

اعتماد ISO10015 كمحرك لتحسين أداء العاملين: الآثار المترتبة على التميز المؤسسي في صناعة السياحة والضيافة المصرية	عنوان البحث
	سنة النشر
International Academic Journal Faculty of Tourism and Hotel Management (IAJFTH), Vol. 7, No. 1, pp. 70-91.	ديسمبر 2021
الملخص	
<p>نظرًا لزيادة المنافسة في صناعة السياحة والضيافة على مستوى العالم، دفع ذلك العديد من تلك المؤسسات الى البحث عن استراتيجيات جديدة لتمييز نفسها عن منافسيها. أحد الاتجاهات الأساسية في هذا السياق هو المحاولات التي تقوم بها تلك المؤسسات لاعتماد تطبيق مواصفة ISO10015 الذي يمكن أن تلعب دورا حيويا في تحسين وتطوير قدرات وأداء العاملين لديها، مما يؤثر بدوره في تحقيق التميز المؤسسي لها والقدرة علي البقاء في المنافسة. يهدف هذا البحث الى التعرف على مدى اعتماد معايير التدريب الدولية (ISO10015) وأثرها على التميز المؤسسي من خلال التحسين، والارتقاء بأداء العاملين في المنتجعات والشركات السياحية المصرية، لذلك تعتبر ISO 10015 أداة استراتيجية لتطوير الأعمال والاستدامة. يركز ISO10015 على توحيد عملية التدريب وتتكون المواصفة من المراحل الست التالية: تحليل مشاكل الأداء، تحديد الاحتياجات التدريبية، تخطيط وتصميم البرنامج التدريبي، توفير التدريب، تقييم نتائج التدريب، الرصد والتحسين.</p> <p>يعتمد البحث الحالي على المنهج الكمي للوصول إلى تحقيق هدفه. كما يقتصر نطاق هذا البحث على جميع مديري الموارد البشرية والتدريب في منتجعات الخمس نجوم وشركات السياحة (الفئة أ) في مدينة الغردقة في مصر والتي تضم 23 فندقًا و 63 شركة سياحية وفقًا لـ (EHA, 2018)، و (ETAA, 2018) نتيجة لذلك، قام الباحثون بتطبيق أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة نظرًا لصغر حجمه. ولتحقيق أهداف البحث تم توزيع 180 استبانة، تم استرجاع 126 استمارة؛ بينما كانت 9 غير صالحة. هذا جعل 117 استمارة صالحة مع معدل استجابة (65%). استخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) إصدار 26 للتحليل الإحصائي. تم جمع البيانات خلال الفترة من أكتوبر إلى ديسمبر 2020. وقد أشارت النتائج الي ان اعتماد تطبيق المواصفة أثر معنويًا في تحقيق التميز المؤسسي من خلال تحسين أداء العاملين. لذا، فإن نتائج هذا البحث يمكن أن تزود مديري الموارد البشرية والتدريب من خلال تطبيق نموذج البحث لتعزيز وتطوير وإدارة كفاءة العاملين وبالتالي تحقيق التميز المؤسسي داخل قطاع السياحة والضيافة المصرية.</p> <p>شمل البحث أيضا توصياته، محدداته، ونقاط البحث المستقبلية تم ذكرها بنهاية البحث.</p> <p>الكلمات الدالة: الايزو10015، اداء العاملين، المنتجعات، شركات السياحة الفئة أ، الغردقة، مصر.</p>	