

معوقات التدريب الفندقي لدى طلبة قسم العلوم الفندقية والسياحية في كلية العقبة الجامعية في جامعة البلقاء التطبيقية وسبل التغلب عليها

محمد فاضل المحاسنة*

مياده ممدوح الزيني

ملخص

يمثل التدريب الفندقي حجر الزاوية في برامج الإعداد والتأهيل الوظيفي لأنه يساعد الطلبة المتدربين في التعرف على مشكلات مهنتهم والانتقال تدريجياً إلى التأقلم والتكيف معها، لذا هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات التدريب الفندقي لدى الطلبة، ومعرفة مقترحاتهم للتغلب على تلك المعوقات وإيجاد حلول لها لتحسين جودة التدريب الفندقي، واهتمت بتحسين جودة التدريب الفندقي لطلبة قسم العلوم الفندقية والسياحية، من خلال توفير التغذية الراجعة للقائمين على برامج التدريب الفندقي في إبراز نقاط القوة والضعف في برامجهم، ووضعت مقترحات لمعالجة المشكلات التي تواجه طلبة قسم العلوم الفندقية والسياحية أثناء التدريب الفندقي، واستخدمت المنهج الوصفي على عينة مقدارها (124) من طلبة التدريب الفندقي وطلبة الدبلوم بقسم العلوم الفندقية والسياحية بكلية العقبة بجامعة البلقاء بالمملكة الأردنية الهاشمية، وتم تصميم استبانة مكونة من ثلاثة أجزاء لتحقيق هدف الدراسة، وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها: قلة العائد المادي مقابل الجهد المبذول من قبل الطلبة في التدريب، وتدني المهارات اللازمة لدى الطلبة للتغلب على مشكلات وضغوط التدريب، قلة المخصصات المالية التي توفرها الكلية لتحسين جودة عملية التدريب الفندقي للطلبة، ضعف التنسيق بين إدارة الكلية والفنادق بخصوص تسهيل عملية التدريب للطلبة، كما يتضمن البحث مجموعة من التوصيات لمختلف الأصعدة للطلبة مثل زيادة المخصصات المالية المخصصة للمتدربين، إضافة دورات أو مقررات تساعد الطلبة على تطوير مهاراتهم في حلول مشكلات التدريب التي تقابلهم.

الكلمات الدالة: التدريب الفندقي، الإشراف والتوجيه، التدريب والتطوير، الإدارة الفندقية-خدمة العملاء.

* قسم العلوم الفندقية والسياحية، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.

تاريخ قبول البحث: 2023/7/26 م.

تاريخ تقديم البحث: 2023/3/7 م.

© جميع حقوق النشر محفوظة لجامعة مؤتة، الكرك، المملكة الأردنية الهاشمية، 2024 م.

Obstacles to Hotel Training among Students of the Department of Hotel and Tourism Sciences at Aqaba University College in Al-Balqa Applied University and Ways to Overcome them

Mohammad Fadel Al Mahasneh*

mohammad.mahasneh@bau.edu.jo

Mayada Mamdouh El-Zaini

Abstract

Hotel training represents the cornerstone of professional preparation and qualification programs because it helps trainee students to identify the problems of their occupation and adapt gradually to them. Therefore, the study aimed to identify the obstacles to hotel training among students and to examine their proposals to overcome these obstacles and find solutions to them in their attempt to improve the quality of hotel training. The current study is basically interested in improving the quality of hotel training for students of the Department of Hotel and Tourism Sciences by providing feedback to those in charge of hotel training programs highlighting the strengths and weaknesses of their programs and developing suggestions to address the problems facing students of the Department of Hotel and Tourism Sciences during hotel training. The study used the descriptive approach on a sample of 124 hotel training students and associate degree students in the Department of Hotel and Tourism Sciences at Aqaba University College, in Al-Balqa Applied University in the Hashemite Kingdom of Jordan; a questionnaire consisting of three parts was designed to achieve the objective of the study. Several results were reached at in the study, the most important of which are the low financial return in return of the effort exerted by students in training, the lack of necessary skills among students to overcome the problems and strains of training, the lack of financial allocations provided by the college to improve the quality of the hotel training process for students, and poor coordination between the college administration and hotels regarding facilitating the training process for students. The study also advances a set of recommendations for various levels of students, such as increasing the financial allocations for trainees and designing courses or curricula that help students develop their skills in solving training problems they face.

Keywords: Hotel Training-Supervision and Guidance-Training and Development - Hotel Management - Customer Service.

* Department of Hotel and Tourism Sciences, Al-Balqa Applied University, Jordan.

Received: 7/3/2023.

Accepted: 26/7/2023.

© All rights reserved to Mutah University, Karak, The Hashemite Kingdom of Jordan, 2024

المقدمة:

تعد السياحة ظاهرة اجتماعية ونمطاً من السلوك الفردي والجماعي لمجموعة فعاليات مستمرة ضرورية ومتنوعة، وهي جزء من متطلبات الحضارة وكأداة للقياس في التحولات والتغيرات البيئية، ومن خصوصياتها التوجه نحو تقديم الخدمات بعد معرفة حاجات ورغبات المستهلك، ولذلك تتبنى الإدارات السياحية والفندقية فلسفة تنطلق منها مبادئ أساسية واستراتيجية لتحقيق القدر الأكبر من رضا ضيوفها، وطالما أن التوجه نحو تقديم الخدمات يتضمن مجموعة من المبادئ لتحقيق حالة التميز في السوق السياحي، أهمها الحصول على أفضل الموارد البشرية تخصصاً باعتبارها تمثل القيمة الأكبر التي تستطيع المنشآت السياحية والفندقية من خلالها تقديم خدماتها إلى المجتمع (الهامشي وعمار، 2018، 211).

إن المورد البشري من أهم عناصر الحياة المهنية والوظيفية، وهو أساس العمل في أي مؤسسة وسبيلها نحو تحقيق أهدافها، والسعي نحو تطويره باستمرار، يؤدي بشكل واضح إلى أعلى جودة للخدمات الفندقية المقدمة (البري، 2022، 145).

يعرف تدريب الموارد البشرية بأنه العملية التي تزود الأفراد بالمعرفة والمهارات المطلوبة للعمل ضمن الأنظمة والمعايير التي وضعتها الإدارة، وتعتبر عملية التدريب الفندقي من أساسيات الإدارة في المنشآت السياحية الحديثة خاصة للقوى العاملة الذين هم بحاجة ماسة للتدريب، بهدف إكسابهم المهارات الحديثة في مجالات عملهم، والتعرف على ما يستجد من معارف وتفعيل ذلك في حل المعضلات، والوقوف على نقاط الضعف، والمنافسة المهنية في العمل (Ahammad, 2013, 3).

يسهم التدريب الفندقي في تنمية معارف الطالب المتدرب وتطوير معلوماته ومهاراته وقدراته على حل المشكلات وصقل مواهبه، إذ أشارت معظم الدراسات الحديثة إلى أن الخبرة النظرية والمساقات الدراسية التي يتلقاها الطلبة أثناء مرحلة الدراسة الجامعية الأولى، بالإضافة إلى إعدادهم في مرحلة ما قبل الخدمة من خلال برنامج التدريب الميداني بإكسابه المعارف والمهارات اللازمة، كلها عوامل تجعله فرداً فاعلاً ومنتجاً في مجتمعه ولصالح المؤسسة التي يعمل بها (صوالحة، 2020، 652).

إن تدريب الموارد البشرية عامل من عوامل تحقيق جودة الخدمات الفندقية، وتحقيق ميزة تنافسية بهذا القطاع، ويتوقف نجاح المنشآت الفندقية على نجاح إدارتها ومدى تفهمها لطبيعة التنظيم الإداري، وكذلك كفاءة المورد البشري، ويرى الباحث أنه من الضروري إلقاء نظرة على عملية التدريب وأهميته في رفع كفاءة الموارد البشرية العاملة بالفنادق والأثر الذي يتركه ذلك في تحسين مستوى الخدمات الفندقية (الهاشمي وعمار، 2018، 191).

ومن الواضح أن دور التدريب الفندقي في إعداد الموارد البشرية السياحية والفندقية المتخصصة هام ويظهر تأثيره على مستوى تقديم الخدمة الفندقية، إذ يعد أحد الحلقات الأساسية في بناء الموارد البشرية العاملة في صناعة السياحة والتي تهدف إلى تنمية المهارات التخصصية لتحقيق أهداف المؤسسات الفندقية والسياحية المتنوعة (السرhan، 2015، 2).

مشكلة الدراسة:

تساعد الدراسة الحالية في تحديد أوجه القصور والضعف في برنامج التدريب الفندقي لطلبة قسم العلوم الفندقية والسياحية في كلية العقبة بجامعة البلقاء، حيث تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على المعوقات المختلفة التي تواجه طلاب قسم العلوم الفندقية والسياحية أثناء تدريبهم في الفنادق، والتي تؤثر سلباً على جودة أدائهم في تقديم الخدمات الفندقية للعملاء لاحقاً.

وظهرت مشكلة الدراسة من خلال عمل الباحث في التدريب الفندقي والخبرة الميدانية في مجال التدريس والإشراف على طلبة التدريب الفندقي في قسم العلوم الفندقية والسياحية بكلية العقبة، حيث وجد أنه لا بد من تقويم برنامج التدريب الميداني ومحاولة الوقوف على حلول للمعوقات سير العملية التدريبية الفندقية لدى الطلبة.

حيث أشارت دراسة عن مشاكل التعلم الفندقي في الصين إلى أن انخفاض مستوى المهارات لدى خريجي التعلم الفندقي قد جاء في مقدمة هذه المشاكل، ويرجع ذلك إلى عدم الاهتمام بتدريب الطلبة والخريجين والاهتمام بإكسابهم المعلومات الأكاديمية والمهاراتية، حيث تركز إدارة الفنادق الكبرى في معظم المطلوب تعيينهم على الحاصلين على درجة الدكتوراه بصرف النظر عن توافر المهارات الفنية، ولذلك أصبحت من أكبر المشاكل التي يواجهها قطاع الفنادق في الصين (Jianyao & Lim, 2013).

وأوصت دراسة أخرى على أهمية الاستمرارية في تدريب الموارد البشرية في بيئة مناسبة للتدريب لتحسين جودة الخدمات الفندقية، وربط العملية التدريبية بعوامل تحفيزية مادية ومعنوية سيؤدي إلى الاهتمام بالتدريب من قبل المتدربين والمدربين (عمار والهامشي، 2018، 208).

وبناء على ما سبق أتت مشكلة الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

السؤال الأول: ما المعوقات التي تواجه طلبة تخصص العلوم الفندقية والسياحية في كلية العقبة بجامعة البلقاء أثناء التدريب بين الطلبة؟

السؤال الثاني: ما هي أوجه القصور والضعف التي تواجه طلبة تخصص العلوم الفندقية والسياحية في كلية العقبة بجامعة البلقاء أثناء التدريب في الفنادق؟

السؤال الثالث: ما هي المقترحات والحلول لتلك المعوقات التي تواجه طلبة تخصص العلوم الفندقية والسياحية في كلية العقبة بجامعة البلقاء أثناء التدريب الفندقي؟

أهداف الدراسة:

في ضوء التعرف على مشكلة البحث فإن أهدافه تركز على التالي :-

1. التعرف على المعوقات التي تواجه طلبة تخصص العلوم الفندقية والسياحية في كلية العقبة بجامعة البلقاء أثناء التدريب الفندقي.
2. الوقوف على مواطن القصور والضعف في برامج التدريب الفندقي التي تواجه طلبة تخصص العلوم الفندقية والسياحية في كلية العقبة بجامعة البلقاء.
3. إيجاد مقترحات وحلول لتلك المعوقات التي تواجه الطلبة أثناء التدريب الفندقي لتجويد البرامج التدريبية لتحسين مستوى الخدمات الفندقية.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

1. تبحث الدراسة في تحسين جودة التدريب الفندقي لطلبة قسم العلوم الفندقية والسياحية.
2. توفر الدراسة التغذية الراجعة للقائمين على برنامج التدريب الفندقي في إبراز نقاط القوة والضعف في برامجهم.

الأهمية العملية:

1. تقدم نتائج الدراسة الفائدة للمشرفين على وضع وتنفيذ برنامج التدريب الفندقي بالجامعات والمعاهد ذات العلاقة.
2. تضع مقترحات وحلول لمعالجة المشكلات التي تواجه طلبة قسم العلوم الفندقية والسياحية أثناء التدريب الفندقي.

مصطلحات الدراسة:

تتضمن الدراسة بعض المفاهيم التي تعرف على النحو التالي:

- 1- التدريب الفندقي إجرائياً: في هذه الدراسة هو البرنامج التدريبي الفندقي الذي مدته 280 ساعة تدريبية في الفنادق لطلبة البكالوريوس و140 ساعة لطلبة الدبلوم، ويقوم الطالب بتطبيق مهارات التدريب بشكل عملي في الفنادق بإشراف عضو هيئة تدريس متخصص.
- 2- الطلبة إجرائياً: في حدود هذه الدراسة هم طلبة البكالوريوس الذين أنهوا أكثر من تسعين ساعة دراسية وطلبة الدبلوم الذين أنهوا أكثر من ثلاثين ساعة دراسية في التخصص، وسجلوا في مساق التدريب الفندقي مسبقاً.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة في كلية العقبة بجامعة البلقاء في المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة في الفصل الدراسي الأول لعام الدراسي (2023/2022).
- الحدود البشرية: طلبة البكالوريوس والدبلوم الذين تحت أو أنهوا مساق التدريب الفندقي في قسم العلوم الفندقية والسياحية بكلية العقبة.

الإطار النظري للدراسة:

مفهوم التدريب الفندقي

هو عملية مخططة، ومستمرة تهدف إلى تنمية مهارات وقدرات الفرد وزيادة معلوماته، وتحسين سلوكه، واتجاهاته بحيث يتمكن من القيام بوظيفته بفعالية وكفاءة (السرحدان، 2015، 14).

ويعرف أيضا بأنه التدريب الذي يمتد فصلاً دراسياً أو أكثر واعداداً أن يقوم الطالب بتطبيق ما تعلمه في المساقات النظرية على أرض الواقع، واستخدام مهارات التدريب كافة بشكل عملي في المراكز المؤسسية والفندقية والسياحية تحت إشراف عضو هيئة تدريس متخصص (البري، 2022، 128).

أهمية التدريب الميداني:

التدريب مهم في تحفيز المتدربين وإلهامهم من خلال تأمين المعلومات المطلوبة للوظيفة مستقبلاً، ويساعدهم في التعرف على الأمور المهمة لطبيعة العمل، وهو ضروري ليس فقط لزيادة الإنتاجية، ولكن لتحفيز المتدربين وإلهامهم بأهمية الوظيفة، وتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها لأداء هذه الوظائف، بالإضافة إلى زيادة متعة العمل والروح المعنوية، وزيادة الحافز، ورفع الكفاءة، وزيادة القدرة على اعتماد الأساليب والتقنيات الجديدة، وزيادة الاستراتيجيات والمنتجات المبتكرة، كما أنه يحسن السمات الشخصية والمهارات المهنية للمتدرب (Gazija, 2011, 2-3).

أهمية التدريب الفندقي تظهر في اعتقاد الباحثين بأن التعلم القائم على العمل، سواء كان من خلال التدريب المهني أثناء الدراسة الجامعية أو بعدها؛ أحد الأفكار الأكثر تأثيراً في الوقت الحالي في التعلم العالي، والفكرة الرئيسة لهذا الاعتقاد أن الخبرة العملية المكتسبة من التدريب الفندقي أو المهني هي خبرة حقيقية، مكمل للبرامج الأكاديمية النظرية المكتسبة في الفصول الدراسية (Hora, Wolfram & Thompson, 2017)؛ ويتم تدريب المتخصصين في مجال الضيافة من قبل الكليات، الجامعات، والمدارس المتخصصة في سويسرا وأستراليا والولايات المتحدة وكندا وبريطانيا العظمى وأيرلندا و دول أخرى (Ushakov et al., 2020, 393).

الدراسات السابقة:

اهتمت كثير من الدراسات التربوية العربية والأجنبية بموضوع التدريب الميداني، وركزت في الأغلب على المشكلات التي تواجه برنامج التدريب الميداني ومن هذه الدراسات:

- دراسة (محمود، 2022)، بعنوان: متطلبات بناء التدريب الميداني الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية. هدفت الدراسة إلى تحديد أهمية ومبررات استخدام التدريب الميداني الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية، وتحديد المتطلبات الواجب توافرها في عضو هيئة التدريس لبناء التدريب الميداني الإلكتروني، وتحديد المتطلبات الواجب توافرها في طالب الخدمة الاجتماعية لبناء التدريب الميداني الإلكتروني، وتحديد المتطلبات الواجب توافرها في الخطة

التدريبية (المحتوى التدريبي) وتحديد المتطلبات التي يجب توافرها في البيئة التعليمية لبناء التدريب الميداني الإلكتروني، وتحديد الأساليب التعليمية الأنسب في التدريب الميداني الإلكتروني، وتحديد المعوقات التي تحد من بناء التدريب الميداني الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية، حيث استخدمت: المنهج الوصفي، حيث توصلت إلى النتائج: أهم المتطلبات المتعلقة بـ(طبيعة التدريب الميداني الإلكتروني، عضو هيئة التدريس، طالب الخدمة الاجتماعية، الخطة التدريبية (المحتوى التدريبي)، والأساليب المناسبة للتدريب الميداني الإلكتروني).

- دراسة (علي، 2022)، بعنوان: متطلبات تطوير التدريب الميداني لدى الطالبة المعلمة رياض الأطفال في ضوء رؤية مصر 2030 وخبرات بعض الدول. هدفت الدراسة إلى: تحديد متطلبات تطوير التدريب الميداني لدى الطالبة المعلمة لرياض الأطفال في ضوء رؤية مصر 2030 وخبرات بعض الدول، واستخدمت: المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على استبانتين: الأولى على عينة من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة قوامها(146)عضواً، والثانية على (320) طالبة بكليات التربية للطفولة المبكرة، حيث توصلت إلى النتائج التالية: أن واقع توافر متطلبات تطوير التدريب الميداني لدى الطالبة المعلمة لرياض الأطفال في ضوء رؤية مصر (2030) وخبرات بعض الدول من وجهة نظر(أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة و الطالبات المعلمات) في مستوياتها المنخفضة، وأوصت الدراسة: بمجموعة من المتطلبات الواجب توافرها لتطوير التدريب الميداني لدى الطالبات المعلمات بكليات التربية للطفولة المبكرة.

- دراسة صوبيها وآخرون (Sopiha et al., 2022)، بعنوان: تدريب الطلاب في الأعمال الفندقية والمطاعم أثناء التعلم عن بعد. هدفت الدراسة إلى: تطوير منهجية لاستخدام أدوات التعلم عن بعد في تدريب الطلاب في تخصص "الأعمال الفندقية والمطاعم". والكشف عن ميزات تدريس الطلاب المتخصصين في الأعمال الفندقية والمطاعم أثناء التعلم عن بعد، واعتمدت: المنهج الوصفي لتحليل المنشورات العلمية التي تناولت دراسة إدخال التعلم عن بعد خاصة في ظروف جائحة كورونا COVID-19، مع التركيز على الجوانب المحتملة لاستخدام موارد الإنترنت، وبيئات الإنترنت Moodle و ZOOM و Viber والرحلات ثلاثية الأبعاد في العملية التعليمية، وتوصلت إلى نتائج أهمها: استخدام موارد الإنترنت في

عملية تدريب المتخصصين في الأعمال الفندقية والمطاعم يسمح للطلاب باستخدام أحدث المعلومات، وزيادة تحفيزهم، وتعلمهم استخدام موارد الإنترنت لشركات الفنادق والمطاعم. ففي ظل ظروف التعلم عن بعد، يمكن تنفيذ الأعمال الفندقية والمطاعم من خلال (برامج المراسلة، ومحادثات الفيديو، وبيئة موودل)، بالإضافة إلى تكوين مهارات وقدرات عملية محددة للأنشطة التعليمية والمعرفية، مثل: القدرة على الملاحظة، وصياغة وحل المشكلات بشكل مستقل، وتعلم ضبط النفس والتقييم الذاتي، وتنفيذ مبدأ الدراسة الذاتية، حيث يمكن للطلاب تحديد قدراتهم الحقيقية وتقييم ووضع الخطط لتحسينها.

- دراسة بثلا (Bathla et al., 2020)، بعنوان: تقييم أهمية التدريب الصناعي كجزء من مناهج إدارة الفنادق: تصورات المعلمين في ولاية البنجاب. هدفت الدراسة إلى: تقديم بعض الحقائق المهمة حول التدريب الصناعي في صناعة الضيافة والتي من المرجح أن تساعد طلاب إدارة الفنادق على التهيئة وفقاً لاحتياجات الصناعة وجعلهم جاهزين للعمل بعد الانتهاء من الدراسة، وتقييم أهمية التدريب الصناعي كجزء من مناهج إدارة الفنادق، واعتمدت الدراسة: على المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت: الاستبانة التي تم تطبيقها على (38) من معلمي إدارة الفنادق العاملين في المعاهد التعليمية في البنجاب، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: برنامج إدارة الفنادق يساعد على إعداد الطلاب لصناعة الضيافة ذات المستوى العالمي، حيث يُعد التدريب الطلاب بطريقة تمكنهم من الإشراف في الفنادق وتقديم الطعام بخبرة وفيرة من القدرات الإدارية و في المرحلة التي يتقدم فيها الطلاب في القدرات الأساسية لإدارة الضيافة، سيكونون مستعدين للتكيف مع العمل في أي منصب، كما يشجع التدريب الصناعي الطلاب على التفكير في المكونات المختلفة لصناعة الضيافة، وأشكال التقسيم المختلفة وتقنيات العمل القياسية، وأكدت النتائج: أن التدريب الصناعي عنصر مهم في مناهج إدارة الفنادق وبدونه لا يمكن جعل الطلاب في أمان عملياً لمواجهة تحديات عالم الضيافة.

- دراسة (الهاشمي وعمار، 2018)، بعنوان: تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الفندقية الجزائرية - دراسة ميدانية هدفت الدراسة إلى: معرفة دور تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الفندقية الجزائرية، من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على الفنادق التالية (الزيان، نسيب، حمام الصالحين، القلعة)، وطبقت على: عينة عشوائية مكونة من 70 مفحوصا على النحو التالي: (مدير فندق _ رئيس قسم _ رئيس فرع _ ورئيس مجموعة)، وتوصلت الدراسة إلى: وجود علاقة ارتباط بين تدريب الموارد

البشرية وتحسين جودة الخدمات الفندقية الجزائرية، وأن هناك دورا لتدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الفندقية، كما أوصت الدراسة على: الاستمرارية والحرص على تدريب الموارد البشرية وتطوير قدراتها لأنها تؤثر بشكل واضح في تحسين جودة الخدمات الفندقية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

- بالنظر إلى الدراسات السابقة التي تناولت التدريب الفندقى، فإن مجمل هذه الدراسات أكدت أن التدريب الفندقى له دور كبير في إعداد المتدرب وتأهيله لسوق العمل.

وتبرز أهمية هذه الدراسة بأنها تسعى إلى تجويد برنامج التدريب الفندقى في قسم العلوم السياحية والفندقية بكلية العقبة الجامعية في جامعة البلقاء في الأردن، وهذا ما لم تتناوله الدراسات السابقة.

- ومن الجدير ذكره أن هذه الدراسة اتفقت فى المنهج مع الدراسات السابقة كلها فى: استخدام المنهج الوصفى التحليلى لملائمته لموضوع الدراسة.

- تشابهت الدراسة فى نوع العينة (طلاب الكلية) مع باقى الدراسات، ولكن اختلفت مع دراسة (الهاشمى؛ عمار، 2018)، ودراسة (Bathla et al., 2020).

- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات فى أداة البحث، لكنها اتفقت مع دراسة (Bathla et al., 2020) فى استخدام الاستبانة. وبناء على ذلك يتوقع أن تتخذ الدراسة الحالية موقعاً بين الدراسات السابقة فى هذا المجال لتمييزها فى خدمة أغراض البحث العلمى للباحثين مستقبلاً.

إجراءات الدراسة الميدانية وتفسير نتائجها:

أولاً: أهداف الدراسة الميدانية إذ تمثلت فى الآتى: الكشف عن معوقات التدريب الميدانى بقسم العلوم الفندقية والسياحية.

ثانياً: مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة فى طلبة قسم العلوم الفندقية والسياحية فى كلية العقبة الجامعية فى جامعة البلقاء والبالغ عددهم (221) طالبا وطالبة.

ثالثاً: عينة الدراسة: حيث تمثلت عينة الدراسة في جميع أفراد المجتمع الأصلي للدراسة، على طلبة قسم العلوم الفندقية والسياحية في كلية العقبة الجامعية في جامعة البلقاء وتم استعادة (124) استبانة صالحة للتطبيق، ويوضح جدول (1) التالي الأعداد والنسب المئوية للاستبانات الموزعة والصالحة للتطبيق:

جدول (1) الأعداد والنسب المئوية للاستبانات الموزعة والصالحة من أفراد مجتمع الدراسة

(الاستبانات الصالحة)		(الاستبانات المستردة)		(الاستبانات الموزعة)		(مجتمع الدراسة)	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
124	56.1	128	57.9	130	58.8	221	100

من خلال الجدول (1) يتبين أن الاستبانات المستردة والصالحة للمعالجة الإحصائية بلغت (124) استبانة، بما يمثل (56.1) من حجم المجتمع الأصلي.

وصف عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية والديمغرافية للدراسة: تمثلت المتغيرات التي صنفت الدراسة على أساسها العينة في (النوع، المستوى الدراسي، السنة الدراسية، مكان الإقامة، التدريب في الفنادق)، كما يوضحها جدول (2) التالي:

جدول (2) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية والتنظيمية المحددة بالدراسة

م	المتغير	الفئات	التكرار	النسبة (%)
1	النوع	نكر	49	39.5
		أنثى	75	60.5
		الإجمالي	124	100
2	المستوى الدراسي	دبلوم	32	25.8
		بكالوريوس	92	74.2
		الإجمالي	124	100
3	السنة الدراسية	أولى	12	9.7
		ثانية	32	25.8
		ثالثة	33	26.6
		رابعة	47	37.9

م	المتغير	الفئات	التكرار	النسبة (%)
	الإجمالي			
4	مكان الإقامة	محافظة العقبة	124	100
		خارج المحافظة	0	0
	الإجمالي			
5	التدريب في الفنادق	نعم	97	78.2
		لا	27	21.8
	الإجمالي			

يتضح من جدول السابق أن أفراد عينة الدراسة من الإناث قد شغلوا النصيب الأكبر حيث بلغت نسبتهم (60.5%) مقارنة بنظائرهم من الذكور حيث بلغت نسبتهم (39.5%)، كما أن أفراد عينة الدراسة في البكالوريوس قد شغلوا النصيب الأكبر حيث بلغت نسبتهم (74.2%)، أما النسبة الأقل فقد شغلها أصحاب الدبلوم حيث بلغت نسبتهم (25.8%)، وفيما يتعلق بمتغير (السنة الدراسية) فقد كان العدد الأكبر من أفراد العينة من أصحاب السنة الدراسية (الرابعة) حيث بلغت نسبتهم (37.9%)، وتبعهم في الترتيب أصحاب السنة الدراسية (الثالثة) حيث بلغت نسبتهم (26.6%) وأصحاب السنة الدراسية (الثانية) حيث بلغت نسبتهم (25.8%)، وأصحاب السنة الدراسية (الأولى) حيث بلغت نسبتهم (9.7%)، وفيما يتعلق بمتغير (مكان الإقامة) فقد كان جميع أفراد العينة من محافظة العقبة حيث بلغت نسبتهم (100%)، وفيما يتعلق بمتغير (التدريب داخل الفنادق) فقد كان العدد الأكبر من أفراد العينة من أصحاب التدريب (نعم) حيث بلغت نسبتهم (78.2%)، أما النسبة الأقل فقد شغلها أصحاب التدريب (لا) حيث بلغت نسبتهم (21.8%).

رابعاً: أداة الدراسة (الاستبانة)، اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات في مسعى لتحقيق أهدافها الميدانية، وقد قام الباحثان بتصميم الاستبانة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، والإطار النظري للبحث واشتملت الاستبانة في صورتها النهائية على البيانات الشخصية (النوع، المستوى الدراسي، السنة الدراسية، مكان الإقامة) كما اشتملت على قسم واحد بإجمالي (22) عبارة.

القسم الأول: معوقات التدريب الميداني قسم العلوم الفندقية والسياحية تتكون من (22) عبارة مقسمة على ثلاثة أبعاد وهي كالآتي:

- البعد الأول: المعوقات الخاصة بالطلبة، وتكون من (10) عبارات.
- البعد الثاني: المعوقات الخاصة بفنادق التدريب، وتكون من (6) عبارات.
- البعد الثالث: المعوقات الخاصة بالقسم، وتكون من (6) عبارات.

خامساً: إجراءات تقنين الاستبانة:

1- الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: تمت إجراءات الوقوف على صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة، ودرجة المحور الذي تنتمي إليه العبارة، وذلك على النحو التالي:

أولاً: معوقات التدريب الميداني بقسم العلوم الفندقية والسياحية: جاءت معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة، ودرجة البعد الذي تنتمي إليه العبارة، كما هو موضح في جدول (3) التالي:

جدول (3) معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه العبارة
بمحور معوقات التدريب الميداني قسم العلوم الفندقية والسياحية

المعوقات الخاصة بالقسم		المعوقات الخاصة بفنادق التدريب		المعوقات الخاصة بالطلبة	
الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة
** 0.663	1	** 0.641	1	** 0.642	1
** 0.740	2	** 0.621	2	** 0.467	2
** 0.742	3	** 0.613	3	** 0.674	3
** 0.804	4	** 0.586	4	** 0.620	4
** 0.725	5	** 0.655	5	** 0.567	5
** 0.731	6	** 0.584	6	** 0.677	6
				** 0.664	7

معوقات التدريب الفندقى لدى طلبة قسم العلوم الفندقية والسياحية في كلية العقبة الجامعية

محمد فاضل المحاسنة، مياده ممدوح الزينى

المعوقات الخاصة بالقسم	المعوقات الخاصة بفنادق التدريب	المعوقات الخاصة بالطلبة	
		0.746 **	8
		0.704 **	9
		0.733 **	10

**دالة إحصائيًا عند (0.01)

يتضح من الجدول (3) أن قيم معاملات الارتباط بين عبارات المحور الأول والأبعاد التي تنتمي إليها هذه العبارات بالنسبة لمستوى معوقات التدريب الميدانى بقسم العلوم الفندقية والسياحية قد جاءت قيم عالية، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط للبعد الأول بين (0.467-0.746)، وفي البعد الثاني ما بين (0.584 - 0.641)، وفي البعد الثالث ما بين (0.663 - 0.804)، وقد جاءت جميع القيم موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي لكافة عبارات أبعاد المحور الأول .

2- الصدق البنائي للاستبانة: تم حساب الصدق البنائي للاستبانة بحساب معامل ارتباط بيرسون لكل بعد من أبعاد المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور الأول، وذلك كما يوضح نتائجها جدول (4) التالي:

جدول (4) معامل ارتباط بيرسون لكل بعد من أبعاد المحور بالدرجة الكلية للمحور:

معوقات التدريب الميدانى بقسم العلوم الفندقية والسياحية

م	المحور الأول	معامل الارتباط
1.	المعوقات الخاصة بالطلبة	0.861 **
2.	المعوقات الخاصة بفنادق التدريب	0.800 **
3.	المعوقات الخاصة بالقسم	0.708 **

**دالة إحصائيًا عند (0.01)

يتضح من جدول (4) أن قيم معاملات ارتباط المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور، قد جاءت جميعها موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (0.01)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (0.708 - 0.861) مما يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي بين أبعاد المحور الأول.

3- ثبات الاستبانة: تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال حساب ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد ومحور الاستبانة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ ، وذلك على النحو التالي:

جدول (5) معاملات ثبات ألفا كرونباخ للمحور الأول والثاني إجمالاً ولكل بعد من أبعاد

م	البعد	عدد العبارات	معامل الثبات
1.	المعوقات الخاصة بالطلبة	10	**0.813
2.	المعوقات الخاصة بفنادق التدريب	10	**0.819
3.	المعوقات الخاصة بالقسم	6	**0.823
	المحور الأول ككل	26	**0.855

من خلال جدول (5) السابق يتضح أن قيمة معامل الثبات لعبارات المحور الأول كانت قيم عالية حيث بلغ معامل الثبات الإجمالي لعبارات المحور الأول (0.855) وتراوحت قيم معاملات الثبات لعبارات أبعاد هذا المحور مابين (0.813 - 0.855). مما يدل على صلاحية الاستبانة للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق فيها.

سادساً: أساليب المعالجة الإحصائية للدراسة: بناء على طبيعة الدراسة الحالية، والأهداف التي سعت إلى تحقيقها، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS" V.21 (Statistical Package for the Social Sciences)، واستخراج النتائج وفقاً للإجراءات التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية؛ للتعرف على خصائص أفراد عينة البحث وفقاً للبيانات الأولية.
2. معامل ارتباط بيرسون؛ للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث.
3. معامل ألفا كرونباخ؛ للتحقق من ثبات أداة البحث.
4. حساب المتوسط الوزني لكل مفردة؛ للتعرف على درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات الاستبانة وذلك على النحو التالي:

التقدير الرقمي

ن

التقدير الرقمي = $ك1 \times 5 + ك2 \times 4 + ك3 \times 3 + ك4 \times 2 + ك5 \times 1$ ، حيث ك1 و ك2 و ك3 ، ك4، ك5 تعني تكرارات الاستجابات (متحقق بدرجة موافق، متحقق بدرجة موافق تماماً، متحقق بدرجة غير موافق، متحقق بدرجة غير موافق تماماً)، أما "ن" فهي تعني حجم العينة، ثم ترتيب العبارات وفق المتوسط الوزني لكل عبارة .

5. اختبار (ت)؛ للكشف عن دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة طبقاً للمتغيرات الثنائية والتي تتمثل في (النوع).
6. حساب قيمة (كا²) لحسن المطابقة لكل مفردة؛ للكشف عن الفروق في اختيارات أفراد العينة لبدائل الاستجابات الثلاثة (متحقق بدرجة موافق، متحقق بدرجة موافق تمامًا، متحقق بدرجة أحيانًا، متحقق بدرجة غير موافق، متحقق بدرجة غير موافق تمامًا).
7. معادلة المدى: لوصف المتوسط الحسابي للاستجابات على كل بعد؛ للتعرف على كل بعد من أبعاد معوقات التدريب قسم العلوم الفندقية والسياحية بمقياس ليكرت الخماسي، تم تحديد درجة الاستجابة لكل عبارة ولكل قسم بحيث يعطي الدرجة (5) للموافقة بدرجة موافق تمامًا، والدرجة (4) للموافقة بدرجة موافق، والدرجة (3) للموافقة بدرجة أحيانًا، والدرجة (2) للموافقة بدرجة غير موافق، والدرجة (1) للموافقة بدرجة غير موافق تمامًا.
- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (1) إلى (1.79) درجة تكون درجة الموافقة (غير موافق تمامًا).
- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (1.8) إلى (2.59) درجة تكون درجة الموافقة (غير موافق).
- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (2.6) إلى (3.39) درجة تكون درجة الموافقة (أحيانًا).
- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (3.4) إلى (4.19) درجة تكون درجة الموافقة (موافق).
- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (4.2) إلى (5) درجة تكون درجة الموافقة (موافق تمامًا).

سابعًا: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها:

المحور الأول: معوقات التدريب الميداني قسم العلوم الفندقية والسياحية

تم ترتيب أبعاد محور "معوقات التدريب الميداني قسم العلوم الفندقية والسياحية" من حيث أهميتها على ضوء المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة، وذلك كما يوضح نتائجها جدول (6) التالي:

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول معوقات التدريب الميداني قسم العلوم الفندقية والسياحية مرتبة تنازلياً

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب البعد	درجة الموافقة
1	المعوقات الخاصة بفنادق التدريب	4.21	0.448	1	موافق بشدة
2	المعوقات الخاصة بالقسم	4.18	0.516	2	موافق
3	المعوقات الخاصة بالطلبة	3.56	0.674	3	موافق
	المتوسط العام	3.96	0.445	-	موافق

يتضح من الجدول (6) السابق، اتفاق أفراد العينة على أن معوقات التدريب الميداني قسم العلوم الفندقية والسياحية يتحقق (بدرجة موافق) حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.96) بانحراف معياري قدره (0.445)، وتشير هذه القيمة المنخفضة من الانحراف المعياري إلى درجة عالية من الاتفاق بين أفراد العينة حول هذا المحور.

وقد جاء في الترتيب الأول لأبعاد محور "معوقات التدريب الميداني قسم العلوم الفندقية والسياحية" البعد الثاني المتمثل في "المعوقات الخاصة بفنادق التدريب" بدرجة (موافق بشدة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (4.21) بانحراف معياري قدره (0.448)، وتبعه في الترتيب الثاني لأبعاد هذا المحور بعد "المعوقات الخاصة بالقسم" بدرجة (موافق)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.18) بانحراف معياري قدره (0.516)، واحتل الترتيب الثالث بعد "المعوقات الخاصة بالطلبة" بدرجة (موافق)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.56) بانحراف معياري قدره (0.674).

وللكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغيراتها (النوع - الدرجة العلمية) حول معوقات التدريب الميداني بقسم العلوم الفندقية والسياحية جاءت النتائج والإجراءات كالتالي:

1- الكشف عن دلالة ما قد يوجد فروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول معوقات التدريب الميداني قسم العلوم الفندقية والسياحية والتي تعزى لاختلاف (النوع)، تم تحقيق هذا

الهدف من خلال استخدام اختبار (ت) T-test؛ للوقوف على دلالة ما قد توجد من فروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة والتي تعزى للنوع، كما يلي:

جدول (7) اختبار (ت) للتعرف على دلالة ما قد يوجد فروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول معوقات التدريب الميدانى قسم العلوم الفندقية والسياحية تعزى لمتغير (النوع)

م	البعد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة
1	المعوقات الخاصة بالطلبة	أنثى	49	3.52	0.719	0.824	0.412
	المعوقات الخاصة بالطلبة	ذكر	75	3.63	0.645		
2	المعوقات الخاصة بفنادق التدريب	أنثى	49	4.22	0.415	0.421	0.674
	المعوقات الخاصة بفنادق التدريب	ذكر	75	4.19	0.468		
3	المعوقات الخاصة بالقسم	أنثى	49	4.27	0.482	1.508	0.134
	المعوقات الخاصة بالقسم	ذكر	75	4.12	0.537		
الإجمالي العام للمحور ككل		أنثى	49	3.97	0.445	0.855	0.932
		ذكر	75	3.95	0.447		

*دالة إحصائية عند (0.05)

من جدول (7) يتضح مايلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول معوقات التدريب الميداني بقسم العلوم الفندقية والسياحية إجمالاً تعزى لاختلاف متغير (النوع).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول كل من أبعاد (المعوقات الخاصة بالطلبة، المعوقات الخاصة بفنادق التدريب، المعوقات الخاصة بالقسم).

جدول (8) اختبار (ت) للتعرف على دلالة ما قد يوجد فروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول معوقات التدريب الميداني قسم العلوم الفندقية والسياحية تعزى لمتغير (المستوى الدراسي)

م	البعد	المستوى الدراسي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة
1	المعوقات الخاصة بالطلبة	بكالوريوس	72	3.63	0.683	0.859	0.392
		دبلوم	52	3.52	0.663		
2	المعوقات الخاصة بفنادق التدريب	بكالوريوس	72	4.22	0.448	0.487	0.672
		دبلوم	52	4.18	0.442		
3	المعوقات الخاصة بالقسم	بكالوريوس	72	4.23	0.465	1.453	0.149
		دبلوم	52	4.09	0.581		
	الإجمالي العام للمحور ككل	بكالوريوس	72	3.99	0.426	1.080	0.282
		دبلوم	52	3.91	0.460		

*دالة إحصائية عند (0.05)

من جدول (8) يتضح مايلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول معوقات التدريب الميداني بقسم العلوم الفندقية والسياحية إجمالاً تعزى لاختلاف متغير (المستوى الدراسي).

معوقات التدريب الفندقى لدى طلبة قسم العلوم الفندقية والسياحية في كلية العقبة الجامعية

محمد فاضل المحاسنة، مياده ممدوح الزينى

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول كل من أبعاد (المعوقات الخاصة بالطلبة، المعوقات الخاصة بفنادق التدريب، المعوقات الخاصة بالقسم).

المحور الأول: معوقات التدريب الميداني بقسم العلوم الفندقية والسياحية

جاء هذا المحور لوصف طبيعة استجابات أفراد العينة حول كل عبارة من عبارات أبعاد المحور الأول المتمثل في معوقات التدريب الميداني بقسم العلوم الفندقية والسياحية وذلك على النحو التالي:

1- البعد الأول: المعوقات الخاصة بالطلبة

تم حساب قيمة (كا²) والمتوسط الوزني ومستوى الدلالة لكل عبارة من عبارات هذا البعد، ويمكن توضيح ذلك من خلال جدول (9) التالي:

جدول (9) التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الوزني والترتيب وقيمة (كا²) لاستجابات أفراد العينة لعبارات بعد المعوقات الخاصة بالطلبة

م	العبارات	المتوسط الوزني	الترتيب	قيمة كا ²
1.	ضعف القدرة لدى الطلبة على مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال تقديم الخدمات الفندقية.	3.38	9	**50.113
2.	قلة العائد المادي مقابل الجهد المبذول من قبل الطلبة في التدريب.	4.18	1	**93.339
3.	تدني المهارات اللازمة لدى الطلبة للتغلب على مشكلات وضغوط التدريب.	3.66	3	**74.668
4.	قلة الرغبة لدى الطلبة في بذل جهد كبير في التدريب وتفضيل القيام بالمهام البسيطة.	3.50	5	**44.952

5.	ضعف القدرة على إحداث توازن بين الحياة العملية والحياة الدراسية والشخصية لدى الطلبة.	3.95	2	**68.984
6.	معاونة الطلبة من التوتر والقلق أثناء التدريب في الفنادق.	3.45	7	**67.694
7.	ضعف الاهتمام بعوامل الأمن والسلامة الوظيفية لدى الطلبة المتدربين.	3.48	6	**37.048
8.	سوء العلاقات الشخصية بين الطالب المتدرب العاملين بالفنادق .	3.33	10	**34.468
9.	ضعف إحساس الطلبة بتحقيق الذات من خلال التدريب.	3.50	4	**49.952
10	عدم تناسب المحتوى التدريبي مع قدرات الطلبة التعليمية.	3.41	8	**23.258

**دالة إحصائية عند (0.01)

من الجدول (9) السابق يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين استجابات أفراد العينة حول كافة عبارات بعد "المعوقات الخاصة بالطلبة" وقد جاءت الفروق لصالح البديل (متحقق بدرجة موافق) فيما عدا بعض العبارة المتمثلة في رقم (8) حيث جاءت الفروق في هذه العبارات لصالح البديل (متحقق بدرجة أحياناً).

وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد حسب المتوسط النسبي لها على النحو التالي:

جاءت العبارة (2) المتمثلة في "قلة العائد المادي مقابل الجهد المبذول من قبل الطلبة في التدريب" في الترتيب الأول بين عبارات هذا البعد، حيث بلغ المتوسط الوزني لها (4.18) ، وربما يعزى ذلك إلى: أنه رغم ما تحمله الطلبة من جهد مبذول في التدريب العملي والتعلم خلال فترة الدراسة إلا إنه عندما واجهوا سوق العمل والاحتكاك بالجمهور وما يبذلونه من جهد في الأداءات العملية إلا أن العائد المادي المقابل لهذا الجهد كان قليلاً لعدم وجود دعم مالي أو حصص مالية تعادل هذا الجهد، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة صوبيها وآخرون (Sopiha et al., 2022) التي توصلت إلى أن استخدام موارد الإنترنت في عملية تدريب المتخصصين في الأعمال الفندقية والمطاعم

يسمح للطلاب باستخدام أحدث المعلومات، وزيادة تحفيزهم، وتعليمهم استخدام موارد الإنترنت لشركات الفنادق والمطاعم وفي الترتيب الثاني جاءت العبارة (5) ومضمونها "ضعف القدرة على إحداث توازن بين الحياة العملية والحياة الدراسية والشخصية لدى الطلبة"، حيث بلغ المتوسط الوزني لها (3.95)، وربما يعزى ذلك إلى: صغر سن الطلبة فى هذه المرحلة العمرية ومحدودية خبراتهم فى المجال أدى إلى ضعف قدرتهم على إحداث توازن بين الحياة العملية والحياة الدراسية والشخصية لديهم مما أدى إلى ضعف قدرتهم على التوافق بين تلك الأداءات كما تختلف مع دراسة بثلا (Bathla et al., 2020) التى توصلت إلى كما يشجع التدريب الصناعي الطلاب على التفكير فى المكونات المختلفة لصناعة الضيافة.

وتلاها فى الترتيب الثالث العبارة (3) والمتمثلة فى "تدني المهارات اللازمة لدى الطلبة للتغلب على مشكلات وضغوط التدريب"، حيث بلغ المتوسط الوزني لها (3.66)، وربما يعزى ذلك إلى: لصغر عمرهم مما أدى إلى قلة الخبرة فى المجال أثناء الدراسة وأن تدريبهم أثناء الدراسة وفق للاحتياجات الفنادق وليس وفقا لاحتياجات الطلبة الفعلية كما تختلف مع دراسة (الهاشمى وعمار، 2018) التى توصلت إلى أن هناك دورا لتدريب الموارد البشرية فى تحسين جودة الخدمات الفندقية.

البعد الثاني: المعوقات الخاصة بفنادق التدريب

تم حساب قيمة (كا²) والمتوسط الوزني ومستوى الدلالة لكل عبارة من عبارات هذا البعد، ويمكن توضيح ذلك من خلال جدول (10) التالي:

جدول(10) التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الوزني والترتيب وقيمة (كا²) لاستجابات أفراد

العينة لعبارات بعد المعوقات الخاصة بفنادق التدريب

م	العبارات	المتوسط الوزني	الترتيب	قيمة كا ²
1.	قلة التزام الفندق بتقديم الأجر المادي والمعنوي المناسب للطلبة للمتدربين.	4.36	2	31.274**
2.	قلة اهتمام الفنادق بتوفير أوقات خاصة للاستراحة والترفيه بالمستوى المطلوب وضمن أوقات محددة للمتدربين.	4.15	8	32.145**

م	العبارات	المتوسط الوزني	الترتيب	قيمة كا ²
3.	قلة مراعاة الفندق لتقديم خدمات تحقق الخصوصية للمتدربين.	4.09	9	**29.242
4.	ندرة توفير الفندق حرية استخدام المرافق للطلبة للمتدربين.	4.06	10	**4.903
5.	صعوبة تقديم الفندق لبرامج تدريبية تتسم بالتنوع والشمول للطلبة المتدربين .	4.26	4	**24.5
6.	نادرا ما يأخذ الفندق برأي الطلبة باحتياجاتهم التدريبية.	4.31	3	**18.5
7.	ضعف التزام الفندق بتحقيق أهداف التدريب المعلن لها للطلبة .	4.19	6	**17.048
8.	ضعف توفير الفندق الإمكانيات اللازمة لإثراء بيئة التدريب للطلبة.	4.19	7	**14.774
9.	قلة تجاوب إدارة الفندق لآراء ومقترحات الطلبة المتدربين بخصوص تحسين عملية التدريب.	4.24	5	**23.532
10.	غياب الموضوعية لدى إدارة الفندق في عملية تقييم الطلبة المتدربين.	2.42	1	**21.355

**دالة إحصائية عند (0.01)

من الجدول (10) السابق يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين استجابات أفراد العينة حول كافة عبارات بعد "المعوقات الخاصة بفنادق التدريب" وقد جاءت الفروق لصالح البديل (متحقق بدرجة موافق) فيما عدا بعض العبارة المتمثلة في رقم(6) حيث جاءت الفروق في هذه العبارات لصالح البديل (متحقق بدرجة موافق تمامًا). وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد حسب المتوسط النسبي لها على النحو التالي:

- جاءت العبارة (10) المتمثلة في "غياب الموضوعية لدى إدارة الفندق في عملية تقييم الطلبة المتدربين" في الترتيب الأول بين عبارات هذا البعد، حيث بلغ المتوسط الوزني لها (2.42) وربما يعزى ذلك إلى: أن إدارة فنادق التدريب ليس لديها مقاييس محددة أو معايير يتم على أساسها تقييم الطلبة التي يتم تدريبهم لديها وعلنه كانت عملية التقييم للطلبة غير موضوعية بحيث يمكن من خلال هذه المقاييس يتم تطبيقها بموضوعية على جميع الطلبة المدربين داخل فنادق التدريب وهذا يختلف مع دراسة الهاشمى وعمار (2018) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباط بين تدريب الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الفندقية الجزائرية.
- وفي الترتيب الثاني جاءت العبارة (1) ومضمونها "قلة التزام الفندق بتقديم الأجر المادي والمعنوي المناسب للطلبة للمتدربين"، حيث بلغ المتوسط الوزني لها (2.36) وربما يعزى ذلك إلى: أن إدارة الفندق لم توقع عقدا مع الطلبة المدربين داخل الفندق لتخصيص أجر مالي مناسب وملزم لهم أثناء فترة التدريب وبناء على ذلك كان قلة التزام الفندق بتقديم أجر مادي، وعليه كانت قلة الدعم المناسب لهم لضعف قواعد طبيعة العمل للطلبة المدربين داخل الفندق وهذا يختلف مع دراسة صوبيها وآخرون (Sopiha et al., 2022) التي توصلت إلى استخدام موارد الإنترنت لشركات الفنادق والمطاعم.
- وتلاها في الترتيب الثالث العبارة (6) والمتمثلة في "نادرا ما يأخذ الفندق برأي الطلبة باحتياجاتهم التدريبية"، حيث بلغ المتوسط الوزني لها (2.31) وربما يعزى ذلك إلى: أن إدارة الفندق تتحرك وفقا لأولوياتها لتحقيق العائد المادي للفندق كأولوية، ولذا نادرا ما يأخذ الفندق برأي الطلبة عن احتياجاتهم التدريبية، حيث أن الفندق يستخدم الطلبة أثناء فترة التدريب لديه لسد احتياجاته فقط دون النظر إلى احتياجات الطلبة التدريبية، وهذا يختلف مع دراسة (محمود، 2022) التي توصلت إلى، وتحديد المتطلبات الواجب توافرها في الخطة التدريبية (المحتوى التدريبي) وتحديد المتطلبات التي يجب توافرها في البيئة التعليمية لبناء التدريب الميداني الإلكتروني، وتحديد الأساليب التعليمية الأنسب في التدريب الميداني الإلكتروني.

البعد الثالث: المعوقات الخاصة بالقسم

تم حساب قيمة (كا²) والمتوسط الوزني ومستوى الدلالة لكل عبارة من عبارات هذا البعد، ويمكن توضيح ذلك من خلال جدول (11) التالي:

جدول (11) التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الوزني والترتيب وقيمة كا²) لاستجابات أفراد العينة لعبارات بعد المعوقات الخاصة بالقسم

م	العبارات	المتوسط الوزني	الترتيب	قيمة كا ²
1.	قلة عدد ساعات التدريب المخصصة في الخطة الدراسية للطلبة.	4.12	4	**19.419
2.	ضعف الإجراءات الإدارية والفنية بالكلية لمتابعة شؤون الطلبة المتدربين.	4.09	5	**18.5
3.	ضعف اهتمام الكلية بعملية التوجيه التربوي للطلبة خلال فترة التدريب..	4.08	6	**8.194
4.	ضعف مستوى برامج التدريب الفندقي المقررة لطلبة البكالوريوس والدبلوم.	4.18	3	**13.661
5.	قلة المخصصات المالية التي توفرها الكلية لتحسين جودة عملية التدريب الفندقي للطلبة.	4.26	1	**19.952
6.	ضعف التنسيق بين إدارة الكلية والفنادق بخصوص تسهيل عملية التدريب للطلبة.	4.25	2	**25.661

**دالة إحصائية عند (0.01).

يتضح من الجدول (11) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين استجابات أفراد العينة حول كافة عبارات بعد "المعوقات الخاصة بالقسم" وقد جاءت الفروق جميعها لصالح البديل (متحقق بدرجة موافق تماماً).

وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد حسب المتوسط النسبي لها على النحو التالي:

- جاءت العبارة (5) المتمثلة في "قلة المخصصات المالية التي توفرها الكلية لتحسين جودة عملية التدريب الفندقي للطلبة" في الترتيب الأول بين عبارات هذا البعد، حيث بلغ المتوسط الوزني لها (4.26) وربما يعزى ذلك إلى: عدم وجود بند للصرف المالي للطلبة أثناء التدريب الفندقي ضمن قوانين الجامعة، حيث لا توجد مخصصات مالية تدعم تحسين جودة التدريب الميداني للطلبة من قبل الكلية أو الجامعة لذا تقل المخصصات المالية التي توفرها الكلية لتحسين جودة عملية التدريب الميداني للطلبة، وهذا يتفق مع دراسة (علي، 2022) التي توصلت إلى أن واقع توافر متطلبات تطوير التدريب الميداني لدى الطالبة المعلمة لرياض الأطفال في ضوء رؤية مصر 2030 وخبرات بعض الدول من وجهة نظر (أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والطالبات المعلمات) في مستوياتها المنخفضة .

- وفي الترتيب الثاني جاءت العبارة (6) ومضمونها "ضعف التنسيق بين إدارة الكلية والفنادق بخصوص تسهيل عملية التدريب للطلبة"، حيث بلغ المتوسط الوزني لها (4.25) وربما يعزى ذلك إلى: عدم وجود آلية أو شراكة للتنسيق بين إدارة الكلية والفنادق لتسهيل عملية التدريب للطلبة والتي بدورها يمكن وضع خطة تنسيقية بين إدارة الكلية والفنادق لتسهيل عملية تدريب الطلبة، وهذا يختلف مع دراسة بثلا (Bathla et al., 2020)، التي توصلت إلى أن التدريب الصناعي عنصر مهم في مناهج إدارة الفنادق وبدونه لا يمكن جعل الطلاب في أمان عملياً لمواجهة تحديات عالم الضيافة.
- وتلاها في الترتيب الثالث العبارة (4) والمتمثلة في "ضعف مستوى برامج التدريب الميداني المقررة لطلبة البكالوريوس والدبلوم"، حيث بلغ المتوسط الوزني لها (4.18) وربما يعزى ذلك إلى: أن برامج التدريب الميداني المقررة لطلبة البكالوريوس والدبلوم قليلة ومحدودة ولا تخدم سوق العمل داخل الفنادق وعليه لا تلبى احتياجات الطلبة التدريبية للعمل داخل الفنادق، وهذا يختلف مع دراسة بثلا (Bathla et al., 2020) التي توصلت إلى التدريب يعد للطلاب بطريقة تمكنهم من الإشراف في الفنادق وتقديم الطعام بخبرة وفيرة من القدرات الإدارية وفي المرحلة التي يتقدم فيها الطلاب في القدرات الأساسية لإدارة الضيافة.

النتائج:

- قلة العائد المادي مقابل الجهد المبذول من قبل الطلبة في التدريب.
- ضعف القدرة على إحداث توازن بين الحياة العملية والحياة الدراسية والشخصية لدى الطلبة.
- تدني المهارات اللازمة لدى الطلبة للتغلب على مشكلات وضغوط التدريب.
- غياب الموضوعية لدى إدارة الفندق في عملية تقييم الطلبة المتدربين.
- قلة التزام الفندق بتقديم الأجر المادي والمعنوي المناسب للطلبة للمتدربين.
- تدني المهارات اللازمة لدى الطلبة للتغلب على مشكلات وضغوط التدريب.
- قلة المخصصات المالية التي توفرها الكلية لتحسين جودة عملية التدريب الفندقي للطلبة.
- ضعف التنسيق بين إدارة الكلية والفنادق بخصوص تسهيل عملية التدريب للطلبة.
- ضعف مستوى برامج التدريب الميداني المقررة لطلبة البكالوريوس والدبلوم.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

البري، إخلاص نواف فنيخر (2022)، تقويم برنامج التدريب الميداني في التربية الخاصة في جامعة آل البيت من وجهة نظر الطلبة المعلمين، *المجلة التربوية الأردنية*، 7، - 122 144، الأردن.

السرطان، هائل فلاح مقداد (2015)، أثر الأساليب التدريبية الحديثة على كفاءة البرنامج التدريبي: دراسة ميدانية على كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندقية والسياحي، *العلوم الإدارية والمالية*، جامعة إربد الأهلية، 18 (3)، 1-41.

الهامشي، بن واضح؛ عمار، بن عيشي (2018)، دور تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الفندقية الجزائرية: دراسة ميدانية، *المجلة العربية للإدارة*، 38، (2)، 191-210.

دراغمة، رافع (2020): فاعلة التدريب الميداني في تهيئة خريجي جامعة النجاح الوطنية لسوق العمل: دراسة وصفية من وجهة نظر خريجي كليتي الاقتصاد والاعلام، *مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)*، 34، (11).

صوالحة، عوبنة عطا (2020)، تقييم مستوى برنامج التدريب الميداني لدي خريجي قسم التربية الخاصة بجامعة عمان الأهلية من وجهة نظرهم، *المجلة التربوية*، ع(69)، جامعة عمان، الأردن.

على، غادة رأفت يونس (2022)، متطلبات تطوير التدريب الميداني لدى الطالبة المعلمة لرياض الأطفال في ضوء رؤية مصر 2030 وخبرات بعض الدول، رسالة دكتوراة (غير منشورة)، كلية التربية للطفولة المبكرة، جامعة القاهرة، مصر.

محمود، شيماء (2022)، متطلبات بناء التدريب الميداني الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، مصر.

Reference:

- Ahammad, Shamim (2013). *Importance of Training in Hotel industry- a case study of Hilton Hotel, Cyprus*, Master's Thesis 30 Credits Tourism Studies, School of Business Studies, Södertörns University.
- Bathla, Gaurav & Rana, Varinder & Singh, Amrik. (2020). Evaluating the Importance of Industrial Training as a Part of Hotel Management Curricula: Perceptions by Educators of Punjab, *THINK INDIA (Quarterly Journal)*, 22, (4),3018- 3023. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/340395536>
- Gazija, Albana (2011). *Importance of staff training in hotel industry Case Study: Hotel Dukagjini, Iliria International Review, Germany and Iliria College, Pristina, Kosovo*. Available at: https://www.academia.edu/6646246/Iliria_International_Review_2011_Importance_of_staff_training_in_hotel_industry_Case_Study_Hotel_Dukagjini
- kjLi Li, Jianyao Li (2013). Hospitality education in China: A student career-oriented perspective, *Journal of Hospitality Leisure Sport & Tourism Education*, 12(1),117- 109. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2012.12.001>
- Sopiha, Viktor B.& Havryshchak, Halyna R.& Soroka, Taras P.& Aliluiko, Maria S. (2022). Training of Students in the Hotel and Restaurant Business During Distance Learning. *Information Technologies and Learning Tools*. 91(5), 170-185. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/365006387>
- Ushakov R.N.et al., (2020). Efficiency of Hotel Management. Training of Specialists in Hotel Industry Field, *Journal of Environmental Management and Tourism*, 2(42), 388 – 395.