

1: زهير عباس القريشي ، أثر وسائل الإعلام في تنمية الوعي السياحي للسياحة الدينية في مدينة كربلاء ، دكتوراه ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، 2013.

2: فؤاد رشيد سمارة، تسويق الخدمات السياحية، دار المستقبل للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، الاردن، 2001.

3: عبد الجبار منديل ، أسس التسويق الحديث، دار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن، 2002.

4: عبد الأمير عبد كاظم زوين، فن وإدارة الفنادق، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003.

5: السيد عليه، تحديد الاتجاهات التدريبية ، مطبعة مصر الجديدة، الطبعة الأولى، مصر، 2001.