

# تنمية العاملين بالسياحة الترويجية فى ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة "بالنطبيق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء"

د. رأفت عبد الرؤوف محمد أحمد بكرى \*

## مقدمة البحث :-

مؤخراً وفي العقود القليلة الماضية، حدثت تغيرات في وجهة النظر التقليدية للمهن وذلك بسبب التحول في مدركات المجتمع لفئات معينة من العمل، وليس فقط الأفكار التقليدية والمعايير هي التي تغيرت للأحسن بل الاهتمام بالقائمين على تنفيذ هذا العمل أصبح من أكثر الأشياء التي لها الأولوية والأهمية. (٢ : ١٥٣)

وعلى الرغم من التطورات التي طرأت على ميدان التقنية في المجال السياحي خاصة خلال العقدين الأخيرين والذي قلص من الاعتماد على العنصر البشري داخل بعض الفنادق والقرى والمنتجعات والشواطئ السياحية الخاصة يرى الباحث أن جميع الدلائل تؤكد على الدور المتزايد الأهمية للعاملين داخل تلك المنشآت حيث يعد الثروة الحقيقية لأي دولة باعتباره وسيلة وغاية أي جهد لإحداث التنمية كما أن نوعية هذا العنصر هي المحدد الرئيسي لمستوى التقدم والنمو الذي يمكن لأي دولة أن تختاره. ولقد استطاعت الدول المصنفة سياحياً أن تضع أقدامها على طريق التقدم بفضل الاستثمار الكفاء والجيد للعاملين بمنشآتها السياحية.

ويمثل العاملين بالسياحة الترويجية أحد عناصر الإنتاج الهامة في المجتمع السياحي ويطلق عليه رأس المال البشري Human Capital وهو ما

\* مدرس بقسم الترويج الرياضى - كلية التربية الرياضية - جامعة دمياط .

يدل على قوة وأهمية هذا العامل في العملية الإنتاجية، فعناصر الإنتاج بدون المورد البشري لا تحقق شيئاً، وتتضح أهمية هذا المورد من أن ضغط المنافسة الدولية على الشركات لزيادة الإنتاجية باستخدام التكنولوجيا المتطورة أدى إلى ضرورة استخدام موارد بشرية متطورة تدار بأساليب حديثه، وكذلك مما يمثل تحدياً جديداً للمنشآت ولإدارة العاملين في تنمية مهارات تلك الموارد وزيادة إنتاجيتها حتى يمكن للمنشأة مواجهة حدة المنافسة المحلية والدولية المتوقعة. (٥ : ٢٨)، (١ : ٣٥ ، ٣٦)

وفي قطاع السياحة تعتبر العمالة في حد ذاتها هدفاً من أهداف التنمية السياحية، باعتبار العنصر البشري المحور الأساسي الذي يدور حوله النشاط السياحي في كل مراحله المختلفة التخطيطية والإدارية والتسويقية والبيعية.... الخ. ولذلك فإن تنمية هذه الثروة البشرية تتطلب جهوداً تدريبية كبيرة ومتنوعة على مختلف المستويات مما يستدعي من القائمين على النشاط السياحي في مصر تركيز جهودهم على الاهتمام بهذا العنصر الإنتاجي الهام والإشراف عليه بصفة دائمة ومستمرة. (٦ : ١٣٠)

من العناصر الأساسية لنجاح المنشآت السياحية هو الاعتراف بأن العاملين وخاصة أولئك الذين هم على اتصال مباشر مع المستفيدين يعتبرون رواد الفندق حيث يتشكل الانطباع الرئيسي للمستفيدين من خلال علاقتهم بالعاملين وهذا يبين الحاجة إلى قلب الهيكل التنظيمي للفندق رأساً على عقب ليصبح العاملين وخاصة في الدوائر الأمامية في قمة الهرم. (١٥ : ٣٢١)

ويعتبر توقيع مصر على اتفاقية "GATS" الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات التزاماً عليها، وفي ضوء هذا الالتزام يجب على المسؤولين عن صناعة السياحة في مصر أن يدركوا جيداً أهمية وضع استراتيجية سياحية جديدة لمواجهة الوضع التنافسي الذي فرضته هذه الاتفاقية والتي تعتمد بصفة رئيسية في أحد بنودها على الارتقاء بالعاملين في المجال السياحي والعمل على تطويره

بشكل مستمر في مختلف القطاعات حتى يمكن مواكبة التطورات السريعة والمتلاحقة في صناعة السياحة العالمية.(٥ : ٢٥ ، ٢٦)

خاصة وأن هناك العديد من المتغيرات والمستجدات المتلاحقة التي تحيط بقطاع الأعمال السياحي ومنها التكتلات الاقتصادية وما تقوم عليه من نواحي مشتركة يمتد بعدها إلى النواحي الاجتماعية والسياسية، بالإضافة إلى سرعة التطورات العلمية والتكنولوجية وسيطرتها الكاملة على كافة الجوانب والبياديين والتي أصبحت تشكل تحدياً حقيقياً لهذه المنظمات.

فضلا عن أن هذه المتغيرات والمستجدات الحديثة حتمت ضرورة وجود بيئة عمل خلابة تسود قطاع الأعمال وتستطيع التوائم مع هذه المتغيرات لاكتشاف الفرص واقتناصها والتعرف على التحديات التي تفرضها هذه المتغيرات ووضع البرامج ورسم السياسات المناسبة للسير عليها ومن ثم إمكانية إيجاد وضع تنافسي في السوق العالمي للسياحة.(١١ : ٤٩٨)

ولمساعدة المنشآت السياحية المختلفة على اجتياز هذه التحديات وصولاً لتحقيق الأهداف التي قامت من أجلها بنجاح وفاعلية فإن العنصر البشري يمثل أحد المحددات الأساسية. لذلك يلزم إتباع منهجية متكاملة لاستقطاب وتنمية وتحفيز العمالة السياحية كأحد العناصر الحاسمة للارتقاء بمستوى مكانة المنتج السياحي المصري ووضعه التنافسي.(١٦ : ١٩)

### **مشكلة البحث :-**

إن تقييم أداء العاملين بالمنشآت السياحية من أجل تنميتهم يعتبر من أهم الوسائل المهمة التي تساعد الإدارة على إصدار قرار موضوعي في كيفية قدرة العامل على أداء واجبه، والتأكد من سلوكياته وتصرفاته أثناء العمل ومحاولة تنمية الإيجابيات الموجودة وتصحيح السلبيات التي تطرأ على العاملين وهذا ينعكس على الأقسام والمنشأة السياحية كلها.(٨ : ٧١)

وفى مصر يحتل العاملين في المنشآت السياحية من حيث كفاءة العمل الترتيب الـ ٦٨ عالمياً والـ ٧ عربياً بعد كلاً من دول الإمارات، تونس، قطر، الأردن، البحرين، المغرب. (١٤ : ٣٢٢)

وبما أن السياحة الترويحية تحتل مكانة كبيرة داخل المنشآت السياحية بقطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء لما يمتلكه هاذين القطاعين من إمكانات مادية وطبيعية خلابة تستطيع استيعاب الرياضات المختلفة هذا بالإضافة الي انها تحتل المرتبة الأولى من حيث اهتمامات السائحين داخل الفنادق والقرى والمنتجعات والشواطئ السياحية الخاصة.

وبناءً على ما سبق فان مشكلة الدراسة تكمن في كيفية إيجاد استراتيجية متكاملة وتصور علمي و عملي لتنمية العاملين بالسياحة الترويحية سواء من حيث الإعداد أو التعليم أو التدريب وذلك في ضوء المتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة المتمثلة في الجاتس (GATS) وتكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى التكتلات الاقتصادية. حيث أوصت دراسة محمد صبري (٢٠٠١م) (١٠) بضرورة التركيز على العنصر البشري خلال الفترة القادمة وتطبيق المداخل الحديثة في تطوير آدائه واستخلصت دراسة شيماء على (٢٠٠٩م) (٤) إلى أنه لا يوجد تخطيط لإعداد متخصصين للعمل في مجال السياحة الترويحية بمصر كما أوصت دراسة كلاً من عبد الله موسى (٢٠١٥م) (٧) بضرورة التدريب الجيد لكل العاملين في مجال السياحة الترويحية لأن العنصر البشري المؤهل يمثل أهمية كبيرة في تطوير السياحة ودراسة رأفت بكرى (٢٠١٥م) (٣) بضرورة صقل مهارات العاملين المهنية وقدراتهم اللغوية وتوفير فترات معيشة للعاملين بكبرى الفنادق العالمية حتى يكون على قدر كاف من الجودة في تقديم الخدمة للسائح باعتباره آداه ترويجية فاعلة.

وفى حدود علم الباحث ومن خلال المسح المرجعي للدراسات والمراجع العلمية باللغتين العربية والأجنبية وجد الباحث قصوراً فى الأبحاث التى تتناول تنمية العاملين بالسياحة الترويحية فى ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة بالتطبيق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء.

## أهمية البحث :-

ترجع أهمية البحث فيما يلي :-

- ١- إنه يتعرض لمجال رئيسي من مجالات الإدارة الحديثة داخل المنشآت السياحية بما تحويه من مراكز مختلفة تدير أنشطة السياحة الترويحية والذي يحتاج إلى مزيد من الدراسات في الدول النامية لإلقاء الضوء على كافة جوانبه نظراً لتراجع كفاءة العاملين بهذه الدول مقارنةً بالدول المتقدمة سياحياً كفرنسا وإسبانيا وإيطاليا والولايات المتحدة الأمريكية.
- ٢- أن موضوع الدراسة يتصل بأحد القطاعات الحيوية ألا وهو قطاع السياحة الترويحية الذي يسعى بخطوات سريعة نحو زيادة مساهمته في الناتج القومي كداعم للتنمية المستدامة للدولة، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال التنمية البشرية والارتقاء بأداء العاملين به.
- ٣- التطبيق على الفنادق والقرى والمنتجعات والشواطئ السياحية كأحد الدعام الأساسية التي يستند إليها العمل السياحي بوجه عام والعمل بالسياحة الترويحية بوجه خاص.
- ٤- سرعة المتغيرات العالمية المعاصرة وما فرضته من أوضاع ورؤية جديدة للفكر الإداري ومناهج إدارة الأعمال، وتفعيل شراكة العاملين مما يتطلب الاهتمام بالدراسات والأبحاث التي ترصد مسار المنشآت السياحية في هذا الاتجاه بمناهجه ونظمه وأساليبه وأدواته لمواكبة هذه التحديات شكلاً ومضموناً ومحتوى من أجل خدمة قضايا التحول والتطوير الشامل لها.
- ٥- تقديم الاقتراحات المناسبة التي سيتم التوصل إليها مما يساعد على تفعيل دور العاملين بالسياحة الترويحية كخطوة نحو كفاءة وجودة الخدمات السياحية المقدمة.

## هدف البحث :-

يهدف البحث إلى تنمية العاملين بالسياحة الترويحية في ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة بالتطبيق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء من خلال الإجابة على التساؤلات التالية :-

- ١- هل يوجد قصور في برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية؟
- ٢- هل توجد فجوة بين المؤهلات الأكاديمية للعاملين بالسياحة الترويحية ومتطلبات وظائفهم؟
- ٣- هل توجد بيئة عمل ابتكارية تستطيع تقديم الحوافز المطلوبة للعاملين بالسياحة الترويحية من أجل الإبداع والابتكار؟
- ٤- ما دلالة الفروق بين العاملين بالسياحة الترويحية وفقاً لمتغير مستوى المنشأة السياحية؟
- ٥- ما دلالة الفروق بين العاملين بالسياحة الترويحية وفقاً لمتغير سنوات الخبرة؟
- ٦- ما دلالة الفروق بين العاملين بالسياحة الترويحية وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي؟

#### **مصطلحات البحث :-**

#### **-: Development التنمية**

هي عملية التجديد المستمر وتحسين مستوى الأداء من خلال أداء العاملين والأداء الآلي وإدخال خدمات جديدة مطلوبة من المستخدمين لجذب الأسواق الجديدة والمستهلكين الجدد. (\*)

#### **-: Recreational Tourism Workers العاملين بالسياحة الترويحية**

القوة البشرية التي تدير أنشطة السياحة الترويحية والتي يجب استخدامها الاستخدام الأمثل وإدارتها بالطريقة السليمة لتحقيق أهداف المنشآت السياحية في الربح. (\*)

#### **Recreational Tourism تنمية العاملين بالسياحة الترويحية**

#### **-: Development Of Workers**

تلك العملية التي يتم من خلالها مساعدة المنشآت السياحية على تعزيز مستوى أداء العاملين بأنشطة السياحة الترويحية وتحسين إنتاجيتهم عن طريق التعليم والتدريب ووسائل تحسين مستوى الأداء الأخرى. (\*)

## الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة New Global

### -: Economic And Variables Conditions

مجموعة من العناصر ذات التأثير المباشر والغير مباشر على حركة السياحة في العالم وتشمل العولمة السياحية، الجاتس (GATS)، التكنولوجيا، الأحداث والمتغيرات السياسية. (\*)

## قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء The Red Sea And South

### -: Sinai Sector

أكبر قطاعات جمهورية مصر العربية الجاذبة لمحبي ممارسة أنشطة السياحة الترويحية لما يتمتع به من إمكانات وموارد طبيعية صالحة لاستقبال السائحين من كل دول العالم ومن أشهر مدنه كلاً من الغردقة، شرم الشيخ، طابا، مرسى علم، سفاجا، رأس غارب، الزعفرانة ومن أشهر خلجانه خليج نعمة والقرش بمدينة شرم الشيخ وخليج مكادي بمدينة الغردقة. (\*)

### -: الدراسات المرجعية :-

قام محمد عراقى (٢٠٠٠) (١١) بدراسة بعنوان " تحليل بيئة العمل بقطاع الأعمال السياحي في مصر في ظل ظروف المتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة "بهدف تحليل بيئة العمل بقطاع السياحة في مصر في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة ، وقد بدأت الدراسة بمعالجة إشكالية للنشاط السياحي والمتغيرات الاقتصادية الجديدة مثل أثر الشركات متعددة الجنسيات على أنشطة الشركات السياحية في مصر، ومدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في السيطرة على أسواق السياحة العالمية من قبل منظمي الرحلات الشاملة ، كذلك تناولت الدراسة قضية التنمية السياحية المستدامة وتوضيح كيف تمثل البيئة عامل تحدي يواجه قطاع أعمال السياحة في مصر، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وكانت عينة الدراسة عبارة عن بعض العاملين بالمنشآت السياحية، وكانت أهم النتائج ما يلي: لكي يستطيع قطاع الأعمال السياحي تعظيم الفرص والآثار الإيجابية للمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة فإن ذلك يقتضي وجود بيئة عمل ابتكارية تسود ثقافة العمل بقطاع أعمال السياحة.

قام محمود الخطيب (٢٠٠٠) (١٣) بدراسة بعنوان " العولمة وإدارة الموارد البشرية والدلالات الضمنية للمنظمات المصرية " بهدف التعرف على تأثير العولمة على سياسات الموارد البشرية بهدف التعرف على العولمة من الناحية الإدارية ، ثم آثار العولمة في مجال إدارة الموارد البشرية مع التركيز على الوظائف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية، واستخلاص الدلالات الضمنية للعولمة بالنسبة للمنظمات المصرية ، وتم التركيز على العلاقة بين العولمة و الموارد البشرية بصفة عامة واستخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة ، وكانت العينة عبارة عن بعض العاملين ببعض المنظمات السياحية المصرية، وكانت اهم النتائج ما يلي: أن العولمة عملية تاريخية تطويرية مستمرة وتقوم على إعادة صياغة القيم والممارسات من أجل خلق واقع جديد ، وتلعب الموارد البشرية الدور الحاسم في عملية التحول هذه ولا بد من المشاركة الايجابية والحد من السلبيات الناتجة من عولمة الإنتاج والأسواق .

قام فراج محمد (٢٠٠١) (٩) بدراسة بعنوان "تخطيط وتنمية المسار الوظيفي " رؤية معاصرة" بهدف التعرف على مفهوم تخطيط المستقبل الوظيفي والمنافع الرئيسية المرجوة منه ومراحله الأساسية وأساليب تنمية المسار الوظيفي ومستويات هذه التنمية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وكانت عينة الدراسة عبارة عن بعض العاملين بالمنشآت السياحية، وكانت أهم النتائج ما يلي: بدون التأهيل الأكاديمي والمعرفة الجيدة يمكن للأفراد ذوي الأداء المرتفع أن يفقدوا الفرص التي يحتاجونها لتحقيق أهداف مساهم الوظيفي، وهذه المعرفة تتحقق من خلال التقارير المكتوبة أو العروض الشفهية ، والموارد البشرية أصبحت مسئولة عن توفير البيانات والمعلومات و الحصول على دعم الإدارة العليا للمساعدة في نجاح التخطيط الوظيفي لكل من الأفراد والمنشأة السياحية.

قام محمد صبرى (٢٠٠١) (١٠) بدراسة بعنوان " انعكاسات العولمة على إدارة الموارد البشرية " بهدف التعرف على انعكاسات العولمة على إدارة الموارد البشرية وتأثير العولمة على وظائف إدارة الموارد البشرية ، والاتجاهات



الحديثة في الموارد البشرية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وتمثلت العينة في بعض العاملين بالمنشآت وكانت أهم النتائج ما يلي: أن ظاهرة العولمة فرضت نفسها على المجتمع كواقع لا بد من التعامل معه، وهي فلسفه جديدة تحتاج إلى تقنيات فكرية وسلوكية وفنية على درجة عالية من الشمولية والتكاملية، وأن العولمة لها تأثير كبير على الموارد البشرية، وأوصت الدراسة بالتركيز على العنصر البشرى خلال الفترة القادمة وتطبيق المداخل الحديثة في تطوير أدائه.

قامت هدى لطيف (٢٠٠٢) (١٦) بدراسة بعنوان " إدارة الموارد البشرية في الهيئات السياحية الرسمية " معطيات الواقع وتحديات المستقبل " بهدف التعرف على الدور الفعلي الذي تقوم به إدارة الموارد البشرية في الهيئات السياحية الرسمية بما يسهم في تحديد المحاور الأساسية لوظائفها ومسئولياتها والمعايير المستخدمة في اختيار القائمين عليها وذلك في ضوء المتغيرات والتطورات المعاصرة وما تفرضه من تحديات متنوعة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وتمثلت العينة في بعض العاملين بالهيئات السياحية الرسمية، واستخدمت الباحثة الاستبيان وتحليل المحتوى والوثائق كأدوات جمع للبيانات، وأوصت بأهمية إتباع منهجية متكاملة لاستقطاب وتدريب وتنمية وتحفيز القوى العاملة التي تعد أحد العناصر الحاسمة للارتقاء بمستوى ومكانة المنتج السياحي المصري.

قام أرتيميس فاتشاريس، آخرون (٢٠٠٥م) (١٨) بدراسة بعنوان " حوافز لمكافأة الأداء الجيد: تصور الموظفين في صناعة الفنادق الفاخرة " بهدف التعرف على تصور العاملين بالفنادق الفاخرة في اليونان فيما يتعلق بسياسة الحوافز والمكافآت، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي في الدراسة، وكانت العينة عبارة عن العاملين في ستة فنادق فاخرة في سلاسل متعددة الجنسيات في اليونان، واستخدم الباحثون المقابلات الشخصية والاستبيان كأدوات لجمع البيانات، وكانت من أهم نتائج الدراسة وضوح الحوافز وترقيات العاملين بالسياحة الترويحية بين كافة المستويات التعليمية، والجنس، والأعمار

يساعد المنشأة السياحية على تطوير مستوى الأداء وزيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين.

قام سانتياغو بودريا ، بيدرو تلهادو □ بيريرا (٢٠٠٩م) (٢٢) بدراسة بعنوان " مساهمة التدريب المهني في التوظيف والمهارات والإنتاجية ذات الصلة بالوظيفة: أدلة من ماديرا " بهدف التعرف على أثر التدريب المهني في العمل الوظيفي وتطوير المهارات والإنتاجية في ماديرا بالبرتغال، استخدام الباحثان المنهج الوصفي في الدراسة، وكانت العينة عبارة عن مجموعة من المتدربين، واستخدم الباحثان الاستبيان والمقابلة الشخصية كأدوات لجمع البيانات، وكانت من اهم نتائج الدراسة ان المهارات المرتبطة بالوظيفة والإنتاجية يكتسبها المتدربون بفاعلية نتيجة التعرض لنظم التدريب المرتبطة بالسياحة.

قام لينج فينجشياي، لى هانجلين (٢٠١٠) (٢٠) بدراسة بعنوان " نموذج تقييم الأداء للفنادق السياحية الدولية في تايوان - تطبيق للشبكة العلائقية DEA " بهدف التعرف على مستوى وفاعلية الأداء بالفنادق السياحية الدولية (ITHS) كذلك العلاقة بين الكفاءة والفعالية والأداء العام، استخدم الباحثان في الدراسة المنهج الوصفي ( الأسباب التحليلي )، وكانت العينة عبارة عن العاملين بالفنادق السياحية الدولية في تايوان، واستخدم الباحثان تحليل المحتوى والوثائق، والمقابلة الشخصية، والاستبيان كأدوات جمع للبيانات، وكانت من أهم نتائج الدراسة أن تقييم مستوى الأداء يساعد على تطور مستوى العاملين.

قام فيسنا جانكوفيتش وآخرون (٢٠١١) (٢٥) بدراسة بعنوان " الموارد البشرية في السياحة كعامل عام في التوظيف ونمو القدرة التنافسية ( تحليل مقارن لصربيا والدول المحيطة ) بهدف تحليل الموارد البشرية في القطاع السياحي في دولة صربيا والدول المجاورة من أجل التعرف على المشاكل التي يجب على واضعي السياسات الانتباه اليها في المستقبل، والتعرف على جودة الموارد البشرية في قطاع السياحة الصربي على أساس المقارنة مع الدول الأخرى كذلك كانت أحد اهداف الدراسة هي تحليل تأثير جودة الموارد البشرية

على القدرة التنافسية للسياحة، استخدم الباحث المنهج الوصفي، وكانت العينة عبارة عن مجموعة من العاملين بالمنشآت السياحية بدولة صربيا وبعض الدول المجاورة، وكانت اهم النتائج ما يلي: تعد الموارد البشرية في قطاع السياحة من العوامل الرئيسية لتطويرها واحداث القدرة التنافسية، هناك انخفاض حاد في متغير العمالة المؤهلة للعمل بالمنشآت السياحية، يحتاج النظام التعليمي وتدريب العاملين الى تطوير، ضرورة خلق سياسات للتوظيف في القطاع السياحي، كما أوصت بضرورة تأهيل الموارد البشرية لانه يعتبر مطلب رئيسي لتحسين القدرة التنافسية للقطاع مع الدول الأخرى.

قامت سمارادا دانكوتسى (٢٠١٢م) (٢٤) بدراسة بعنوان " الأسرة ومعدل التنمية السياحية كموامل تولد الحراك في قطاع السياحة اليونانية " بهدف التعرف على مساهمة العمل الأسرى والاجتماعي بين الأفراد في التنمية السياحية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي في الدراسة، وكانت العينة عبارة عن مجموعة من الأفراد ذات الترابط الاجتماعي، واستخدمت الاستبيان والمقابلة الشخصية كأدوات جمع للبيانات، وكانت من اهم نتائج الدراسة وجود استراتيجيات مهنية عائلية بين الأجيال تؤكد على الدور الذي يلعبه سوق العمل السياحي في تحقيق الحركة الصاعدة والمهنية.

قام كلاً من آنا سترانيسيفيتش، بوجانا كوفاسيفيتش (٢٠١٢) (١٧) بدراسة بعنوان " الموارد البشرية في الرياضة، السياحة الترويحية في ساحل مونتينيغرو : الوضع والمنظورات " بهدف التعرف على الدور الذى تلعبه الموارد البشرية وهيكلمهم الاجتماعي والديموغرافى في مراكز السياحة والرياضة ومنظمات الرياضة والترفيه داخل فنادق ساحل مونتينيغرو كذلك التعرف على وضع العاملين داخل تلك المنشآت واقتراحاتهم لتحسين وتطوير الرياضة والسياحة الترفيهية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي، وكانت العينة عبارة عن مجموعة من العاملين بمجموعة من الفنادق على ساحل مونتينيغرو وكانت أهم النتائج ما يلي : التأكيد على الدور المهم للعاملين داخل الفنادق في تطوير السياحة الترويحية في الوجهات السياحية المتطورة.

قامت ساندر هيرمان (٢٠١٣م) (٢١) بدراسة بعنوان " إدارة الموارد البشرية في السياحة " بهدف زيادة جودة المنتجات والخدمات السياحية وتحقيق قدر أكبر من الاقتصاد في الدولة وتحقيق القدرة التنافسية للمنشآت السياحية في السوق، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وكانت العينة عبارة عن مجموعة من العاملين بالمنشآت السياحية في دولة كرواتيا (إدارة عليا ووسطى وتنفيذية) وكانت من أهم النتائج ما يلي: السياحة تمثل نطاقاً استراتيجياً هاماً داخل الاقتصاد، الموارد البشرية هي العامل الذي يساهم في نجاح المنشآت السياحية وقدرتها التنافسية في سوق السياحة العالمية، قوة العمالة المتحمسة تساهم في إدراك المستفيدين لجودة المنتجات والخدمات السياحية وخلق صورة إيجابية للمنشأة لتحقيق القدرة التنافسية، الإدارة وجميع العاملين بالمنشأة السياحية مهمين للغاية في تحقيق أهدافها، تحتاج الإدارة الى المعرفة لتنسيق الموارد البشرية واستخدامها بشكل فعال من خلال خلق بيئة العمل الإيجابية، وتحفيز وتزويد العاملين بالتعليم والتقدم في حياتهم المهنية بهدف خلق إنتاجية أفضل وقدرة تنافسية للمنشأة السياحية.

قام تشونغ تشيه لي، تشيه جين تشين (٢٠١٣) (١٩) بدراسة بعنوان " العلاقة بين التزام الموظف والموقف الوظيفي وأثره على جودة الخدمة في صناعة السياحة " بهدف تحليل العلاقة بين التزام الموظفين والموقف الوظيفي في صناعة السياحة وتأثيرها على جودة الخدمة، استخدم الباحثان المنهج الوصفي في الدراسة، وكانت العينة عبارة عن مجموعة من العاملين بقطاع السياحة، واستخدم الباحثان الاستبيان، والمقابلة الشخصية كأدوات جمع للبيانات، وكانت من أهم نتائج الدراسة أن وضوح نظام الحوافز يساعد على ارتفاع المستوى الوظيفي لدى العاملين.

قام سيفيليا فيليسان، آخرون (٢٠١٤م) (٢٣) بدراسة بعنوان " الأداء الداخلي للسياحة وضيافة الطلاب: مدخلات لتحسين برنامج التدريب " بهدف تقييم مستوى أداء المتدربين نتيجة التقييم من قبل المدير أو المشرفين المباشرين للمنشآت، استخدم الباحثون المنهج الوصفي في الدراسة، وكانت

العينة عبارة عن مجموعة من المتدربين، واستخدم الباحثون الاستبيان والمقابلة الشخصية كأدوات لجمع البيانات، وكانت من أهم نتائج الدراسة هي أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء والمستوى الأكاديمي والأداء التدريبي والعمل.

قام زبجنييف زونتك Zbigniew Zontek (٢٠١٦م) (٢٦) بدراسة بعنوان " دور الموارد البشرية في تعزيز الابتكار في المشاريع السياحية " بهدف التعرف على دور الموارد البشرية في خلق الابتكار في المنشآت السياحية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وكانت العينة عبارة عن مجموعة من العاملين ببعض المنشآت السياحية بدولة بولندا، وكانت أهم النتائج كالتالي: عدم ادراك إدارة المنشآت السياحية للدور الرئيسي للموارد البشرية في خلق الابداع والابتكار وأن العوامل الرئيسية للابتكار هي عوامل خارجية.

### **إجراءات البحث :-**

#### **١- منهج البحث :-**

استخدم الباحث المنهج الوصفي.

#### **٢- مجتمع البحث :-**

يتحدد مجتمع البحث في العاملين بالسياحة الترويحية داخل الفنادق والقرى والمنتجعات السياحية بقطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء.

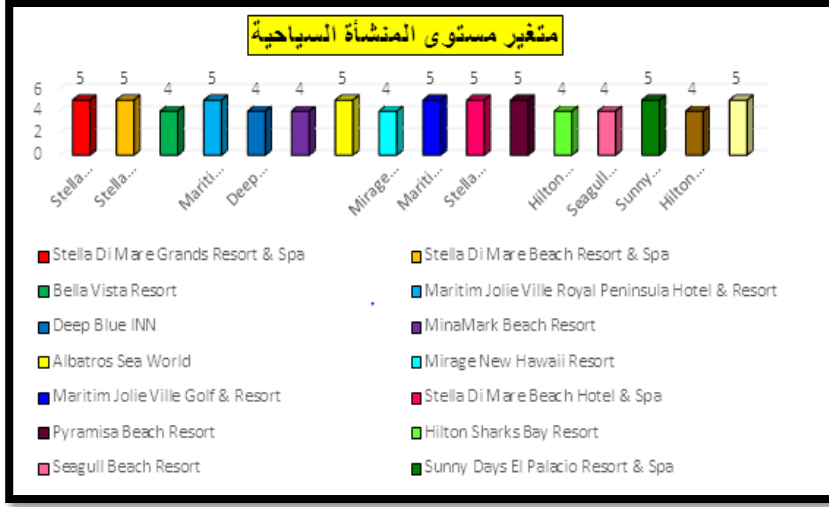
#### **٣- عينة البحث**

اختيرت بالطريقة العمدية العشوائية وبلغ قوامها (١٨٤) من العاملين بالسياحة الترويحية كعينة أساسية و (٣٠) كعينة استطلاعية.

جدول (١)

توصيف عينة البحث من العاملين بالسياحة الترويحية بقطاع البحر الأحمر  
وجنوب سيناء وفقاً لمتغير مستوى المنشأة السياحية (ن = ١٨٤)

م	اسم المنشأة السياحية	الموقع	المستوى بالنجوم	عدد العاملين	النسبة المئوية
-١	Stella Di Mare Grands Resort & Spa	Safaga	٥ Stars	١٥	%٨,٠٠
-٢	Stella Di Mare Beach Resort & Spa	Safaga	٥ Stars	٢١	%١١,٤١
-٣	Bella Vista Resort	Hurgada	٤ Stars	٧	%٣,٨٠
-٤	Maritim Jolie Ville Royal Peninsula Hôtel & Resort	Sharm El Sheikh	٥ Stars	٨	%٤,٤٣
-٥	Deep Blue INN	Marsa Alam	٤ Stars	١١	%٥,٩٧
-٦	MinaMark Beach Resort	Hurgada	٤ Stars	١٣	%٧,٠٦
-٧	Albatros Sea World	Marsa Alam	٥ Stars	٩	%٤,٨٩
-٨	Mirage New Hawaii Resort	Hurgada	٤ Stars	١١	%٥,٩٧
-٩	Maritim Jolie Ville Golf & Resort	Sharm El Sheikh	٥ Stars	٦	%٣,٢٦
-١٠	Stella Di Mare Beach Hotel & Spa	Sharm El Sheikh	٥ Stars	١٩	%١٠,٣٢
-١١	Pyramisa Beach Resort	Sharm El Sheikh	٥ Stars	١٢	%٦,٥٢
-١٢	Hilton Sharks Bay Resort	Sharm El Sheikh	٤ Stars	١٢	%٦,٥٢
-١٣	Seagull Beach Resort	Hurgada	٤ Stars	١٢	%٦,٥٢
-١٤	Sunny Days El Palacio Resort & Spa	Hurgada	٥ Stars	٨	%٤,٤٣
-١٥	Hilton Sharks Bay Resort	Sharm El Sheikh	٤ Stars	٩	%٤,٨٩
-١٦	Steigenberger Aldau Beach Hotel	Hurgada	٥ Stars	١١	%٥,٩٧
	الإجمالي			١٨٤	%١٠٠



شكل (١) توصيف عينة البحث من العاملين بالسياحة الترويحية بقطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء وفقاً لمتغير مستوى المنشأة السياحية (ن = ١٨٤) من جدول (١)، وشكل (١) يتضح أن :

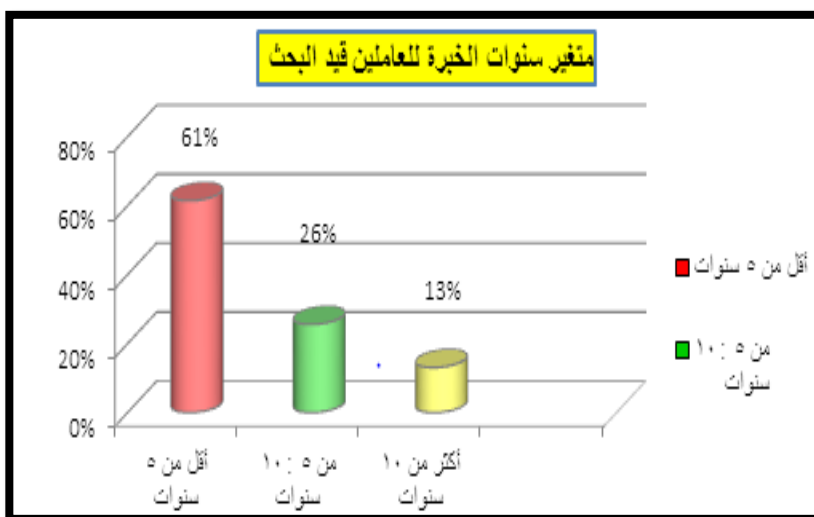
المنشآت السياحية ذات الأربع نجوم عددها (٧) منشآت سياحية، المنشآت السياحية ذات الخمس نجوم عددها (٨) منشآت سياحية.

### جدول (٢)

بيان عددي ونسبي وفقاً لمتغير سنوات الخبرة للعاملين بالمنشآت

السياحية قيد البحث (ن = ١٨٤)

م	الخبرة	العدد	النسبة المئوية
١-	أقل من ٥ سنوات	١١٣	٦١.٤١%
٢-	من ٥ : ١٠ سنوات	٤٧	٢٥.٥٤%
٣-	أكثر من ١٠ سنوات	٢٤	١٣.٠٤%
	الإجمالي	١٨٤	١٠٠%



شكل (٢) متغير الخبرة للعاملين بالمنشآت السياحية قيد البحث (ن = ١٨٤)  
من الجدول (٢)، وشكل (٢) يتضح أن :

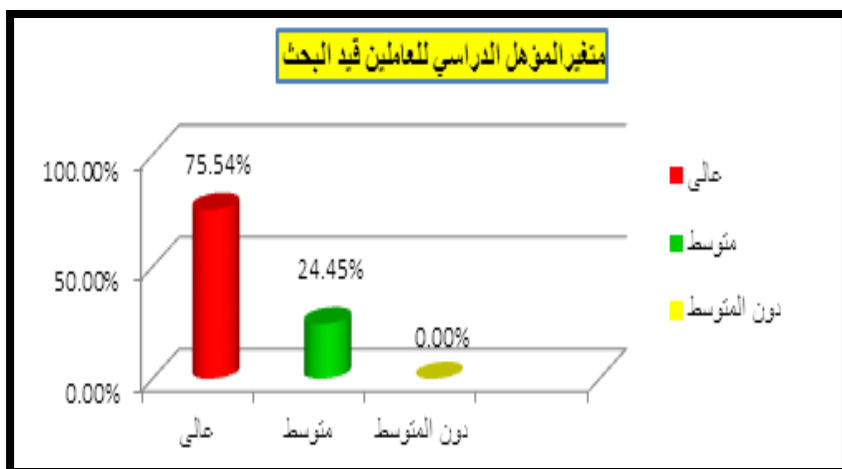
سنوات الخبرة (أقل من ٥ سنوات) وعددهم (١١٣) بنسبة مئوية (٦١,٤١%) يعتبر أعلى من الخبرة (من ٥ : ١٠ سنوات) وعددهم (٤٧) بنسبة مئوية (٢٥,٥٤%) قيد البحث، الخبرة (من ٥ : ١٠ سنوات) وعددهم (٤٧) بنسبة مئوية (٢٥,٥٤%) يعتبر أعلى من الخبرة (أكثر من ١٠ سنوات) وعددهم (٢٤) بنسبة مئوية (١٣,٠٤%) قيد البحث.

### جدول (٣)

بيان عددي ونسبي وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي للعاملين قيد البحث (ن = ١٨٤)

م	المؤهل	العدد	النسبة المئوية
١-	عالي	١٣٩	٧٥,٥٤%
٢-	متوسط	٤٥	٢٤,٤٥%
٣-	دون المتوسط	٠	٠,٠٠%
	الإجمالي	١٨٤	١٠٠%





شكل (٣) متغير المؤهل للعاملين قيد البحث (ن = ١٨٤)

من الجدول (٣)، وشكل (٣) يتضح أن :

الحاصلين على (مؤهل عالي) عددهم (١٣٩) بنسبة مئوية (٧٥,٥٤%) يعتبر أعلى من الحاصلين على (مؤهل متوسط) وعددهم (٤٥) بنسبة مئوية (٢٤,٤٥%) قيد البحث، الحاصلين على (مؤهل متوسط) وعددهم (٤٥) بنسبة مئوية (٢٤,٤٥%) يعتبر أعلى من الحاصلين على (مؤهل دون المتوسط) وعددهم (صفر) بنسبة مئوية (٠,٠٠%) قيد البحث.

٤- أدوات جمع البيانات :

قام الباحث باستخدام الأدوات التالية في جمع البيانات وهي المقابلة الشخصية، تحليل المحتوى والوثائق، استمارة الاستبيان من خلال الاطلاع على الأبحاث والدراسات والكتب العلمية المرتبطة بالبحث متمثلة في (كتب ومراجع ودراسات مرتبطة بتنمية العاملين بالسياحة الترويحية والسياحة والفنادق والقرى والمنتجعات السياحية). ومن خلال القراءات النظرية والدراسات المرجعية واستطلاع آراء عدد (٩) خبراء مرفق (أ) في مجالات الترويج والإدارة والسياحة، أعد الباحث الاستبيان الخاص بتنمية العاملين بالسياحة الترويحية واحتوى هذا

الاستبيان على (٣) أبعاد وهى : برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية، المؤهلات الأكاديمية للعاملين بالسياحة الترويحية ومتطلبات وظائفهم، بيئة عمل العاملين بالسياحة الترويحية.

قام الباحث بعرض المحاور المقترحة على(٩) من الخبراء المتخصصون فى مجال مجالات الترويج والإدارة والسياسة من خلال استمارة استطلاع رأى الخبراء حول محاور الاستبيان لإبداء الرأى عن مدى مناسبتها لتصميم استمارة استبيان العاملين، وقد ارتضى الباحث البقاء على المحاور التى تحوز على نسبة ٧٥% فأكثر جدول(٣).

#### جدول (٤)

النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول محاور استبيان العاملين

بالسياحة الترويحية (ن = ٩)

م	محاور الاستبيان	موافق	موافق مع صياغة	غير موافق	النسبة المئوية
١-	برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية	٩	٠	٠	١٠٠%
٢-	المؤهلات الأكاديمية للعاملين بالسياحة الترويحية ومتطلبات وظائفهم	٩	٠	٠	١٠٠%
٣-	بيئة عمل العاملين بالسياحة الترويحية	٨	١	٠	١٠٠%

يوضح جدول(٤) ترتيب المحاور والنسبة المئوية لآراء الخبراء حول مناسبة محاور الاستبيان لعينة البحث من العاملين بالسياحة الترويحية حيث بلغت النسبة المئوية لاتفاق آراء الخبراء (١٠٠%)، وبناءً على آراء الخبراء تم التوصل إلى المحاور فى صورتها النهائية وتم وضع العبارات الخاصة لكل محور من المحاور، وتم عرضها على الخبراء لاستطلاع رأيهم فى مدى مناسبة العبارات وملاءمتها لكل محور من المحاور.

جدول (٥)  
النسبة المئوية لآراء الخبراء وفق الصورة الأولى لعبارات استبيان العاملين  
بالسياحة الترويحية قيد البحث (ن = ٩)

م	العبارات	موافق	غير موافق	النسبة المئوية
المحور الأول : برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية				
١-	يتم التركيز على تدريب العاملين بالسياحة الترويحية على مستجدات بيئة العمل الدولية ( مكاتب سياحة رياضية خارجية - حكومة الكترونية - مؤتمرات سياحة رياضية دولية - معارض دولية لمستجدات أنشطة السياحة الترويحية.....)	٨	١	%٨٨,٨٨
٢-	برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية تؤهلهم للتعامل مع الأسواق العالمية.	٩	٠	%١٠٠
٣-	برامج اللغات والتدريب على أنشطة السياحة الترويحية تحتل أهمية في برامج التدريب.	٩	٠	%١٠٠
٤-	برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية المقدمة ملائمة لطبيعة العمل.	٨	١	%٨٨,٨٨
٥-	تتوافر قدرات خاصة للعاملين بالسياحة الترويحية في مختلف مراكز تقديم أنشطتها المختلفة داخل المنشآت السياحية.	٩	٠	%١٠٠
٦-	برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية تهدف إلى إكسابهم مهارات مستقبلية.	٧	٢	٧٧,٧٧
٧-	المهارات المكتسبة من برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية يمكن استخدامها في مجال العمل.	٩	٠	%١٠٠
لمحور الثاني : المؤهلات الأكاديمية للعاملين بالسياحة الترويحية ومتطلبات وظفتهم				
٨-	يرتبط مؤهلكم الدراسي بمجال العمل في السياحة الترويحية.	٩	٠	%١٠٠
٩-	المعلومات المكتسبة من الدراسة يمكن استخدامها في مجال العمل بالسياحة الترويحية.	٩	٠	%١٠٠
١٠-	طبيعة عملي في مجال السياحة الترويحية مرتبطة ارتباط مباشر بمجال التخصص الأكاديمي.	٩	٠	%١٠٠
١١-	مؤهلاتي الأكاديمية كافية للعمل في قطاع السياحة الترويحية.	٩	٠	%١٠٠
١٢-	يوجد إهتمام من الدولة بالإعداد الأكاديمي لإعداد كوادر مؤهلة للعمل في قطاع السياحة الترويحية.	٧	٢	%٨٨,٨٨
١٣-	يوجد إهتمام من الكليات في التشجيع على العمل في قطاع السياحة الترويحية.	٨	١	%٨٨,٨٨
١٤-	مؤهلاتي الأكاديمية تمدني بخبرات عالية في مجال التسويق والترويج لأنشطة السياحة الترويحية.	٩	٠	%١٠٠
١٥-	المؤهلات الأكاديمية تمدني بالخبرة الكافية في مجال العمل بالسياحة الترويحية.	٣	٦	%٣٣,٣٣
١٦-	هناك تشابه بين الدراسة الأكاديمية وما يتم تطبيقه في مجال العمل بالسياحة الترويحية.	٨	١	%٨٨,٨٨
١٧-	مؤهلاتي الأكاديمية تمدني باللغات المناسبة للعمل في مجال السياحة الترويحية.	٩	٠	%١٠٠
المحور الثالث : بيئة عمل العاملين بالسياحة الترويحية				
١٨-	يرى سيادتكم أن تفويض السلطة تعتبر أحد العناصر الرئيسية التي تدعم القدرات الابتكارية لدى العاملين بالسياحة الترويحية.	٩	٠	%١٠٠
١٩-	تقوم الإدارة بتفويض العاملين للقيام ببعض الأعمال واتخاذ بعض القرارات فيما يخص أنشطة السياحة الترويحية.	٩	٠	%١٠٠
٢٠-	يمكن للعاملين بالسياحة الترويحية إبداء آرائهم وشرح وجهة نظرهم عن العمل.	٩	٠	%١٠٠
٢١-	يتم تقسيم العمل وتوزيعه وتكوين فرق عمل في مختلف إدارات أنشطة السياحة الترويحية بالمنشأة السياحية.	٩	٠	%١٠٠

تابع جدول (٥)

النسبة المئوية لآراء الخبراء وفق الصورة الأولى لعبارات استبيان العاملين بالسياحة الترويحية قيد البحث (ن = ٩)

م	العبارات	موافق	غير موافق	النسبة المئوية
المحور الثالث : بيئة عمل العاملين بالسياحة الترويحية				
٢٢-	تقوم الإدارة بالالتقاء بالعاملين بالسياحة الترويحية لمناقشة الأعمال ومتابعة تقييم الأداء.	٩	٠	%١٠٠
٢٣-	توفر الحوافز المناسبة للعاملين بالسياحة الترويحية.	٩	٠	%١٠٠
٢٤-	تتم عملية الرقابة المستمرة على العاملين بالسياحة الترويحية.	٩	٠	%١٠٠
٢٥-	تتاح الفرصة للعاملين بالسياحة الترويحية لتحمل المسؤولية.	٩	٠	%١٠٠
٢٦-	يتم خلق روح التعاون والانسجام مع العاملين بالسياحة الترويحية.	٩	٠	%١٠٠
٢٧-	تتاح الفرصة للعاملين بالسياحة الترويحية لتنمية مهارتهم بشكل مستمر.	٩	٠	%١٠٠
٢٨-	سياسة الحوافز وترقية العاملين بالسياحة الترويحية واضحة.	٩	٠	%١٠٠
٢٩-	تتاح الحرية التامة للتعاون بين العاملين بالسياحة الترويحية وبعضهم البعض.	٩	٠	%١٠٠
٣٠-	يوجد اهتمام بمقترحات العاملين بالسياحة الترويحية.	٩	٠	%١٠٠
٣١-	هناك تبادل اتصالات وزيارات اجتماعية بين الرؤساء والعاملين بالسياحة الترويحية.	٧	٢	٧٧,٧٧
٣٢-	هناك رضا عن مستوى الأجور لدى العاملين بالسياحة الترويحية.	٩	٠	%١٠٠
٣٣-	يوجد تعاون مستمر بين الرؤساء والعاملين بالسياحة الترويحية داخل المنشأة.	٩	٠	%١٠٠
٣٤-	تترك الحرية لمشاركة العاملين بالسياحة الترويحية في اتخاذ بعض القرارات.	٨	١	٨٨,٨٨ %
٣٥-	يوفر للعاملين في السياحة الترويحية الظروف والوسائل اللازمة التي تساعد على الأداء الجيد.	٩	٠	%١٠٠
٣٦-	تتوفر الخدمات الصحية وعوامل الأمن والسلامة اللازمة لرعاية العاملين بالسياحة الترويحية بالمنشأة.	٩	٠	%١٠٠
٣٧-	الأدوات والأجهزة الرياضية المستخدمة في ممارسة أنشطة السياحة الترويحية مناسبة لطبيعة العمل.	٩	٠	%١٠٠
٣٨-	تقدم إدارة المنشأة السياحية تسهيلات مناسبة للعاملين بالسياحة الترويحية بها.	٩	٠	%١٠٠
٣٩-	تجهيزات أنشطة السياحة الترويحية المتوفرة تساعد العاملين على الأداء الجيد.	٩	٠	%١٠٠

وبناءً على آراء السادة الخبراء تم قبول العبارات الحاصلة على نسبة موافقة (٧٥%) فأكثر وتم حذف العبارات التي استقر الرأي عليها عبارة رقم (١٥)، وبذلك بلغ عدد العبارات الخاصة بالاستبيان (٣٨) عبارة موزعة على كل محور من المحاور.

وضع الباحث ميزان تقدير ثنائى ( ميزان ثرستون ) للاستجابات على عبارات استبيان العاملين وفقاً لما يلى : نعم وتقدر بـ ( ثلاث درجات )، لا وتقدر بـ ( درجة واحدة ).

المعاملات العلمية للاستبيان:

حساب معامل الصدق لإستمارة الإستبيان الخاصة بتنمية العاملين بالسياحة الترويحية في ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة بالتطبيق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء.

عن طريق صدق الاتساق الداخلي للتحقق من مدى ملائمة عبارات استبيان العاملين ، قام الباحث بتطبيق استبيان العاملين على عينة استطلاعية قوامها (٣٠) ممن يعملون بمجال السياحة الترويحية داخل القرى والفنادق والمنتجعات السياحية الموجودة في قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء فى الفترة من (١٢ - ٦ - ٢٠١٨م) إلى (٥ - ٧ - ٢٠١٨م).

واستخدم الباحث معامل الارتباط لحساب صدق الاتساق الداخلي من خلال إيجاد معامل الارتباط من خلال إيجاد معامل الارتباط البسيط لبيرسون Person بين كل عبارة والمحور الخاص بها واستبيان العاملين ككل، وكذلك إيجاد معامل الإرتباط بين المحاور وبعضها البعض، وأيضاً معامل الارتباط بين المحاور والاستبيان ككل. كما هو موضح بالجداول (٦)(٧)(٨).

## جدول (٦)

معامل الارتباط بين العبارات والمحاور الخاصة بها واستبيان

العاملين قيد البحث (ن = ٣٠)

تابع المحور/البعد الثالث			تابع المحور/البعد الثاني			المحور/البعد الأول		
الإستبيان	المحور	العبارة	الإستبيان	المحور	العبارة	الإستبيان	المحور	العبارة
٣٩٤	٤٧٢	٢٩	٤٧٥	٥٨٤	١٥	٨٢١	٨٥١	١
٤٢١	٥١٥	٣٠	٦٥١	٧٣٧	١٦	٨٦٩	٩٠١	٢
٣٧٢	٤٩٢	٣١	المحور/البعد الثالث			٨٦١	٨٩٢	٣
٥٥٠	٥٨٠	٣٢	٥١٤	٥٤٤	١٧	٧٦٣	٨٢٩	٤
٧٥٤	٧١٧	٣٣	٦٨٥	٦٩٣	١٨	٦٢٢	٦٨٨	٥
٧٣٥	٧٢٢	٣٤	٦٢٥	٥٩٩	١٩	٥٤٣	٧٩٠	٦
٤٨٣	٤٦٣	٣٥	٥٦٧	٥٤٧	٢٠	٥٣٧	٦٣٦	٧
٥٧٨	٥٧٨	٣٦	٣٨٠	٤٠٠	٢١	المحور/البعد الثاني		
٣٧٥	٣٥٦	٣٧	٨١٦	٨٢٠	٢٢	٨٥١	٨٠٨	٨
٥٧٨	٥٧٨	٣٨	٥٠٨	٥٦٤	٢٣	٨٢٤	٧٨٥	٩
			٥٢١	٥٣٩	٢٤	٧٢٧	٧٣٧	١٠
			٦٥١	٦٦٠	٢٥	٧٤٥	٨١١	١١
			٣٨٨	٤٣٢	٢٦	٤٧٤	٥٧٩	١٢
			٤٢١	٥١٥	٢٧	٥١٥	٦٥٢	١٣
			٣٣٠	٣٦٣	٢٨	٥٢١	٥٤٥	١٤

• قيمة (ر) الجدولية عند مستوى (٠.٠٠٥) = ٠.٣٤٩

من جدول (٦) يتضح أن:

- وجود ارتباط دال إحصائياً بين العبارات والدرجة الكلية للمحاور والدرجة الكلية لاستبيان السائحين حيث أن قيمة (ر) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٠٥)، مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي.
- وبناءً على نتائج صدق عبارات ومحاور الاستبيان تم حذف العبارات الغير دالة إحصائياً (عبارة رقم ٢٨) حيث أن قيمة (ر) المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٠٥).

### جدول (٧)

مصنوفة الارتباط بين محاور استبيان العاملين قيد البحث (ن = ٣٠)

المحاور	١	٢	٣
١			
٢	.٨١١**		
٣	.٧٩٤**	.٨٥٤**	

• قيمة (ر) الجدولية عند مستوى (٠.٠٥) = ٠.٣٤٩

من جدول (٧) يتضح أن:

- وجود ارتباط دال إحصائياً بين محاور استبيان العاملين وبعضها البعض حيث أن قيمة (ر) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي.
- كما استخدم الباحث صدق الاتساق الداخلي لحساب صدق الاستبيان من خلال إيجاد معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبيان، جدول (٧).

### جدول (٨)

معامل الارتباط بين المحاور والدرجة الكلية للاستبيان قيد البحث (ن = ٣٠)

م	المحاور / الأبعاد	الاستبيان
١	برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية	.٩٠٤**
٢	المؤهلات الأكاديمية للعاملين بالسياحة الترويحية ومتطلبات ووظائفهم	.٩٣٧**
٣	بيئة عمل العاملين بالسياحة الترويحية	.٩٦٤**

• قيمة (ر) الجدولية عند مستوى (٠.٠٥) = ٠.٣٤٩

من جدول (٨)، يتضح أن:

- وجود ارتباط دال إحصائياً بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبيان العاملين حيث أن قيمة (ر) المحسوبة أكبر من قيمتها

الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي.

حساب معامل الثبات لاستمارة الاستبيان الخاصة بالعاملين بالسياحة الترويحية في ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة بالتطبيق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء.

استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لحساب معامل ثبات محاور استبيان العاملين، وذلك بتطبيقه على مجموعة الدراسة الاستطلاعية وعددهم (٣٠) عامل، وتم حساب معامل الثبات لمحاور استبيان العاملين كما هو موضح بجدول (٨).

### جدول (٩)

ثبات محاور استبيان العاملين قيد البحث (ن = ٣٠)

م	المحور	المفردات	ثبات Cronbach's Alpha
١	برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية	٧	.٨٥٢
٢	المؤهلات الأكاديمية للعاملين بالسياحة الترويحية ومتطلبات ووظائفهم	٩	.٨٣٨
٣	بيئة عمل العاملين بالسياحة الترويحية	٢١	.٧٤٩
	الاستبيان ككل	٣٧	.٨٨٥

• قيمة (ر) الجدولية عند مستوى (٠.٠٥) = ٠.٣٤٩

من جدول (٩)، يتضح: ثبات محاور استبيان العاملين، حيث بلغ معامل ثبات محاور استبيان العاملين بطريقة ألفا كرونباخ ما بين (٠.٧٤٩) و(٠.٨٨٥) لاستبيان العاملين ككل مما يشير لإرتفاع معامل ثبات المحاور. الدراسة الأساسية :

بعد الاطمئنان لمعاملات الصدق والثبات، قام الباحث بتطبيق استمارة جمع البيانات على عينة البحث البالغ قوامها (١٨٤) مفحوصاً من العاملين داخل (١٦) منشأة سياحية من الفنادق والقرى والمنتجعات السياحية بقطاع



البحر الأحمر وجنوب سيناء) وذلك في الفترة من (١-١٠-٢٠١٨م) إلى (٢٧-١١-٢٠١٨م)، وبعد الانتهاء من تطبيق استمارة الاستبيان تم جمعها وتنظيمها وتفرغ البيانات لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة.

خطوات تصميم استبيان تنمية العاملين بالسياحة الترويحية في ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة "بالتطبيق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء" :-

من خلال القراءات النظرية والدراسات المرجعية واستطلاع آراء عدد (٩) خبراء في الترويج والإدارة والسياحة مرفق (أ) أعد الباحث استبيان العاملين بغرض تنمية العاملين بالسياحة الترويحية في ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة " بالتطبيق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء " واحتوى هذا الاستبيان على (٣) محاور، وهي: برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية، المؤهلات الأكاديمية للعاملين بالسياحة الترويحية ومتطلبات ووظائفهم ، بيئة عمل العاملين بالسياحة الترويحية.

تم عرض الصورة الأولية للاستبيان على الخبراء للتأكد من مناسبة المحاور لتحليل جوانب تنمية العاملين بالسياحة الترويحية ، وتم التوصل إلى (٣) محاور مرفق (ب).

في ضوء الوزن النسبي للأبعاد المستخلصة تم توزيع عدد (٣٩) مفردة على الخبراء للتأكد من مناسبة المفردات لجوانب تنمية العاملين بالسياحة الترويحية ومن الصياغة اللغوية لها، تم التوصل إلى (٣٧) مفردة بعد عرضها على الخبراء وصدق الاتساق الداخلى وبالتالي صياغة الاستبيان في صورته النهائية باللغتين العربية والإنجليزية مرفق (ج).

تم تحديد درجة لكل محور على حده من المحاور وتحديد الدرجة الكلية وفقاً لميزان تقدير ثنائي ( ميزان ثرستون ) للاستجابات على عبارات استبيان العاملين وفقاً لما يلي : نعم وتقدر ب ( ثلاث درجات ) ، لا وتقدر ب ( درجة واحدة ) . وقد تم إيجاد المعاملات العلمية لاستبيان العاملين .

**عرض وتفسير ومناقشة النتائج:**

**برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويجية.**

**جدول (١٠)**

**التكرارات والدرجة الترجيحية والوزن النسبي لبرامج تدريب العاملين بالسياحة الترويجية (ن = ١٨٤)**

م	الأهداف	نعم	النسبة المئوية	لا	النسبة المئوية	الدرجة الترجيحية	الوزن النسبي	الترتيب
١	يتم التركيز على تدريب العاملين بالسياحة الترويجية على مستجدات بيئة العمل الدولية ( مكاتب سياحة رياضية خارجية - حكومة إلكترونية - مؤتمرات سياحة رياضية دولية - معارض دولية لمستجدات أنشطة السياحة الترويجية.....)	٨٦	٤٦.٧%	٩٨	٥٣.٣%	٣٥٦	٦٤.٤٩%	٤
٢	برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويجية تؤهلهم للتعامل مع الأسواق العالمية.	٨٥	٤٦.٢%	٩٩	٥٣.٨%	٣٥٤	٦٤.١٣%	٥
٣	برامج اللغات والتدريب على أنشطة السياحة الترويجية تحتل أهمية في برامج التدريب.	١١٠	٥٩.٨%	٧٤	٤٠.٢%	٤٠٤	٧٣.١٨%	٣
٤	برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويجية المقدمة ملائمة لطبيعة العمل.	١١٥	٦٢.٥%	٦٩	٣٧.٥%	٤١٤	٧٥.٠٠%	٢
٥	تتوافر قدرات خاصة للعاملين بالسياحة الترويجية في مختلف مراكز تقديم أنشطتها المختلفة داخل المنشآت السياحية.	١١٠	٥٩.٨%	٧٤	٤٠.٢%	٤٠٤	٧٣.١٨%	٣
٦	برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويجية تهدف إلى إكسابهم مهارات مستقبلية.	٧٣	٣٩.٧%	١١١	٦٠.٣%	٣٣٠	٥٩.٧٨%	٦
٧	المهارات المكتسبة من برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويجية يمكن استخدامها في مجال العمل.	١٥٣	٨٣.٢%	٣١	١٦.٨%	٤٦٢	٨٣.٦٩%	١

من جدول (١٠) يتضح أن :

- آراء العينة من العاملين بالسياحة الترويحية حول عبارات استمارة الاستبيان محور برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية لتنمية العاملين بالسياحة الترويحية في ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة بالتطبيق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء، قد حصلت على نسبة مئوية تراوحت ما بين (٨٣،٦٩% ، ٥٩،٧٨%) .

- جاءت عبارة المهارات المكتسبة من برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية يمكن استخدامها في مجال العمل في الترتيب الأول بنسبة (٨٣،٦٩%) من إجمالي عدد العبارات الخاصة بمحور برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية لتنمية العاملين بالسياحة الترويحية في ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة بالتطبيق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء وقد يرجع الباحث ذلك إلى قيام إدارات القرى والفنادق والمنتجعات السياحية وإدارات المراكز الترويحية بها ( - Diving Centers Animation team centers - Safari centers - Aqua marina centers - Library centers - Disco halls - Spa centers - GYM centers - Fitness (indoor and out door centers) ) بتدريب العاملين على كيفية إدارة مختلف الأنشطة الترويحية السياحية الموجودة والمستحدث منها والتي تتفق مع متطلبات وظائفهم ومتطلبات واهتمامات السائحين رواد هذه الأنشطة من مختلف الجنسيات حول العالم ويتفق ذلك مع دراسة سانتياغو بودريا ، بيدرو تلهادو - بيريرا (٢٠٠٩م) التي أكدت ان المهارات المتعلقة بالوظيفة والإنتاجية يكتسبها المتدربون بفاعلية نتيجة التعرض لنظم التدريب المرتبطة بالسياحة. (٢٢)

- جاءت عبارة برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية تهدف إلى إكسابهم مهارات مستقبلية في الترتيب الأدنى بنسبة (٥٩،٧٨%) من إجمالي عدد العبارات الخاصة بالمحور ويرجع الباحث ذلك إلى اهتمام إدارة المنشآت السياحية وإدارة المراكز الترويحية المختلفة بها في برامجها لتدريب العاملين على إكساب العاملين مهارات ادارة الأنشطة الترويحية التي تخدم متطلبات السائحين الحالية ولا تركز على إكسابهم ما يجب ان يكون مستقبلا لمجابهة الظروف والمتغيرات الجديدة في سوق متطلبات السائحين المستقبليين واحتياجاتهم المتنوعة كما أن تلك البرامج لا يتم توظيفها ف مجال العمل بالسياحة الترويحية وأنها تميل إلى الروتين ولا تقدم للعامل ما هو جديد مما

يشير إلى وجود بعض أوجه القصور في اعداد البرامج الملائمة لطبيعة الوظائف الترويجية المختلفة وهذا يتفق مع دراسة محمد صبرى (٢٠٠١م) التي أكدت ان هناك قصوراً في برامج تدريب العاملين وأوصت بضرورة التركيز على العاملين في المستقبل وتطبيق المداخل الحديثة في تطوير أدائهم.(١٠)

### جدول (١١)

التكرارات والدرجة الترجيحية والوزن النسبي للمؤهلات الأكاديمية للعاملين بالسياحة الترويجية ومتطلبات وظائفهم (ن=١٨٤)

م	الأهداف	نعم	النسبة المئوية	لا	النسبة المئوية	الدرجة الترجيحية	الوزن النسبي	الترتيب
١	يرتبط مؤهلم الدراسي بمجال العمل في السياحة الترويجية.	٨٦	٤٦.٧%	٩٨	٥٣.٣%	٣٥٦	٦٤.٤٩%	٢
٢	المعلومات المكتسبة من الدراسة يمكن استخدامها في مجال العمل بالسياحة الترويجية.	٨٦	٤٦.٧%	٩٨	٥٣.٣%	٣٥٦	٦٤.٤٩%	٢
٣	طبيعة عملي في مجال السياحة الترويجية مرتبطة ارتباط مباشر بمجال التخصص الأكاديمي.	٦١	٣٣.٢%	١٢٣	٦٦.٨%	٣٠٦	٥٥.٤٣%	٣
٤	مؤهلاتي الأكاديمية كافية للعمل في قطاع السياحة الترويجية.	٥٥	٢٩.٩%	١٢٩	٧٠.١%	٢٩٤	٥٣.٢٦%	٤
٥	يوجد إهتمام من الإعداد الأكاديمي لإعداد كوادر مؤهلة للعمل في قطاع السياحة الترويجية.	٥٥	٢٩.٩%	١٢٩	٧٠.١%	٢٩٤	٥٣.٢٦%	٤
٦	يوجد إهتمام من الكليات في التشجيع على العمل في قطاع السياحة الترويجية.	٢٥	١٣.٦%	١٥٩	٨٦.٤%	٢٣٤	٤٢.٣٩%	٥
٧	مؤهلاتي الأكاديمية تمدني بخبرات عالية في مجال التسويق والترويج لأنشطة السياحة الترويجية.	٩٢	٥٠.٠%	٩٢	٥٠.٠%	٣٦٨	٦٦.٦٦%	١
٨	هناك تشابه بين الدراسة الأكاديمية وما يتم تطبيقه في مجال العمل بالسياحة الترويجية.	١٨	٩.٨%	١٦٦	٩٠.٢%	٢٢٠	٣٩.٨٥%	٦
٩	مؤهلاتي الأكاديمية تمدني باللغات المناسبة للعمل في مجال السياحة الترويجية.	٨٦	٤٦.٧%	٩٨	٥٣.٣%	٣٥٦	٦٤.٤٩%	٢

من جدول (١١) يتضح أن :

آراء العينة من العاملين بالسياحة الترويحية حول عبارات استمارة الاستبيان بمحور المؤهلات الأكاديمية للعاملين بالسياحة الترويحية ومتطلبات وظائفهم لتنمية العاملين بالسياحة الترويحية في ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة بالتطبيق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء، قد حصلت على نسبة مئوية تراوحت ما بين (٦٦،٦٦ % ، ٣٩،٨٥ %).

جاءت عبارة مؤهلاتي الأكاديمية تمدني بخبرات عالية في مجال التسويق والترويج لأنشطة السياحة الترويحية في الترتيب الأول بنسبة (٦٦،٦٦%) من إجمالي عدد العبارات الخاصة بمحور المؤهلات الأكاديمية للعاملين بالسياحة الترويحية ومتطلبات وظائفهم لتنمية العاملين بالسياحة الترويحية في ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة بالتطبيق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء ووقف العاملين أمام هذه النسبة موقف محايد حيث يرى نصف العاملين أن المؤهلات الأكاديمية تمدهم بالخبرات العالية في مجال التسويق والترويج لأنشطة السياحة الترويحية الرياضية بينما يرى النصف الآخر أن المؤهلات الأكاديمية لا تمدهم بالخبرات وقد يرجع الباحث ذلك إلى أن الغالبية العظمى ممن يعملون في هذا المجال من خريجي الكليات الغير متخصصة والتي لا تدرس نظم التسويق والترويج لأنشطة السياحة الترويحية الرياضية ككليات التربية الرياضية مما يشكل فجوة كبيرة بين ما تم دراسته وبين الواقع الوظيفي المختلف وهذا ما تشير إليه دراسة فراج محمد (٢٠٠١) والتي أكدت على أنه بدون التأهيل الأكاديمي والمعرفة الجيدة يمكن للإفراد ذوي الأداء المرتفع أن يفقدوا الفرص التي يحتاجونها لتحقيق أهداف مساهمهم الوظيفي، والموارد البشرية أصبحت مسئولة عن توفير البيانات والمعلومات و الحصول على دعم الإدارة العليا للمساعدة في نجاح التخطيط الوظيفي لكل من الأفراد والمنشأة السياحية، ودراسة فيسنا جانكوفيتش وآخرون (٢٠١١) التي أكدت

على ضرورة تأهيل الموارد البشرية لانه يعتبر مطلب رئيسى لتحسين القدرة التنافسية للقطاع مع الدول الأخرى. (٩)، (٢٥)

جاءت عبارة هناك تشابه بين الدراسة الأكاديمية وما يتم تطبيقه في مجال العمل بالسياحة الترويحية فى الترتيب الأدنى بنسبة (٨٥،٣٩%) من إجمالى عدد العبارات الخاصة بالمحور وقد يرجع الباحث ذلك إلى أن معظم العاملين بالسياحة الترويحية هم من خريجي كليات مختلفة غير كليات التربية الرياضية مما يحد من إمكانية تطبيق ما تم اكتسابه من مهارات أثناء الدراسة داخل مجال العمل فإذا نظرنا على سبيل المثال سنجد أن واضعى الخطط التسويقية والعاملين في قطاع خدمات السياحة الترويحية سواء كانت مراكز ترويحية سياحية أو محلات لبيع الأدوات والأجهزة الرياضية اللازمة لممارسة الأنشطة الترويحية السياحية داخل الفنادق والقرى والمنتجعات السياحية خريجي كليات غير التربية الرياضية وهذا يدل على أن هناك فجوة بين المؤهلات الأكاديمية للعاملين محل الدراسة ومتطلبات وظائفهم، ويؤكد عدم التشابه دراسة سيفيليا فيليبسان، آخرون (٢٠١٤) أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء الأكاديمي والأداء التدريبي والعمل. (٢٣)

جدول (١٢)  
التكرارات والدرجة الترجيحية والوزن النسبي لبيئة عمل العاملين  
بالسياحة الترويحية (ن=١٨٤)

م	الأهداف	نعم	النسبة المئوية	لا	النسبة المئوية	الدرجة الترجيحية	الوزن النسبي	الترتيب
١	يرى سيادتكم ان تفويض السلطة تعتبر أحد العناصر الرئيسية التي تدعم القدرات الابتكارية لدى العاملين بالسياحة الترويحية.	١٥٤	٨٣.٧%	٣٠	١٦.٣%	٤٦٥	٨٤.٢٣%	٤
٢	تقوم الإدارة بتفويض العاملين للقيام ببعض الأعمال واتخاذ بعض القرارات فيما يخص أنشطة السياحة الترويحية.	١١٧	٦٣.٦%	٦٧	٣٦.٤%	٤١٨	٧٥.٧٢%	١٠
٣	يمكن للعاملين بالسياحة الترويحية ابداء آرائهم وشرح وجهة نظرهم عن العمل.	١٢٩	٧٠.١%	٥٥	٢٩.٩%	٤٤٢	٨٠.٠٧%	٨
٤	يتم تقسيم العمل وتوزيعه وتكوين فرق عمل في مختلف إدارات أنشطة السياحة الترويحية بالمنشأة السياحية.	١٤٧	٧٩.٩%	٣٧	٢٠.١%	٤٧٨	٨٦.٥٩%	٣
٥	تقوم الإدارة بالالتقاء بالعاملين بالسياحة الترويحية لمناقشة الأعمال ومتابعة تقييم الأداء.	١٧١	٩٢.٩%	١٣	٧.١%	٥٢٦	٩٥.٢٨%	١
٦	توفر الحوافز المناسبة للعاملين بالسياحة الترويحية.	٧٤	٤٠.٢%	١١٠	٥٩.٨%	٣٣٢	٦٠.١٤%	١٣
٧	تتم عملية الرقابة المستمرة على العاملين بالسياحة الترويحية.	١٤٧	٧٩.٩%	٣٧	٢٠.١%	٤٧٨	٨٦.٥٩%	٣
٨	تتاح الفرصة للعاملين بالسياحة الترويحية لتحمل المسؤولية.	١٣٦	٧٣.٩%	٤٨	٢٦.١%	٤٥٦	٨٢.٦٠%	٥
٩	يتم خلق روح التعاون والانجام مع العاملين بالسياحة الترويحية.	١٣٥	٧٣.٤%	٤٩	٢٦.٦%	٤٥٤	٨٢.٢٤%	٦
١٠	تتاح الفرصة للعاملين بالسياحة الترويحية لتنمية مهارتهم بشكل مستمر.	١٢٢	٦٦.٣%	٦٢	٣٣.٧%	٤٢٨	٧٧.٥٣%	٩
١١	سياسة الحوافز وترقية العاملين بالسياحة الترويحية واضحة.	١٢	٦.٥%	١٧٢	٩٣.٥%	٢٠٨	٣٧.٦٨%	١٨
١٢	يوجد اهتمام بمقترحات العاملين بالسياحة الترويحية.	٩٧	٥٢.٧%	٨٧	٤٧.٣%	٣٧٨	٦٨.٤٧%	١٢
١٣	هناك تبادل اتصالات وزيارات اجتماعية بين الرؤساء والعاملين بالسياحة الترويحية.	١٢	٦.٥%	١٧٢	٩٣.٥%	٢٠٨	٣٧.٦٨%	١٨
١٤	هناك رضا عن مستوى الأجور لدى العاملين بالسياحة الترويحية.	٤٣	٢٣.٤%	١٤١	٧٦.٦%	٢٧٠	٤٨.٩١%	١٥
١٥	يوجد تعاون مستمر بين الرؤساء والعاملين بالسياحة الترويحية داخل المنشأة.	١٥٤	٨٣.٧%	٣٠	١٦.٣%	٤٩٢	٨٩.١٣%	٢

تابع جدول (١٢)

التكرارات والدرجة الترجيحية والوزن النسبي لبيئة عمل العاملين بالسياحة الترويجية (ن=١٨٤)

م	الأهداف	نعم	النسبة المئوية	لا	النسبة المئوية	الدرجة الترجيحية	الوزن النسبي	الترتيب
١٦	تترك الحرية لمشاركة العاملين بالسياحة الترويجية في اتخاذ بعض القرارات.	١٢٢	٦٦.٣%	٦٢	٣٣.٧%	٤٢٨	٧٧.٥٣%	١١
١٧	يوفر للعاملين في السياحة الترويجية الظروف والوسائل اللازمة التي تساعد على الأداء الجيد.	٤٩	٢٦.٦%	١٣٥	٧٣.٤%	٢٨٢	٥١.٠٨%	١٤
١٨	تتوفر الخدمات الصحية وعوامل الأمن والسلامة اللازمة لرعاية العاملين بالسياحة الترويجية بالمنتشة.	١٣٤	٧٢.٨%	٥٠	٢٧.٢%	٤٥٢	٨١.٨٨%	٧
١٩	الأدوات والأجهزة الرياضية المستخدمة في ممارسة أنشطة السياحة الترويجية مناسبة لطبيعة العمل.	٢٤	١٣.٠%	١٦٠	٨٧.٠%	٢٣٢	٤٢.٠٢%	١٧
٢٠	تقدم إدارة المنشأة السياحية تسهيلات مناسبة للعاملين بالسياحة الترويجية بها.	١٣٤	٧٢.٨%	٥٠	٢٧.٢%	٤٥٢	٨١.٨٨%	٧
٢١	تجهيزات أنشطة السياحة الترويجية المتوفرة تساعد العاملين على الأداء الجيد.	٢٤	١٣.٠%	١٦٠	٨٧.٠%	٢٣٢	٤٤.٤٤%	١٦

من جدول (١٢) يتضح أن :

- آراء العينة من العاملين بالسياحة الترويجية حول عبارات استمارة الاستبيان لمحور بيئة عمل العاملين بالسياحة الترويجية لتنمية العاملين بالسياحة الترويجية في ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة بالتطبيق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء، قد حصلت على نسبة مئوية تراوحت ما بين (٩٥،٢٨ % ، ٣٧،٦٨ %).



- جاءت عبارة تقوم الإدارة بالالتقاء بالعاملين بالسياحة الترويحية لمناقشة الأعمال ومتابعة تقييم الأداء فى الترتيب الأعلى بنسبة (٩٥,٢٨%) من إجمالى عدد العبارات الخاصة بمحور بيئة عمل العاملين بالسياحة الترويحية لتنمية العاملين بالسياحة الترويحية فى ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة بالتطبيق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء وقد يرجع الباحث ذلك إلى حرص الإدارة على الاجتماع الدورى والمستمر بالعاملين لمناقشة الأعمال وتقييم الأداء وبحث مقترحاتهم وحل مشاكلهم حتى يتسنى لهم تقديم الخدمات الترويحية بجودة عالية ويتفق ذلك مع دراسة لينج فينجشياي (٢٠١٠) التي اكدت على أن تقييم مستوى الأداء يساعد على تطور مستوى العاملين.(٢٠)

- جاءت عبارة سياسة الحوافز وترقية العاملين بالسياحة الترويحية واضحة فى الترتيب الأدنى بنسبة (٣٧,٦٨%) من إجمالى عدد العبارات الخاصة بالمحور ويرجع الباحث ذلك إلى أن الإدارات تعمل بمعايير وظيفية وسياسية مكافآت وحوافز غير معلنة وذلك حرصاً على عدم حدوث بلبله وسخط بين العاملين عند تفضيل شخص عن الآخر فى حين أن وضوح الحوافز وترقيات العاملين بالسياحة الترويحية بين كافة المستويات التعليمية، والجنس، والأعمار يساعد المنشأة السياحية على تطوير مستوى الأداء وزيادة الرضا الوظيفى لدى العاملين وهذا ما أشارت إليه دراسة أرتيميس فاتشاريس، آخرون (٢٠٠٥م)، تشونغ تشيه لي، تشيه جين تشين (٢٠١٣). (١٨)، (١٩)

- جاءت عبارة هناك تبادل اتصالات وزيارات اجتماعية بين الرؤساء والعاملين بالسياحة الترويحية فى الترتيب الأدنى بنسبة (٣٧,٦٨%) من إجمالى عدد العبارات الخاصة بالمحور وقد يرجع الباحث ذلك إلى أن الرؤساء غير حريصين على بناء علاقات اجتماعية مع العاملين خارج العمل ويكتفون فقط بالعلاقات داخل العمل وهذا من شأنه لا يؤدي الى خلق بيئة عمل اجتماعية وخلق فجوة كبيرة فى العلاقات الاجتماعية بينهم فى حين أن العكس يؤدي إلى خلق بيئة عمل ابتكارية وهذا ما أكدته دراسة سمارادا دانكوتسى (٢٠١٤م) أن وجود استراتيجيات مهنية عائلية بين الأجيال تؤكد على الدور الذي يلعبه سوق العمل السياحي فى تحقيق الحركة الصاعدة والمهنية.(٢٤)

جدول (١٣)

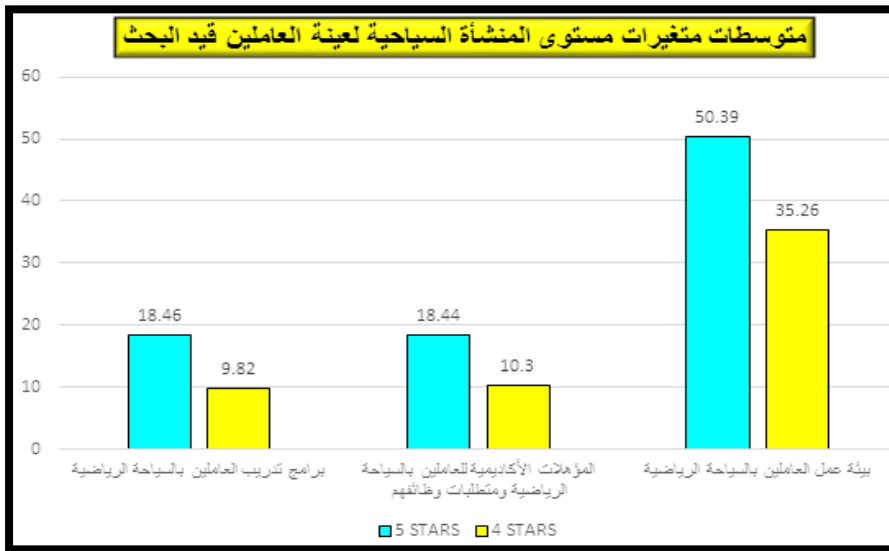
دلالة الفروق بين متوسطي آراء أفراد عينة البحث وفق متغير مستوى المنشأة السياحية (٤ نجوم - خمس نجوم) للعاملين بالسياحة الترويحية (ن = ١٨٤)

م	المحاور	ن = ١٠٩		ن = ٧٥		الفرق بين المتوسطين	قيمة ت
		٥ STARS		٤ STARS			
		س	+ع	س	+ع		
١-	برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية	١٨.٤٦	٣.٤٦	٩.٨٢	٢.٩٧	٨.٦٤	١٧.٥٩
٢-	المؤهلات الأكاديمية للعاملين بالسياحة الترويحية ومتطلبات وظائفهم	١٨.٤٤	٤.٨٩	١٠.٣٠	٢.١٩	٨.١٤	١٣.٥٠
٣-	بيئة عمل العاملين بالسياحة الترويحية	٥٠.٣٩	٦.٥٣٤	٣٥.٢٦	٥.٦٨٨	١٥.١٢	١٦.٢٥

● قيمة (ت) الجدولية عند مستوى (٠.٠٥) = (١.٩٧)

من جدول (١٣) يتضح: وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين متوسط العاملين داخل المنشآت السياحية (٤ نجوم - خمس نجوم) (عينة قيد البحث في جميع محاور استبيان تنمية العاملين بالسياحة الترويحية في ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة " بالتطبيق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء " حيث أن قيمة ت المحسوبة أكبر من قيمة ت الجدولية وبالتالي نرفض الفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين ونقبل بالفرض البديل بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الفنادق والقرى والمنتجعات ذات الخمس نجوم حيث أن مجموع متوسطات العاملين بالفنادق ذات الخمس نجوم أعلى من مجموع متوسطات الفنادق ذات الأربع نجوم وقد يرجع الباحث ذلك إلى أن

معايير اختيار إدارات الفنادق والقرى والمنتجعات السياحية ذات الخمس نجوم ومراكز تقديم الأنشطة الترويحية السياحية بها للعاملين أكثر دقة من معايير الاختيار داخل الفنادق والقرى والمنتجعات السياحية ذات الأربع نجوم وذلك حتى تضمن الإدارات تطبيق الجودة الشاملة في تقديم الخدمات لتتال إعجاب المترددين وتلبي احتياجاتهم ورغباتهم المتعددة والمتنوعة ويوضح الرسم البياني التالي هذه النتائج.



شكل (٤) متوسطات آراء أفراد عينة البحث وفق متغير مستوى المنشأة السياحية (٤ نجوم - خمس نجوم) للعاملين بالسياحة الترويحية قيد البحث (ن = ١٨٤)

جدول (١٤)

تحليل التباين الأحادي للفروق بين آراء أفراد عينة البحث وفق متغير سنوات الخبرة (أقل من ٥ سنوات، من ٥ إلى ١٠ سنوات، أكثر من ١٠ سنوات) للعاملين قيد البحث (ن = ١٨٤)

م	المحاور	التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة F
١-١	برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية	بين المجموعات	٢٨٢٨.١٠٠	٢	١٤١٤.٠٥٠	١٠٥.٤٣٣
		داخل المجموعات	٢٤٢٧.٥٥٢	١٨١	١٣.٤١٢	
		المجموع	٥٢٥٥.٦٥٢	١٨٣		
١-٢	المؤهلات الأكاديمية للعاملين بالسياحة الترويحية ومتطلبات وظائفهم	بين المجموعات	٣٩٠٤.٧١٦	٢	١٩٥٢.٣٥٨	١٧٨.٤٥٩
		داخل المجموعات	١٩٨٠.١٥٣	١٨١	١٠.٩٤٠	
		المجموع	٥٨٨٤.٨٧٠	١٨٣		
١-٣	بيئة عمل العاملين بالسياحة الترويحية	بين المجموعات	٩٦٩٥.٣٠٠	٢	٤٨٤٧.٦٥٠	١١٧.٣١٧
		داخل المجموعات	٧٤٧٩.١١٣	١٨١	٤١.٣٢١	
		المجموع	١٧١٧٤.٤١٣	١٨٣		

● قيمة (F) الجدولية عند مستوى (٠.٠٥) = (٣.٠٤)

من جدول (١٤) يتضح: وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين متوسط العاملين داخل المنشآت السياحية (أقل من ٥ سنوات، من ٥ إلى ١٠ سنوات، أكثر من ١٠ سنوات) العينة قيد البحث في جميع محاور استبيان تنمية العاملين بالسياحة الترويحية في ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة " بالتطبيق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء " حيث أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية وبالتالي

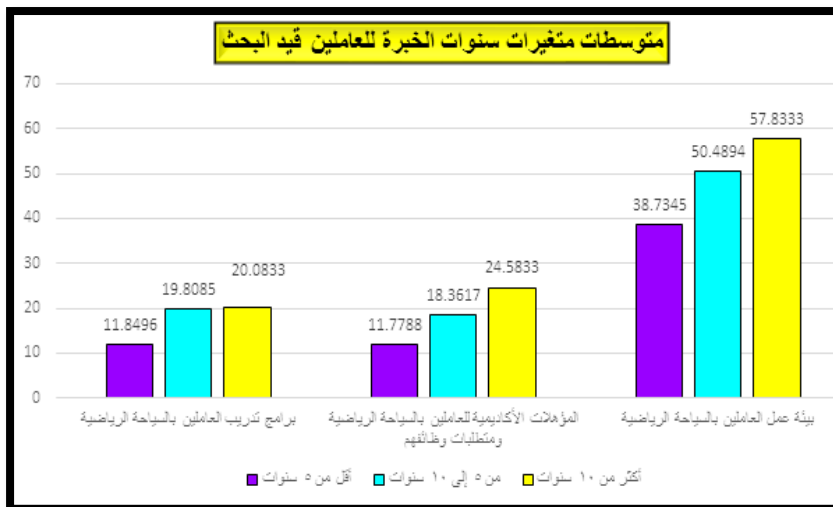
نرفض الفرض الصفري الذى ينص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الثلاث متغيرات ونقبل بالفرض البديل بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الثلاث متغيرات، مما دعا الباحث إلى استخدام المقارنة مع أقل فرق معنوى باستخدام LSD للتعرف على اتجاه الفروق بين متوسطات سنوات الخبرة للعاملين قيد البحث.

### جدول (١٥)

اتجاه الفروق بين متوسطات آراء عينة البحث وفق متغير سنوات الخبرة للعاملين بالسياحة الترويحية قيد البحث باستخدام ( LSD ) ( ن = ١٨٤ )

م	المحاور	سنوات الخبرة	المتوسط الحسابى	الفروق بين المتوسطات		
				أقل من ٥ سنوات	من ٥ إلى ١٠ سنوات	أكثر من ١٠ سنوات
١-	برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية	أقل من ٥ سنوات	١١.٨٤٩٦		٧.٩٥٨٩٥°	٨.٢٣٣٧٨°
		من ٥ إلى ١٠ سنوات	١٩.٨٠٨٥			.٢٧٤٨٢
		أكثر من ١٠ سنوات	٢٠.٠٨٣٣			
٢-	المؤهلات الأكاديمية للعاملين بالسياحة الترويحية ومتطلبات وظائفهم	أقل من ٥ سنوات	١١.٧٧٨٨		٦.٥٨٢٩٤°	١٢.٨٠٤٥٧°
		من ٥ إلى ١٠ سنوات	١٨.٣٦١٧			٦.٢٢١٦٣°
		أكثر من ١٠ سنوات	٢٤.٥٨٣٣			
٣-	بيئة عمل العاملين بالسياحة الترويحية	أقل من ٥ سنوات	٣٨.٧٣٤٥		١١.٧٥٤٨٥°	١٩.٠٩٨٨٢°
		من ٥ إلى ١٠ سنوات	٥٠.٤٨٩٤			٧.٣٤٣٩٧°
		أكثر من ١٠ سنوات	٥٧.٨٣٣٣			

من جدول (١٥) يتضح: وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (٠.٠٥) فى متغير سنوات الخبرة فى المحاور الثلاثة لاستبيان تنمية العاملين بالسياحة الترويحية فى ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة " بالتطبيق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء " لصالح سنوات الخبرة من هم ( أكثر من ١٠ سنوات ) حيث أن قيمة (F) المحسوبة أكبر من قيمة (F) الجدولية وأن قيمة متوسطات تلك المتغير أعلى من قيمة متوسطات المتغيرات الأخرى، ويرجع الباحث ذلك إلى أنه كلما زادت سنوات الخبرة لدى العاملين بالسياحة الترويحية زاد لديهم رضاهم عن البرامج التدريبية المقدمة داخل المهنة وزاد رضاهم عن بيئة العمل ككل هذا بالإضافة إلى أن الإدارة ترى أن المؤهلات الأكاديمية لدى هؤلاء العاملين تخدم بيئة العمل وتحقق أهدافه ويوضح الرسم البياني التالي هذه النتائج.



شكل (٥) متوسطات آراء أفراد عينة البحث وفق متغير سنوات الخبرة  
( أقل من ٥ سنوات، من ٥ إلى ١٠ سنوات، أكثر من ١٠ سنوات )  
للعاملين بالسياحة الترويحية قيد البحث (ن = ١٨٤)

جدول (١٦)

دلالة الفروق بين متوسطي آراء أفراد عينة البحث وفق متغير المؤهل الأكاديمي

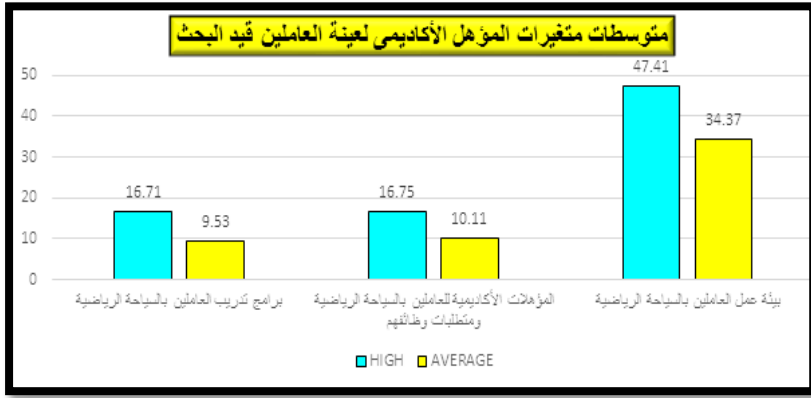
(مؤهل عالي، مؤهل متوسط) للعاملين بالسياحة الترويحية قيد البحث (ن = ١٨٤)

م	المحاور	HIGH		AVERAGE		BELOW AVERAGE		الفرق بين المتوسطين	قيمة ت
		س	-+ع	س	-+ع	س	-+ع		
١-	برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية	١٦.٧١	٤.٨٠	٩.٥٣	٢.٦٧	-	-	٧.١٧	٩.٥٤
٢-	المؤهلات الأكاديمية للعاملين بالسياحة الترويحية ومتطلبات ووظائفهم	١٦.٧٥	٥.٥٤	١٠.١١	١.٧٨	-	-	٦.٦٤	٧.٨٩
٣-	بيئة عمل العاملين بالسياحة الترويحية	٤٧.٤١	٨.٦٦	٣٤.٣٧	٤.٨٢	-	-	١٣.٠٣	٩.٦٠

• قيمة (ت) الجدولية عند مستوى (٠.٠٥) = (١.٩٧)

من جدول (١٦) يتضح أنه: تم استبعاد (مؤهل دون المتوسط) نظراً لأن عدد أفراد العينة في هذا المتغير بعد تطبيق الدراسة الأساسية = صفر وبالتالي تمثلت أفراد العينة ما بين المؤهل العالي والمؤهل المتوسط فقط، ومن الجدول السابق نجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين متوسط العاملين داخل المنشآت السياحية (مؤهل عالي، مؤهل متوسط) من العينة قيد البحث في جميع محاور استبيان تنمية العاملين بالسياحة الترويحية في ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة " بالتطبيق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء " حيث أن قيمة ت المحسوبة أكبر من قيمة ت الجدولية

وبالتالي نرفض الفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين ونقبل بالفرض البديل بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح المؤهل العالي حيث أن مجموع متوسطات المؤهل العالي أعلى من مجموع متوسطات المؤهل المتوسط وقد يرجع الباحث ذلك إلى أن إدراك أصحاب المؤهلات العليا لأهمية برامج الصقل المهني للوقوف على المستجدات في المجال والتعرف على أحدث الأساليب العلمية والمهنية التي تتوافق من احتياجاتهم الوظيفية وإيمانهم بحتمية خلق بيئة عمل جيدة خاصة بين الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية ويوضح الرسم البياني التالي هذه النتائج.



شكل (٦) متوسطات آراء أفراد عينة البحث وفق متغيرات المؤهل الأكاديمي (مؤهل عالي - مؤهل متوسط) للعاملين بالسياحة الترويحية قيد البحث (ن = ١٨٤)

### الاستنتاجات:

انطلاقاً من نتائج هذا البحث وفي ضوء المنهج المستخدم وفي حدود العينة وأدوات جمع البيانات والمعالجات الإحصائية المستخدمة؛ يقدم الباحث الاستنتاجات التالية:

- المهارات المكتسبة من برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية يمكن استخدامها في مجال العمل كما أنها تلائم طبيعة العمل، كذلك برامج اللغات والتدريب على الأنشطة الترويحية السياحية.



- هناك قصور في برامج تدريب العاملين بالأنشطة الترويحية السياحية حيث أنها لا تهدف إلى إكساب العاملين مهارات مستقبلية، كما أن برامج تدريب العاملين لا تؤهلهم للتعامل مع الأسواق العالمية مما يشير إلى قصور في اعداد البرامج الملائمة للمهن الترويحية المختلفة داخل أروقة الفنادق والقرى والمنتجعات السياحية.
- هناك قصور في برامج تدريب العاملين بالأنشطة الترويحية السياحية على مستجدات بيئة العمل الدولية بما تشمله من ( مكاتب لتنظيم الأنشطة الترويحية السياحية، الحكومة الإلكترونية، مؤتمرات أنشطة ترويحية سياحية، معارض دولية لمستجدات الأنشطة الترويحية السياحية، مستجدات بيئة العمل الدولية ( الجاتس، تكنولوجيا المعلومات ).
- المؤهلات الأكاديمية تأخذ موقفاً محايداً ما بين مؤيد لها ومعارض في قدرتها على إمداد العاملين بالأنشطة الترويحية السياحية بخبرات عالية في مجال التسويق والترويج للأنشطة الترويحية السياحية ويرجع ذلك إلى أن معظم العاملين بالأنشطة الترويحية السياحية من خريجي الكليات غير المتخصصة والتي لا تؤهلهم للتعامل مع متطلبات الأسواق العالمية من السياحة الترويحية.
- هناك فجوة وقصور واضح بين الدراسة الأكاديمية وما يتم تطبيقه في مجال العمل بالسياحة الترويحية وذلك نظراً لتخرج العاملين من كليات متنوعة غير كليات التربية الرياضية مما يحد من تطبيق ما تم اكتسابه من مهارات أثناء الدراسة داخل مجال العمل; فعلى سبيل المثال نجد أن واضعي الخطط التسويقية والعاملين في قطاع خدمات السياحة الترويحية سواء مراكز ترويحية سياحية أو محلات لبيع الأدوات والأجهزة اللازمة لممارسة الأنشطة الترويحية السياحية داخل الفنادق والقرى والمنتجعات السياحية هم من كليات غير متخصصة غير كليات التربية الرياضية وهذا

ما تؤكدته نتائج العبارة رقم (١)، (٢) داخل المحور حيث لا يوجد ارتباط بين المؤهل الدراسي ومجال العمل في الأنشطة الترويحية السياحية، كذلك أن المعلومات المكتسبة من الدراسة لا يمكن استخدامها في مجال العمل بالأنشطة الترويحية السياحية لعدم ارتباطها بطبيعة العمل.

- يوجد قصور في اهتمام الكليات في التشجيع على العمل في قطاع السياحة الترويحية.

- تقوم الإدارات بالالتقاء بالعاملين بالسياحة الترويحية لمناقشة الأعمال ومتابعة تقييم الأداء، كما أنه يوجد تعاون مستمر بين الرؤساء والعاملين بالسياحة الترويحية، كذلك تقوم الإدارات بعملية الرقابة المستمرة على العاملين بالأنشطة الترويحية السياحة وأن العمل يتم تقسيمه وتوزيعه وتكوين فرق عمل في مختلف إدارات السياحة الترويحية بالفنادق والقرى والمنتجعات السياحية.

- هناك قصور في تبادل الاتصالات والزيارات الاجتماعية بين الرؤساء والعاملين بالسياحة الترويحية، كما أن سياسية الحوافز وترقية العاملين بالسياحة الترويحية غير واضحة، يضاف إلى ذلك أن الأدوات والأجهزة المستخدمة في ممارسة الأنشطة الترويحية السياحية غير مناسبة كذلك هناك قصور في التجهيزات الخاصة بالأنشطة الترويحية السياحية والتي لا تساعد العاملين على الأداء الجيد.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات العاملين داخل الفنادق والقرى والمنتجعات السياحية وفق متغير مستوى المنشأة (٤ نجوم، ٥ نجوم) لصالح العاملين بالمنشآت ذات الخمس نجوم.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات العاملين داخل الفنادق والقرى والمنتجعات السياحية وفق متغير سنوات الخبرة ( أقل من ٥

سنوات، من ٥ : ١٠ سنوات، أكثر من ١٠ سنوات ) لصالح العاملين ذو الخبرة أكثر من ١٠ سنوات.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات العاملين داخل الفنادق والقرى والمنتجعات السياحية وفق متغير المؤهل الدراسي ( مؤهل عالي، مؤهل متوسط ) لصالح العاملين أصحاب المؤهل العالي من العينة قيد البحث.

### التوصيات:

في ضوء المنهج المستخدم وما تم التوصل إليه من نتائج واستنتاجات؛ يقدم الباحث التوصيات التالية:

١- الاهتمام ببرامج التدريب المقدمة للعاملين بالسياحة الترويحية داخل الفنادق والقرى والمنتجعات السياحية من حيث:

- تدريب العاملين على الموضوعات الحديثة ( بيئة عمل الأسواق العالمية ) مثل ( الأنشطة الترويحية السياحية الحديثة، مكاتب إدارة الأنشطة الترويحية السياحية الخارجية، المؤتمرات، المعارض، الحكومة الإلكترونية .... الخ ) وذلك لمواجهة الوضع التنافسي الذي فرضته المتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة خاصة اتفاقيتي الجاتس وتكنولوجيا المعلومات واعدادهم للتعامل مع الأسواق العالمية.

- أن تهدف البرامج التدريبية إلى اكساب مهارات مستقبلية للعاملين وأن تساعد على الارتقاء بالعمل والعمل مثل مهارات الإتصال مع الزملاء ومع السائحين المستفيدين من خدمات الأنشطة الترويحية السياحية، فرق العمل، الإدارة، القيادة .... إلخ.

- عمل بروتوكول تعاون بين كلاً من وزارة السياحة وهيئة تنشيط السياحة وكليات التربية الرياضية لتدريب الطلاب على ريادة الأنشطة الترويحية السياحية في المنشآت السياحية التي تشرف عليها الوزارة.

- الاهتمام ببرامج تدريب اللغات الأجنبية خاصة لغات الدول المصدرة للسياح الى مصر كاللغة الإنجليزية والألمانية والإيطالية والروسية والتشيكية والسلوفاكية والبيلاروسية والأوكرانية والبولندية والهولندية.
- ٢- معالجة أوجه القصور في إدارة الأنشطة الترويحية السياحية بالفنادق والقرى والمنتجعات السياحية حيث ينعكس ذلك على مستوى العاملين من خلال:
- اهتمام كليات التربية الرياضية بتحديث لوائحها ومقرراتها الدراسية بما يتناسب والنظم العالمية الجديدة ومما يساعد على تخريج كوادر من العاملين بالسياحة الترويحية قادرة على المنافسة.
- وضع الفرد المناسب في المكان والموقع المناسب الذى يتناسب ومؤهله العلمى ومهاراته التطبيقية وكفاءته وذلك الفنادق والقرى والمنتجعات السياحية قيد الدراسة.
- العمل على توفير بيئة عمل ابتكارية للعاملين بالسياحة الترويحية تستند على أسس وآليات التفويض السليم مما يهيئ مناخ عمل مناسب للإنجاز المأمول.
- توفير المكافآت والحوافز المناسبة للعاملين وتوضيح سياسة الترقية للعاملين بالسياحة الترويحية.
- الاهتمام بمقترحات العاملين بالسياحة الترويحية من أجل التحديث والتطوير المستمر.
- تحسين العلاقات والترابط الاجتماعي المتبادل بين العاملين وبعضهم البعض والرؤساء.
- تحسين مستوى أجور العاملين بالسياحة الترويحية بما يتناسب مع طبيعة كل مهنة لتشجيع العاملين على تحسين مستوى الأداء.

## المراجع :

### أولاً المراجع باللغة العربية :

- ١- أماني عماد : إدارة الموارد البشرية، مطابع الولاء الحديثة، المنوفية، ٢٠٠٣م
- ٢- خليفة بهبهاني : السياحة الرياضية، شركة مجموعة فور فيلمز للطباعة، الشويخ، الكويت، ٢٠٠٧م
- ٣- رأفت بكرى : استراتيجية لتفعيل الأنشطة الترويحية السياحية بجمهورية مصر العربية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة المنصورة، ٢٠١٥م
- ٤- شيماء على : رؤية مستقبلية للسياحة الرياضية في مصر: رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنات، جامعة حلوان ، ٢٠٠٩م
- ٥- صبرى عبد السميع : مبادئ الاقتصاد "رؤية سياحية"، كلية السياحة والفنادق، جامعة حلوان، ٢٠٠٣م
- ٦- ----- : أصول التسويق السياحي، كلية السياحة والفنادق، جامعة حلوان، د.ت
- ٧- عبد الله موسى : استراتيجية الاعلام السياحي وأثره في صناعة السياحة في السودان : دراسة مسحية تطبيقية على وزارة السياحة والآثار والحياة البرية في الفترة من ( أغسطس ٢٠١٣ - أغسطس ٢٠١٥ ) رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، ٢٠١٥م
- ٨- عصام السعيدى : التسويق والترويج السياحي والفندقي، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٩م

- ٩- فراج محمد : تخطيط وتنمية المسار الوظيفي "رؤية معاصرة"، كلية التجارة، جامعة حلوان، مؤتمر الاتجاهات الحديثة في إدارة الاعمال، جامعة عين شمس، ٢٠٠١م
- ١٠- محمد صبري : انعكاسات العولمة على إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، مؤتمر الاتجاهات الحديثة في إدارة الاعمال، جامعة عين شمس، ٢٠٠١م
- ١١- محمد عراقي : تحليل بيئة العمل بقطاع الأعمال السياحية في مصر في ظل ظروف المتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة، المؤتمر السنوي الخامس لإدارة الأزمات والكوارث، كلية التجارة، جامعة عين شمس، المجلد ٢٠، ٢٠٠٠م
- ١٢- ----- : تحليل بيئة العمل بقطاع الأعمال السياحي في مصر في ظل ظروف المتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة، المؤتمر السنوي الخامس لإدارة الأزمات والكوارث، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٠م
- ١٣- محمود الخطيب : العولمة وإدارة الموارد البشرية والدلالات الضمنية للمنظمات المصرية، كلية التجارة، جامعة حلوان، مؤتمر الاتجاهات الحديثة في إدارة الاعمال، جامعة عين شمس، ٢٠٠٠م
- ١٤- مصطفى كافي : فلسفة اقتصاد السياحة والسفر، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٧م

١٥ - ----- : تسويق الخدمات الفندقية، ألفا للوثائق،

الجزائر، ٢٠١٧م

١٦ - هدى لطيف : إدارة الموارد البشرية في الهيئات السياحية

الرسمية " معطيات الواقع وتحديات

المستقبل " مجلة علم النفس المعاصر

والعلوم الإنسانية، كلية الآداب، جامعة

المنيا، مجلد ١٣، ٢٠٠٢م

### ثانياً المراجع باللغة الإنجليزية :

- ١٧- Ana Stranjančević, : Human Resources in Sports and  
Bojana Kovačević Recreational Tourism in  
Montenegro Coast: Situation and  
Perspectives, J. Geogr. Inst.  
Cvijic ٦٢ (١) (١٣٥-١٥٦), DOI:  
١٠.٢٢٩٨/IJGI١٢٠١١٣٥S, Novi  
Sad, Serbia, ٢٠١٢.
- ١٨- Artemis Vacharis, : Incentives for Rewarding Good  
Olivia Kyriakidou, Performance: Employees'  
Leonidas Maroudas Perception in Luxury Hotel  
Industry, University of the  
Aegean, Chios, Greece, ٢٠١٥.
- ١٩- Chung-Chieh Lee, : The Relationship between  
Chih-Jen Chen Employee Commitment and Job  
Attitude and Its Effect on Service  
Quality in the Tourism Industry,  
American Journal of Industrial  
and Business Management,  
Vol.٣ No.٢, ٢٠١٣.
- ٢٠- Ling-FengHsieh, Li : A performance evaluation model  
Hung Lin for international tourist hotels in  
Taiwan—An application of the  
relational network DEA,  
International Journal of Hospitality  
Management, Volume ٢٩, Issue  
١, Pages ١٤-٢٤, ٢٠١٠.

- 21- Sandra Herman : Management of Human Resources in Tourism: Faculty of Economics in Osijek, Republic of Croatia, 2013.
- 22- Santiago Budría , : The contribution of vocational training to employment, job-related skills and productivity: evidence from Madeira, nternational Journal of Training and Development 13:1, ISSN 1360-3736, 2009.
- 23- Sevilla S. Felicen, Internship Performance of Tourism and Hospitality Students: Inputs to Improve Internship Program, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 4, No. 6, 2014.
- 24- Lhea C. Rasa, Jourell Edward Sumanga Smaragda Zagkotsi : Family and the Rate of Tourism Development as Factors Generating Mobility in the Greek Tourism Sector, International Journal of Tourism Research, Int. J. Tourism Res., 16: 191-200, 2012.
- 25- Vesna Janković : Human Resources in Tourism as a Factor of its Employment and Competitiveness Growth – Comparatve Analysis of Serbia and Surrounding Countries : Series: Economics and Organization Vol. 8, No 4, 2011, pp. 433 - 440, Faculty of Economics, University of Niš, Serbia, 2011.
- 26- Zbigniew Zontek



## تنمية العاملين بالسياحة الترويحية فى ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة "بالنطبق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء"

د. رأفت عبد الرؤوف محمد أحمد بكرى \*

عنوان الدراسة " تنمية العاملين بالسياحة الترويحية فى ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة "بالنطبق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء" بهدف تنمية العاملين بالسياحة الترويحية فى ظل الظروف والمتغيرات الاقتصادية العالمية الجديدة بالنطبق على قطاع البحر الأحمر وجنوب سيناء، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، اختيرت عينة الدراسة بالطريقة العمدية العشوائية وبلغ قوامها (١٨٤) من العاملين بالسياحة الترويحية، استخدم الباحث تحليل المحتوى والوثائق، استمارة الاستبيان كأدوات لجمع البيانات، وكانت من اهم نتائج الدراسة هي المهارات المكتسبة من برامج تدريب العاملين بالسياحة الترويحية يمكن استخدامها فى مجال العمل كما أنها تلائم طبيعة العمل، كذلك برامج اللغات والتدريب على الأنشطة الترويحية السياحية، هناك قصور فى برامج تدريب العاملين بالأنشطة الترويحية السياحية حيث أنها لا تهدف إلى إكساب العاملين مهارات مستقبلية، كما أن برامج تدريب العاملين لا تؤهلهم للتعامل مع الأسواق العالمية مما يشير إلى قصور فى اعداد البرامج الملازمة للمهن الترويحية المختلفة داخل أروقة الفنادق والقرى والمنتجعات السياحية، هناك قصور فى برامج تدريب العاملين بالأنشطة الترويحية السياحية على مستجدات بيئة العمل الدولية بما تشمله من ( مكاتب لتنظيم الأنشطة الترويحية السياحية، الحكومة الإلكترونية، مؤتمرات أنشطة ترويحية سياحية، معارض دولية لمستجدات الأنشطة الترويحية السياحية، مستجدات بيئة العمل الدولية ( الجاتس، تكنولوجيا المعلومات )، المؤهلات الأكاديمية تأخذ موقفاً محايداً ما بين مؤيد لها ومعارض فى قدرتها على إمداد العاملين بالأنشطة الترويحية السياحية بخبرات عالية فى مجال التسويق والترويج للأنشطة الترويحية السياحية ويرجع ذلك إلى أن معظم العاملين بالأنشطة الترويحية السياحية من خريجي الكليات غير المتخصصة والتي لا تؤهلهم للتعامل مع متطلبات الأسواق العالمية من السياحة الترويحية.

\* مدرس بقسم الترويج الرياضى - كلية التربية الرياضية - جامعة دمياط .

**Development of workers in recreational tourism in light of the new global economic conditions and changes "by applying it to the Red Sea and South Sinai sector"**

**\*Raafat Abd El-Raouf Mohamed Elbakry**

---

---

The title of the study is "Development of workers in recreational tourism under the new global economic conditions and variables" by applying to the Red Sea and South Sinai sector "with the aim of developing workers in recreational tourism under new global economic conditions and variables by applying to the Red Sea and South Sinai sector, and the researcher used the descriptive approach, a sample was selected. The study was carried out in an arbitrary, random manner, and it consisted of (١٤٤) employees of recreational tourism. The researcher used an analysis of the content and documents, the questionnaire form as tools for collecting data. Also, language programs and training in tourism recreational activities, there are deficiencies in the training programs for workers in tourism recreational activities as they do not aim to provide employees with future skills, just as training programs for workers do not qualify them to deal with global markets, which indicates a deficiency in preparing programs appropriate to recreational occupations. There are palaces inside the corridors of hotels, villages, and tourist resorts. In the training programs for workers in tourism recreational activities on the developments of the international work environment, including (offices for organizing tourism recreational activities, e-government, conferences of tourism recreational activities, international exhibitions of developments in tourism recreational activities, developments in the international work environment (GATS, information technology), academic qualifications. She takes a neutral position between her supporter and exhibitions in her ability to provide workers with tourism recreational activities with high experiences in the field of marketing and promotion of tourism recreational activities, due to the fact that most of the workers in tourism recreational activities are graduates of non-specialized colleges that do not qualify them to deal with the requirements of the global markets of recreational tourism.

---

**\*Lecturer - Sport Recreation Department - Faculty of Physical Education - Damietta University**