

بحث رقم (٢)

| | |
|---------------|---|
| عنوان البحث: | تقييم التدريب في المؤسسات السياحية: نموذج نظري جديد Training Evaluation in Tourism Organizations: New Theoretical Model. |
| المشاركين: | أ.د/ أشرف السيد عبد المعبود (قسم الدراسات الفندقية – جامعة الفيوم) د. محمد علي أحمد عبّيد (قسم الدراسات السياحية – جامعة الفيوم) |
| سنة النشر: | ٢٠١٣ |
| بيانات النشر: | مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد العاشر، العدد الأول، يونية ٢٠١٣، ص: ١٢٣ – ١٣٣. |

الملخص:

تعتبر عملية التدريب والتطوير أمر حيوي وأساسي لرفع كفاءة وأداء العاملين وتحسين النمو التنظيمي والمجتمعي. ولا يمكن أن يتم تحقيق أهداف التدريب دون القيام بتقييم فعاليته والحصول على تغذية راجعة تضمن التحسين المستمر للبرامج التدريبية المقدمة. يهدف هذا البحث إلى تقديم دراسة استكشافية حول عملية تقييم التدريب وتطوير نموذج نظري لقياس فعالية التدريب بالقطاع السياحي والفندقي. وللقيام بإجراء الدراسة الميدانية وجمع البيانات المطلوبة فقد تم الاعتماد على المقابلات الشخصية مع القيادات الجامعية ومسؤولي ضمان الجودة وممثلي المراكز التدريبية المتخصصة بمؤسسات التعليم السياحي والفندقي الجامعية في مصر.

وقد أشارت النتائج إلى أن عملية تقييم التدريب بمؤسسات التعليم السياحي والفندقي الجامعي تتم على مستويين أو ثلاث مستويات فقط. يهدف المستوي الأول إلى اختيار حزم البرامج التدريبية المطلوبة ويتم ذلك من خلال دراسة المهارات المطلوبة في العمل أو دراسة احتياجات العاملين من البرامج التدريبية المقترحة. أما المستوي الثاني فيهدف إلى تقييم تفاعل المدرب والمتدرب أثناء تنفيذ البرامج التدريبية من خلال توزيع استبيانات على كل طرف منهما. أما المستوي الثالث فيهدف إلى قياس مدى تحقيق أهداف البرنامج أو البرامج التدريبية من خلال عقد اختبارات شفوية و/أو تحريرية نظرية و/أو عملية للمتدربين ويتم ذلك أيضا أثناء تنفيذ البرنامج أو بمجرد انتهاءه. أما عن مسؤولية التنفيذ فتقوم المؤسسة التعليمية أو المراكز التدريبية المتخصصة بتنفيذ المستوى الأول من عملية تقييم التدريب، في حين تسند مسؤولية تنفيذ المستويين الثاني والثالث من عملية تقييم التدريب إلى الجهة المسؤولة عن تنفيذ البرنامج التدريبي سواء المؤسسة التعليمية أو المراكز التدريبية المتخصصة. كما أوضحت النتائج أيضا أن مستوى قبول عملية تقييم التدريب على المستويين السابقين ضعيف سواء من قبل القائمين على التدريب أو من ناحية المتدربين.

وفي حين تقوم مؤسسات التعليم السياحي والفندقي الجامعية بتقييم التدريب قبل وأثناء التنفيذ،

إلا أنها لا تقوم بتقييم مخرجات التدريب. فعلى الرغم من أهمية القيام بقياس فعالية التدريب من خلال المستويات الثلاث السابقة، إلا أنهم لا يقدموا أية مؤشرات عن تأثير التدريب على أداء العاملين أو الأداء التنظيمي في المؤسسة التعليمية. وقد أوضحت النتائج أن هناك العديد من الأسباب التي تفسر عدم قيام هذه المؤسسات بتقييم مخرجات التدريب أمكن تقسيمها إلى أربعة مجموعات هي: مشكلات مرتبطة بطبيعة الإدارة الجامعية ومستوى ثقافة الجودة بهذه المؤسسات، ومحددات مرتبطة بعملية التقييم، ومشكلات منهجية، ومشكلات مرتبطة بالتطبيق.

هذا وقد تم تطوير نموذج نظري يقدم إطار شامل لتقييم التدريب بالمؤسسات السياحية والفندقية في مصر يعتمد على البعدين التشغيلي والاستراتيجي لعملية التدريب والتطوير. ومن المتوقع الاستفادة من هذا النموذج المقترح في الحصول على معلومات كافية حول عملية تقييم التدريب بالمؤسسات السياحية والفندقية مما يساعد في فهم الإجراءات والمستويات المختلفة لتقييم التدريب وتحسين فعالية البرامج التدريبية واستخدام الموارد التنظيمية. ويوصي هذا البحث بمزيد من البحوث التطبيقية بالمؤسسات السياحية والفندقية لاختبار النموذج المقترح في الواقع العملي وتقديم التحسينات الضرورية اعتماداً على التغذية الراجعة.

الكلمات الدالة: التدريب، السياحة والضيافة، التعليم الجامعي، مصر.

