



## مجلة الإدارة والاقتصاد Journal of Administration & Economics

Mustansiriya  
University

College of  
Administration &  
Economics

P-ISSN: 1813 - 6729

E-ISSN: 2707-1359

### تشخيص الفجوة في العملية التدريبية لإدارة الموارد البشرية في تحقيق جودة الخدمة السياحية (دراسة حالة في فندق بابل)

رغد يوسف كبرو

قسم الدراسات السياحية/ كلية العلوم السياحية/ الجامعة المستنصرية/ بغداد-العراق

E-mail: [dr.raghad.yousif@uomustansiriyah.edu.iq](mailto:dr.raghad.yousif@uomustansiriyah.edu.iq), ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7255-2574>

خضير عباس عزيز القرشي

قسم الدراسات السياحية/ كلية العلوم السياحية/ الجامعة المستنصرية/ بغداد-العراق

Email: [khdair.abbas@yahoo.com](mailto:khdair.abbas@yahoo.com), ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-3520-2903>

#### معلومات البحث

##### تواريخ البحث:

تاريخ تقديم البحث: 17 / 3 / 2024

تاريخ قبول البحث: 12 / 6 / 2024

عدد صفحات البحث 110 - 119

#### الكلمات المفتاحية:

تشخيص الفجوة ، العملية التدريبية ، الموارد البشرية ، الجودة ، الخدمة السياحية .

#### المراسلة:

أسم الباحث: أ.د. رغد يوسف كبرو

Email:

[dr.raghad.yousif@uomustansiriyah.edu.iq](mailto:dr.raghad.yousif@uomustansiriyah.edu.iq)

#### المستخلص

تهدف هذا الدراسة من خلال الاطار النظري والتطبيقي الى التحقق من قائمة الفحص لتشخيص الفجوة في العملية التدريبية لإدارة الموارد البشرية كمتغير مستقل في تحقيق جودة الخدمة السياحية كمتغير تابع في فندق بابل، بالإضافة الى معرفة اهمية ومستويات ابعاد المتغيرين للفندق المبحوث، للعمل على تبين جملة من التوصيات التي تسهم في تقويم العمل وتعزيز جودة الخدمة السياحية في فندق بابل (روتانا)، من اجل تعزيز وتأكيد الجانب العملي للدراسة تم اعتماد منهج دراسة الحالة (قائمة الفحص) لإنجازها على مستوى فندق بابل (روتانا)، اذ صممت استمارة قائمة الفحص من (40) سؤال، اذا جمعت البيانات والمعلومات من (50) مستجيب من الادارة العليا والوسطى للعينة القصدية للفندق المبحوث، اعتمدت الدراسة برنامج مع (SPSS V,25, Amos V,25) مع اعتماد اساليب الاحصاء الوصفي، وخلصت الدراسة لإبراز الاستنتاجات التي تُظهر صحة الفرضيات فتجسدت بوجود علاقة ترابطية تبادلية جيدة بين تشخيص الفجوة في العملية التدريبية وجودة الخدمة السياحية، فيما اظهرت النتائج بضرورة زيادة الاهتمام بمتغيري الدراسة، وهناك ضعف في بعض ابعاد المتغير المستقل (تشخيص الفجوة في العملية التدريبية)، ورفع مستوى الاهتمام بأبعاد المتغير المستجيب (التابع) جودة الخدمة السياحية المتقدمة.

#### 1. المقدمة

بدأ الاهتمام منذ عقود من الزمن بتشخيص الفجوة في العملية التدريبية باعتباره مدخلا لتحسين الاداء المهني للعاملين، وانها امرا اساسيا لأي منظمة تريد تحقيق تنمية مهنية لعمالها، وإعداد كوادر بشرية مدربة تدريباً فعالا وذا كفاءة عالية لمواجهة تحديات العصر، واستباق النسق المتسارع للتطورات التكنولوجية والعلمية الحديثة، للمساهمة في تطوير المنظمات السياحية ومنها الفندقية، ونظرا للأهمية الكبيرة للتدريب بالنسبة لمنظمات الاعمال، إذ ان عملية تشخيص الفجوة في العملية التدريبية تمثل الخطوة الأولى والاساس في العملية التدريبية، لأنها تساهم في معالجة الأخطاء التي قد تحدث لدى العاملين وتنمية مستوياتهم التدريبية وهو ما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة السياحية المقدمة الى الزبون في الفندق.

ومما يزيد من اهمية الدراسة ارتباط تشخيص الفجوة في العملية التدريبية بأحد الموضوعات المهمة في المنظمات السياحية وهو جودة الخدمة السياحية المقدمة في الفندق، إذ تؤثر بشكل كبير من حيث تحسين هامش الربح، والأداء وحصتها في السوق وتعزيز ولاء الزبائن ، إذ أصبح الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة في المنظمات الفندقية ضرورة حتمية، بل هو الهدف الذي تسعى دائما لتحقيقه خاصة مع زيادة وعي الزبائن بعامل الجودة في ظل البدائل المتعددة والمنافسة، إذ يتوجب على المنظمات السياحية أن تقارن بين توقعات زبائنهم ومستوى أدائها الفعلي، من اجل تلبية حاجات ورغبات الزبائن وتحقيق رضاهم عن الخدمة المقدمة.

## 2. مشكلة البحث:

ان المنظمات الفندقية في العراق تفتقر إلى تشخيص الفجوة في العملية التدريبية التي من شأنها تطوير جودة الخدمات السياحية والفندقية، لذا تم دراسة المشكلة في فندق بابل (روتانا) لأنه من فنادق الدرجة الممتازة في العاصمة بغداد مما يشجع على الخوض في هذه المشكلة لمحاولة وضع اسس صحيحة للعلاج، وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:  
(كيف يساهم تشخيص الفجوة في العملية التدريبية لتحقيق جودة الخدمة السياحية)  
وللاجابة على الاشكالية السابقة قمنا بصياغة التساؤلات الفرعية التي سيستجيب لها الباحث من خلال الجانب العملي للبحث والمتجسدة بالآتي:

- 1- ماهي البرامج التدريبية التي يحتاجها العاملين في الفندق.
- 2- ماهي الطرق المستخدمة لتشخيص الفجوة في العملية التدريبية للمنظمات السياحية؟
- 3- ماهي مستويات جودة الخدمة المقدمة في الفندق.
- 4- ماهي الطرق المستخدمة لمعرفة مستوى جودة الخدمة في المنظمات السياحية؟
- 5- فيما لو اعتمدت إدارة الفندق على تشخيص الفجوة في العملية التدريبية، فهل يوجد لها أثر في جودة الخدمات المقدمة.

## 3. اهمية البحث

- 1- تعد هذه الدراسة من الدراسات المهمة، التي تسلط الضوء وتركز وتربط بين متغيرين مهمين هما (تشخيص الفجوة في العملية التدريبية وجودة الخدمة السياحية) كتوليفة جديدة من دلائلها عدم وجود دراسة سابقة تبنت هذا الاتجاه وعلى حد المسح الذي قام به الباحث على مستوى العراق.
- 2- إن العملية التدريبية اصبحت محل اهتمام عالمي، إذ يمكن أن تسهم هذه الدراسة في لفت انتباه المنظمات السياحية على تأكيد دور البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمة المميزة.
- 3- تبرز أهمية هذه الدراسة من أنها ركزت على الموارد البشرية كونها المحرك الاساس لجودة الخدمات السياحية.
- 4- تهتم هذه الدراسة بجودة الخدمة السياحية لكونها المعيار لقياس جودة الخدمات المقدمة في الفندق.

## 4. هدف البحث:

- 1- العمل على إثراء الجانب النظري بعلاقة تشخيص الفجوة في العملية التدريبية لإدارة الموارد البشرية بجودة الخدمة السياحية.
- 2- اختيار البرامج التدريبية الملائمة لتطوير الموارد البشرية وتحسين أدائها لتحقيق جودة الخدمة السياحية المقدمة في الفندق.
- 3- تشخيص مدى جودة الخدمة السياحية المقدمة في الفندق، وفقاً لإبعاها ونماذج قياس جودة الخدمة للارتقاء بمستواها.
- 4- العمل على تبني التوصيات الملائمة في ضوء نتائج الواقع الميداني لتقويم العمل في المنظمات السياحية من اجل النجاح والاستمرار.

## 5. تشخيص الفجوة في العملية التدريبية لإدارة الموارد البشرية

### 1.1.5 مفهوم وتعريف التدريب

يعرف التدريب في اللغة: مشتق من الفعل (دَرَبَ) ويعني درب به: أي اعتاده وأولع به، ودَرَبَ على شيء: أي من حذق على الشيء [1]. يعرفه قاموس (webster) بأنه عبارة عن عملية "نقل الفرد إلى مستوى مرغوب من الكفاءة سواء بالتعليم أو الممارسة" [2]. ويعتبر العنصر البشري هو الثروة الحقيقية والمتغير الأهم في عملية التدريب، وإن التدريب المناسب والمستمر هو أحد المصادر الرئيسة لتحسين هذا العنصر البشري، من أجل ان يصبح أكثر معرفة واستعداد وقدرة على أداء الاعمال المطلوبة منه بالشكل المناسب والمطلوب وبابتكار وكفاءة [3].

### 2.5.1 مراحل العملية التدريبية

ان هذه العملية هي مجموعة من الأنشطة أو العمليات الفرعية التي توجه لعدد من المتدربين لتحقيق أهداف معينة في برنامج تدريبي معين وتحدث الأثر أو الآثار المطلوبة فيه (4)، إن العملية التدريبية تمر بعدة مراحل وخطوات اساسية متتابعة ويمكن تحديدها كما يأتي (5):

1. مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية.
2. مرحلة تخطيط وتصميم البرامج التدريبية.
3. مرحلة تنفيذ البرامج التدريبية.
4. مرحلة تقييم ومتابعة البرامج التدريبية.

### 1.1.5 مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية

إن عملية تحديد الاحتياجات التدريبية تشكل الخطوة الرئيسة من خطوات العملية التدريبية وهي تمثل خطوة في غاية الأهمية، وذلك لاعتماد الخطوات الأخرى من العملية التدريبية على مخرجات هذه الخطوة [5].  
إن الفكرة وراء تحديد الاحتياجات التدريبية هي انه فقط عندما يكون هناك تطابق بين الاحتياجات التدريبية ومحتوى التدريب، يمكن ان تكون النتائج مفيدة للأداء التنظيمي [6]. وأشار [7] إن تحديد الاحتياجات التدريبية على "إنها اختلافات محددة بين الأداء الحالي للعاملين، والأداء الذي تتوقعه المنظمة منهم"، إذ توفر تحديد الاحتياجات التدريبية التركيز والتوجيه للاستثمار في المنظمة، ويجب إن تكون المحرك لدراسة الحلول التدريبية لسد أي فجوة في الأداء [8].

وأشار [8] ان تحديد الاحتياجات التدريبية يتم على ثلاثة مستويات وهي:

- 1- الفرد: ويتمثل من خلال تحديد ما يحتاجه الفرد من مهارات ومعارف وقدرات جديدة أو تطوير لما هو قائم.
- 2- الوظيفة: بتحديد ما تتطلبه الوظيفة من انماط أداء وسلوك وبما يتلائم مع التغيرات البيئية.
- 3- المنظمة: تتضح حاجاتها بتعزيز قدراتها التنافسية واستثمار مزاياها التنافسية.

### 2.1.5. مرحلة تخطيط وتصميم البرامج التدريبية

بعد تحديد الاحتياجات التدريبية وبعد ما يتم التأكد من توافر المتطلبات والظروف المناسبة للتدريب، تبدأ مرحلة تخطيط وتصميم النشاط التدريبي، وعادة يتولى هذه المسؤولية اختصاصيون من إدارة الموارد البشرية أو التدريب (8)، وتتضمن عدة موضوعات من أهمها: المحتوى التدريبي، وأساليب التدريب، والأدوات المساعدة فيها، وأخيراً وضع نظام التطبيق ومتابعة البرنامج التدريبي (9)، وأضاف (10) بان تعريف تخطيط وتصميم البرامج التدريبية "بانها عملية تحديد الأهداف التدريبية والتعليمية بناء على الاحتياجات التدريبية، وانتقاء مفردات البرنامج وتتابعها والساعات والايام التدريبية المخصصة لها، وشروط المشاركة بالبرنامج وتكاليفه واساليبه والقائمين عليه".

إن هذه المرحلة حيوية لنجاح أي برنامج تدريبي إذ يستلزم تحليلاً مناسباً لجميع الجوانب المتعلقة بالوضع التدريبي، وتتضمن تحليل الموقف وتحديد الاحتياجات التدريبية وجمع وتحليل بيانات العمل وتعريف الموارد البشرية المستهدفة واحتياجات المتدربين (11)، وأوضح (12) إن تصميم وتخطيط التدريب هو خطة تفصيلية لما ستفعله، ولماذا تفعل، وأفضل الطرق للوصول إلى هدفك إلى برنامج تدريب فعال.

### 3.1.5. مرحلة تنفيذ البرامج التدريبية

تعتبر هذه المرحلة هي مرحلة إدارة البرنامج وإخراجه الي حيز الوجود والواقع إن هذه المرحلة هي مهمة وخطيرة ففيها يتبين حسن وسلامة التخطيط وينعكس فشلها أو نجاحها سلباً وإيجاباً على المرحلة الآتية وهي مرحلة التقييم والمتابعة (13).

### 4.1.5. مرحلة تقييم ومتابعة البرامج التدريبية

ان التقييم يعرف "بانه عملية قياس ومعرفة المدى في تحقيق البرنامج التدريبي لأهدافه، وابرار نواحي القوة لتدعيمها ونواحي الضعف للتغلب عليها، أو العمل على علاجها في البرامج المقبلة حتى يمكن العمل على تطوير التدريب وزيادة فعاليته بصفة مستمرة" (14)، اما المتابعة فيعرفها (15) بانها "عملية مستمرة للتأكد من إن خطة التدريب يتم تنفيذها بدقة لتحقيق الهدف، وتجاوز جميع المعوقات التي قد تعرض سير التنفيذ بصورة مستمرة"، وأضاف (16) إن التقييم جزء من نظام التدريب الفعال، ويسمح للمنظمة إن تواصل تنظيم البرامج التدريبية أو تعديل أو إيقاف البرامج التي لا تحقق الهدف من مشاركة الأفراد العاملين فيها.

### 3.5. طرق واساليب التدريب

إن القائمين على التدريب يستخدمون العديد من الاساليب التدريبية خلال مرحلة تنفيذ البرامج التدريبية وذلك بما يتناسب مع الأهداف المخططة مسبقاً لهذه البرامج، بحيث يتم اختيار الاسلوب التدريبي الذي يحقق اكبر درجة من الكفاءة والفعالية للبرنامج التدريبي وبذلك يسعى إلى نجاح العملية التدريبية في المنظمة (16)، يتم تصنيف أكثر طرائق أو أساليب التدريب استخداماً من قبل المنظمات إلى قسمين هما: (17)

1. التدريب أثناء العمل On- the Job Training.

2. التدريب خارج العمل أو المنظمة Off- The- Job Training.

ومن هذه الطرق أو الاساليب التدريبية (سلوب المحاضرات، اسلوب تمثيل الادوار، اسلوب دراسة الحالة، اسلوب العرض، اسلوب تدريب الحساسية، اسلوب المحاكاة، اسلوب العصف الذهني، اسلوب تنميط السلوك).

## 6. جودة الخدمة السياحية

### 1.6 مفهوم وتعريف جودة الخدمة في المنظمات السياحية

إن الدور الرئيسي لجودة الخدمة هو التمييز للمنظمة، واصبح استثماراً فريداً من اجل ادارة المنافسة وزيادة مستوى الاشغال في المنظمات السياحية (18)، وإن تقديم خدمات عالية الجودة هو العنصر الرئيسي لمتانة وتطور المنظمات الخدمات (19)، وتزداد أهمية الخدمات لان النشاط الاقتصادي الاساسي اليوم هو توفير الخدمات أكثر أهمية مما كانت عليه في السنوات السابقة (20)، وتعتبر جودة الخدمة السياحية عامل رئيس في نجاح المنظمات لدورها في استخدام الموارد المتاحة وتحقيق موقع تنافسي في السوق (20)، إن جودة الخدمة في النشاط السياحي تلعب دوراً هاماً لكونها تعد معياراً أو مقياساً لتقديم فعالية الخدمات المقدمة، وعلى الرغم من إن جودة الخدمة غير ملموسة إلا إنها اداة تقييم حاسمة للخدمات السياحية، (21) تعتبر جودة الخدمة السياحية أداة قوية لتدفقات الإيرادات (22).

### 2.6 مكونات جودة الخدمة في المنظمات السياحية

إن جودة الخدمة في المنظمات السياحية تتكون من عدة مكونات (عناصر) وهي كما يأتي: (23)

1. المكونات المادية: وهي تتكون من المرافق والعمليات والاجراءات المادية.

2. العنصر البشري: السلوك الشخصي من جانب العاملين.

3. الحكم المهني: من جانب الافراد العاملين ولكن للحصول على خدمة ذات نوعية جيدة.

### 3.6 دورة حياة جودة الخدمة في المنظمات السياحية

تتكون دورة حياة جودة الخدمة في المنظمات عموماً ومنها المنظمات السياحية من اربعة مراحل تحددها وهي: (24)

1- المرحلة الأولى: تسعى المنظمة الى معرفة توقعات زبائنها واسباب عدم رضاهم وذلك من خلال اجراء البحوث التسويقية.

- 2- المرحلة الثانية: حيث تقوم المنظمة بدراسة منافسيها، ولمواردها المتاحة حتى تتمكن من تحديد الجودة المرغوبة.  
3- المرحلة الثالثة: تهتم المنظمة بعد تحديد الجودة المرغوبة بتحديد المعايير التي تتبعها والتي تساعد على تحقيق جودة الخدمة .  
4- المرحلة الرابعة: تهتم المنظمة بالجودة المدركة من قبل الزبون حتى تتمكن من قياس مستوى الرضا لديه انطلاقاً من مقارنتها بالجودة المتوقعة قبل تقديم الخدمة.

#### 4.6. ابعاد جودة الخدمة في المنظمات السياحية

- إن اكثرية الكتاب والباحثين يرون إن ابعاد جودة الخدمة هي خمسة ابعاد وهي: الموثوقية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الضمان، (25)، وفيما يأتي تفصيل لهذه الابعاد:
- 1- الموثوقية (Reliability): هي أهم بُعد من ابعاد جودة الخدمة والمتعلقة بمعالجة مشاكل الخدمة للزبائن، من حيث أداء الخدمات في الوقت المناسب والاحتفاظ بسجلات خالية من الاخطاء (26).
  - 2- الملموسية (Tangibles): هي المرافق المادية، وجودة المواد والمعدات المستخدمة ومواد الاتصال بما في ذلك المظهر الشخصي لمقدم الخدمة (27).
  - 3- الاستجابة (Responsiveness): هي رغبة الموارد البشرية في المنظمة الى السعي في تقديم الخدمة للزبون (28).
  - 4- التعاطف (Empthy): يعني الاهتمام الشخصي وتقديم الخدمات للزبائن، بحيث يشعر الزبون بانه فريد ومميز، وذكر إن الدراسات التي حددت ابعاد جودة الخدمة قد استخدمت الامن والمصادقية والوصول الى قياس التعاطف (29).
  - 5- الضمان (التوكيد) (Assurance): الضمان هو مجاملة ومعرفة الافراد العاملين وقدرتهم على الاجابة عن اسئلة الزبائن اثناء تقديم الخدمة، والهام الزبون بالثقة (30).

#### 7. نبذة تعريفية عن فندق بابل (روتانا) موقع الدراسة

يعد هذا الفندق من فنادق الدرجة الممتازة في العاصمة العراقية بغداد- شارع الكرادة على ضفاف نهر دجلة في حي الجادرية، صمم على شكل زقورة كهرم مدرج من المهندس المعماري السلوفيني (ادوارد رافينار) ليبنى في مدينة بودرا في الجبل الاسود في يوغسلافيا، ثم ألغي المشروع حينها واخذت التصاميم لتبنى في بغداد، وافتتح في عام 1982 بأسم فندق أوبروي بابيلون وادير من قبل شركة اوبروي للفنادق والمنتجعات، وأسس الفندق برأس مال (1,000,000) دينار (مليار وثلاث مائة وخمسون الف دينار)، وتم زيادته ليصبح (2,000,000) دينار (مليارين دينار)، تم تحويل الفندق إلى شركة مساهمة مختلطة منذ عام (1995).

وفي اكتوبر 2014 انضم الفندق لسلسلة فنادق ورويك، اذ عملت الشركة الدولية على اعمارها وتطويره ليرقى الى مستويات فنادقها الدولية الحديثة حول العالم، شيد الفندق على مساحة (13) دونم، ويضم الفندق 300 غرفة موزعة على (18) طابق وجناح تم تطويرها حديثاً، ثمان مطاعم، ونادي صحي بمسبحين صيفي وشتوي و (3) قاعات للاجتماعات، ويوجد في الفندق عدة اقسام ابرزها (الادارة، العلاقات العامة، الحسابات، المبيعات، التدبير الفندقي، المشتريات، الاستقبال) وحالياً الفندق مستثمر من قبل مجموعة روتانا للفنادق.

#### 8. تحليل نتائج قائمة الفحص

من اجل تشخيص طبيعة المشكلة التي تبناها البحث الحالي في إطارها العملي على مستوى فندق بابل (روتانا)، صممت استمارة قائمة فحص محددة الفقرات والأهداف تكونت من (40) سؤالاً، غطت متغيرات البحث بأبعادها و وجهت الى عينة من الادارة العليا والوسطى في فندق بابل، وقد بلغ عددهم (50). سوف يتم الاعتماد على المؤشرات الإحصائية عند التحليل. وقد اعتمد هذا المبحث لقائمة الفحص على مقياس (Likert) الخماسي في إجابات العينة للأستبانة، فسيكون مستوى كل متغير ما بين (1-5) بأربعة مستويات والجدول (2) يوضح ذلك، ويشتمل مستويين في حالة الزيادة عن الوسط الفرضي البالغ (2.61) الى (3.40) فيكون جيد إذا ما تراوح بين (3.41 الى 4.20) وجيد جداً إذا زاد من (4.21 الى 5) كذلك يتضمن مستويين إذا انخفض عن الوسط الفرضي (2.61 الى 3.40) فيكون ضعيف إذا تراوح بين (1.81 الى 2.60) وضعيف جداً إذا ما انخفض عن (1 الى 1.80).

مستوى الاجابة	مقياس الاجابة	المتوسط المرجح
ضعيف جدا	لا اوافق بشدة	من 1 الى 1.80
ضعيف	لا اوافق	من 1.81 الى 2.60
متوسط	محايد	من 2.61 الى 3.40
جيد	اوافق	من 3.41 الى 4.20
جيد جدا	اوافق بشدة	من 4.21 الى 5

الجدول (1) يبين المتوسط المرجح ومستوى الاجابة

#### 1.8. تشخيص الفجوة في العملية التدريبية لإدارة الموارد البشرية

اوضحت نتائج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأراء عينة لتشخيص الفجوة في العملية التدريبية لإدارة الموارد البشرية وهي كما يلي:

1. جاءت الفقرة الاولى والتي تنص على (يعتمد الفندق على مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية بوصفها خطوة رئيسة اولى في العملية التدريبية) بوسط حسابي (4.30) وبمستوى جيد وانحراف معياري (0.735)، وهذا مما يدل على قلة تشتت

- اجابات العينة وتأكيدهم على وجود فهم من قبل ادارة فندق بابل لدور الاحتياجات التدريبية في عملية توضيح وتحديد نقاط الضعف والقوة لدى العاملين من اجل تحديد نوع الدورات التدريبية المطلوبة وكما اكدت عينة أن النقطة الاساسية التي تساعد على تقليل التكاليف المالية للدورات التدريبية هو يأتي من خلال العمل الصحيح من الخطوة الاولى وهي تحديد الاحتياجات التدريبية.
2. جاءت الفقرة الثانية والتي تنص على (التأكيد على تحقيق الاهداف المرجوة من العملية التدريبية من خلال مراحلها الاربعة (تحديد الاحتياجات, التخطيط والتصميم, التنفيذ, التقييم والمتابعة) بوسط حسابي (4.18) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.825), وهذا مما يدل على ان الفندق المبحوث يسعى بصورة مستمرة الى ان يتم التأكد من تحقيق الاهداف التي تسعى لها العملية التدريبية من خلال المراحل الاربعة للتدريب.
3. بلغت الفقرة والتي تنص على (تتطلب التطورات الحديثة في التقنية مهارات كافية من العاملين في الفندق) بوسط حسابي (4.14) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.926), وهذا مما يدل على ان التطورات الحديثة التكنولوجية تستدعي وجود مهارات عالية وكافية لدى العاملين من اجل الانسجام والتكيف مع التطورات التي قد يستثمرها المنافسون.
4. بلغت الفقرة والتي تنص على (تطابق ادارة الفندق صفات الافراد العاملين مع متطلبات العمل السليم والاداء الناجح في الفندق) بوسط حسابي (4.14) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.926), وهذا مما يشير على ادارة الفندق تطابق صفات الافراد العاملين مع متطلبات العمل السليم من اجل ضمان الاداء الناجح.
5. بلغت الفقرة والتي تنص على (تحدد الاحتياجات التدريبية الفئات المستهدفة التي تحتاج الى تدريب في الفندق) بوسط حسابي (4.22) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.840), وهذا مما يدل على ان ادارة الفندق غالباً ما تحدد الاحتياجات التدريبية للعاملين الذين يحتاجون الى تدريب.
6. بلغت الفقرة والتي تنص على (يمثل الرئيس المباشر للأفراد العاملين احد مصادر مسؤولية تحديد الاحتياجات التدريبية في الفندق) بوسط حسابي (3.80) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (1.030), اي ان الرئيس المباشر يعتبر احد المصادر الرئيسية التي تحدد الاحتياجات التدريبية في الفندق المبحوث.
7. بلغت الفقرة والتي تنص على (تعد ادارة الموارد البشرية مسؤولة عن تنمية وتطوير مهارات العاملين في الفندق) بوسط حسابي (4.02) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (1.059), وهذا مما يدل على ان ادارة الموارد البشرية دور فاعل ومسؤول عن تنمية وتطوير مهارات العاملين في الفندق.
8. بلغت الفقرة والتي تنص على (يحدد العامل ما يحتاجه من مهارات ومعارف تساعده على اداء اعماله) بوسط حسابي (3.76) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (1.170), وهذا مما يدل على ان اغلب الدورات التدريبية التي يتم تحديدها تأتي من خلال مشاركة العامل من خلال تحديد ما يحتاجه من مهارات ومعارف.
9. بلغت الفقرة والتي تنص على (يهتم التحليل التنظيمي بدراسة وتفسير ثقافة المنظمة وفلسفتها التنظيمية الفندقية) بوسط حسابي (3.78) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (1.093), وهذا مما يدل على ان التحليل التنظيمي للفندق المبحوث يهتم بدراسة وتفسير ثقافة المنظمة وفلسفتها.
10. بلغت الفقرة والتي تنص على (يمثل تحليل المهام تحديد القدرات والمعارف والمهارات اللازمة لأداء الاعمال في الفندق) بوسط حسابي (4.12) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (1.062), وهذا مما يدل على ان تحليل المهام يتم من خلال تحديد القدرات والمعارف والمهارات اللازمة للفندق.
11. بلغت الفقرة والتي تنص على (يبحث التحليل الفردي في حاجات العاملين ورغباتهم تجاه العمل في الفندق) بوسط حسابي (4.06) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (1.096), اي ان التحليل الفردي الذي يتم في الفندق المبحوث يتم من خلاله تحديد حاجات العاملين ورغباتهم تجاه العمل من اجل الاستفادة منها في تحديد الاحتياجات التدريبية.
12. بلغت الفقرة والتي تنص على (يوفر تحديد الاحتياجات التدريبية برامج تدريبية مناسبة وغير مكلفة للفندق) بوسط حسابي (4.10) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.886), وهذا مما يدل على ان تحديد الاحتياجات التدريبية سيعمل على توفير برامج تدريبية مناسبة وغير مكلفة للفندق.
13. بلغت الفقرة والتي تنص على (يساعد التدريب في تنمية الموارد البشرية في الفندق) بوسط حسابي (4.08) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.986), وهذا مما يشير الى ان عملية التدريب تساهم بصورة فاعلة في تحقيق تنمية الموارد البشرية للفندق.
14. بلغت الفقرة والتي تنص على (يساهم تحديد الاحتياجات التدريبية في وصول العاملين في الفندق الى مستوى اداء متميز) بوسط حسابي (4.04) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.926), وهذا مما يدل على ان تحديد نوع المهام والوظائف المطلوبة خلال الفترات القادمة من اجل تحقيق الاهداف العامة للفندق, وبالتالي فإن تحقيق ذلك سوف يلقي بظلاله بصورة ايجابية على تطوير الفندق وكذلك اداء العاملين بصورة متميزة.
15. بلغت الفقرة والتي تنص على (يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية الادارة العليا على التعرف على اداء العاملين في الفندق) بوسط حسابي (4.08) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.922), وهذا مما يدل على ان تحديد الاحتياجات التدريبية للإدارة العليا في التعرف على مستويات اداء العاملين ومهاراتهم في الفندق المبحوث.
16. بلغت الفقرة والتي تنص على (يساعد تحديد الاحتياجات التدريبية على تحقيق اهداف الفندق) بوسط حسابي (4.02) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.937), وهذا مما يدل على ان تحديد الاحتياجات التدريبية كذلك يساهم في تحقيق الاهداف الرئيسية التي يسعى اليها فندق بابل.

17. بلغت الفقرة والتي تنص على (تعتمد ادارة الفندق على مجموعة من الطرائق لجمع البيانات والمعلومات حول الاحتياجات التدريبية). بوسط حسابي (4.14) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.926), وهذا مما يدل على ان عملية جمع المعلومات والبيانات في عملية تحديد الاحتياجات التدريبية تكون اكثر من طريقة واحدة وذلك من اجل تحقيق الفاعلية في عملية التدريب اذ كلما زادت البيانات كلما ساعد ذلك على جمع معلومات اكثر.
  18. بلغت الفقرة والتي تنص على (تلمي البرامج التدريبية احتياجات العاملين في الفندق) بوسط حسابي (3.84) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (1.076), وهذا مما يدل على ان اغلب البرامج التدريبية تلمي احتياجات العاملين في الفندق.
  19. بلغت الفقرة والتي تنص على (التركيز على الاحتياجات المعرفية والمهارية عند تحديد الاحتياجات التدريبية) بوسط حسابي (4.02) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.926), وهذا مما يدل على ان ادارة الفندق تركز على الاحتياجات المعرفية والمهارية عند تحديد الاحتياجات التدريبية.
  20. بلغت الفقرة والتي تنص على (تكرار خطط التدريب بنفس البرامج التدريبية) بوسط حسابي (3.12) وبمستوى متوسط وبانحراف معياري (1.17) وهذا مما يدل على ان الخطط التدريبية التي يتم اتباعها من قبل ادارة الفندق هي ليست متشابهة وانما مختلفة تبعاً لما تفرضه نتائج تحديد الاحتياجات التدريبية.
- اما بصورة اجمالية فقد حقق متغير تشخيص الفجوة في العملية التدريبية وفق آراء العينة وسطا حسابيا بلغ قيمته (3.988) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.189) وهذا مما يدل على ان اغلب العينة يجدون ان ادارة الفندق لديها الاهتمام الجيد بعملية تحديد الاحتياجات التدريبية وكذلك بالعملية التدريبية ككل, اذ اكدت اغلب افراد العينة ان الوضع الحالي في تطور مستمر وهذا التطور يفرض مهام جديدة لا بد من ادارة الفندق من تطبيقه اذا ما ارادت النجاح امام المنافسين الاخرين وبالتالي فان هذه المهام تحتاج الى ان يتقنها العاملين بالفندق من خلال تحديد اهم احتياجاتهم التدريبية التي يحتاجونها في الفترات القادمة.
- 2.8. جودة الخدمة السياحية**
- اوضحت النتائج ان الوسط الحسابي والانحراف المعياري لآراء العينة لجودة الخدمة السياحية, وهي
1. جاءت الفقرة الاولى والتي تنص على (يتسم تصميم وديكور الفندق بما يبهر الزبون) بوسط حسابي (4.04) وبمستوى جيد جدا وبانحراف معياري (0.9680), وهذا مما يدل على قلة تشتت اجابات العينة وتأكيدهم على ان تصميم وديكور الفندق يبهر الزبائن مقارنة بالمنافسين الاخرين.
  2. جاءت الفقرة الثانية والتي تنص على (تم تصميم البيئة المادية على وفق توقعات الزبون) بوسط حسابي (3.88) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.940), وهذا مما يدل على ان ادارة الفندق تهتم بتوقعات ورغبات الزبائن وخاصة من حيث تصميم البيئة المادية.
  3. بلغت الفقرة والتي تنص على (تتسم غرف الفندق بالترتيب والهدوء) بوسط حسابي (4.10) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.974), اي ان اغلب غرف فنادق بابل تتسم بالترتيب والهدوء التي تتال رضا الزبائن.
  4. بلغت الفقرة والتي تنص على (يمكن التحكم بدرجة حرارة الغرفة) بوسط حسابي (4.12) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.918), وهذا مما يدل على ان حرارة الغرف في الفندق يمكن التحكم بها من حيث التدفئة والتبريد.
  5. بلغت الفقرة والتي تنص على (تتسم اجراءات تسجيل الوصول في الفندق بانها جيدة). بوسط حسابي (3.84) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (1.076), وهذا مما يدل على ان اجراءات تسجيل الوصول في الفندق تتسم بكونها جيدة وليس فيها تعقيد.
  6. بلغت الفقرة والتي تنص على (يحرص عاملي الاستقبال على اجادة اكثر من لغة). بوسط حسابي (4.34) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.772), وهذا مما يدل على قلة تشتت اجابات العينة وتأكيدهم ان اغلب العاملين في الفندق المبحوث يحرصون على ان يكونوا على مستوى عالي من المهارة وخاصة في اجادة اكثر من لغة.
  7. بلغت الفقرة والتي تنص على (يستطيع عاملي الاستقبال على حل معوقات الزبائن) بوسط حسابي (3.68) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (1.186), وهذا مما يشير الى ان العاملين في الفندق يستطيعون من حل المشاكل التي تواجه الزبائن في الفندق وهو مما سينعكس ايجابا على جودة العمل في الفندق.
  8. بلغت الفقرة والتي تنص على (يتصف الطعام والشراب بجودة عالية). بوسط حسابي (4.04) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (1.009), وهذا مما يدل على وجود اهتمام جيد من قبل ادارة الفندق بعملية الطعام والشراب الذي يقدم للزبائن بجودة عالية.
  9. بلغت الفقرة والتي تنص على (تراعى الاختلافات الثقافية بعين الاعتبار) بوسط حسابي (3.56) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (1.232), وهذا مما يدل على ان ادارة الفندق تراعى الاختلافات الثقافية بعين الاعتبار.
  10. بلغت الفقرة والتي تنص على (توجد مجموعة متنوعة من اماكن الطعام والشراب في الفندق). بوسط حسابي (4.12) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.940), اي ان هناك مجموعة متنوعة من اماكن الطعام والشراب في الفندق وهذا مما يساعد في تحقيق رغبات ورضا الزبون.
  11. بلغت الفقرة والتي تنص على (يوفر الفندق فرصة للزبون للتفاعل الاجتماعي). بوسط حسابي (3.56) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (1.264), وهذا مما يدل على ان ادارة الفندق توفر فرص جيدة من اجل التفاعل الاجتماعي.
  12. بلغت الفقرة والتي تنص على (توجد مخارج حريق يمكن الوصول اليها في الفندق). بوسط حسابي (4.04) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.947), اي ان هناك مخارج للحريق متواجدة في الفندق عند حدوث امر طارئ.
  13. بلغت الفقرة والتي تنص على (يقع الفندق في منطقة آمنة). بوسط حسابي (3.64) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (1.102), وهذا مما يدل على ان موقع الفندق يتواجد في مكان جيد وامن للزبون.

14. بلغت الفقرة والتي تنص على (يتفهم العاملون في الفندق احتياجات الزبون). بوسط حسابي (3.34) وبمستوى جيد وانحراف معياري (1.239), وهذا ما يؤكد على ان هناك تراجع في تفهم احتياجات الزبون من قبل العاملين، اذ اكدت العينة ان احتياجات الزبون لا يفهمها بعض العاملين لكون ان الزبائن متنوعين وغالبا ما يكونوا من جنسيات مختلفة لذلك نجد ان العامل لا يستطيع على الدوام من فهم احتياج الزبون بنسبة كبيرة.
  15. بلغت الفقرة والتي تنص على (يدار العاملون بالطريقة التي تمكنهم من التفاعل مع احتياجات الزبون). بوسط حسابي (3.72) وبمستوى جيد وانحراف معياري (1.126), وهذا مما يدل على ان طريقة ادارة العاملين من قبل الادارة العليا بطريقة تمكنهم التفاعل ما بين العاملين واحتياجات الزبون.
  16. بلغت الفقرة والتي تنص على (يتمتع العاملون في الفندق بالخبرة والكفاءة). بوسط حسابي (3.72) وبمستوى جيد وانحراف معياري (1.230), وهذا مما يدل على ان اغلب العاملين في الفندق يمتلكون الخبرة والمهارة العالية التي تمنحهم القدرة على تنفيذ المهام المطلوبة.
  17. بلغت الفقرة والتي تنص على (تفاعل الزبون مع بقية الزبائن داخل الفندق، تفاعل ايجابي ويؤثر في تقبله للخدمات المقدمة) بوسط حسابي (3.56) وبمستوى جيد وانحراف معياري (1.091), وهذا مما يدل على ان اغلب الزبائن يتفاعلون مع بعضهم البعض بطريقة جيدة .
  18. بلغت الفقرة والتي تنص على (توجه العاملين في الفندق نحو تقليص وقت الانتظار للزبون اثناء تقديم الخدمة) بوسط حسابي (4.02) وبمستوى جيد وانحراف معياري (1.020), وهذا مما يدل على ان ادارة الفندق تعمل على توجيه العاملين نحو تقليص وقت الانتظار للزبون في اثناء تقديم الخدمة.
  19. بلغت الفقرة والتي تنص على (يشعر الزبون بالرضا عن الاداء الكلي في الفندق). بوسط حسابي (9.23) وبمستوى جيد وانحراف معياري (1.007), وهذا مما يشير على ان اغلب الزبائن يشعرون بالرضا عن الاداء الكلي للفندق.
  20. بلغت الفقرة والتي تنص على (يستند مستوى الاداء في الفندق على تحقيق توقعات الزبون). بوسط حسابي (3.84) وبمستوى متوسط وانحراف معياري (1.095) وهذا مما يدل على ان ادارة الفندق تسعى جاهدة نحو تحقيق توقعات الزبون.
- اما اجمالا فقد حقق متغير جودة الخدمة السياحية وسطا حسابيا بلغ قيمته (3.854) وبمستوى جيد وانحراف معياري (0.227) وهذا مما يدل على قلة تشتت اجابات العينة وتأكيد العينة إن إدارة الفندق تهتم بأن يكون لديها جودة في الخدمة المقدمة الى الزبائن من جميع النواحي وخاصة من حيث الاهتمام بالمظهر العام للفندق من حيث الديكور وواجهة الفندق وغرف النوم الجاهزة من حيث الاثاث والتدفئة والتبريد والحرص ان تكون وفق توقعات ورغبات الزبون ، مع محاولة حل جميع المشاكل التي تواجه الزبون.

## 9.الاستنتاجات

1. ضرورة زيادة اهتمام إدارة فندق بابل بعملية تشخيص الفجوة في العملية التدريبية لإدارة الموارد البشرية بصورة أكبر مما عليه الان في الفندق.
2. تتصف الخدمات المقدمة في الفندق بجودة جيدة من اجل اكتساب رضا وموثوقية الزبون، من خلال توفير الموارد البشرية العاملة بالعدد والنوعية المؤهلة للمهام.
3. تحرص الإدارة العليا في الفندق بتوفير الخطط والوقت والاموال الكافية والمتابعة المستمرة، للتقليل من معوقات تشخيص الفجوة في العملية التدريبية لإدارة الموارد البشرية.
4. أظهر العاملين في الفندق استجابة جيدة في تلبية حاجات ورغبات الزبائن، وحل المشاكل التي تواجه تقديم الخدمة على طول اوقات الدوام، لأنها احد مرتكزات النجاح في المنظمات السياحية.
5. صعوبة الحصول على البيانات والمعلومات من قسم الموارد البشرية في فندق بابل.
6. يتسم سلوك مقدمي الخدمة في الفندق بالأدب وحسن المعاملة، ولكن ليس الجميع له المقدرة على التعامل الصحيح مع الزبون، اذ يحدث في بعض الاوقات مشاكل نتيجة سوء الفهم الذي يحصل بين الزبون ومقدم الخدمة السياحية.
7. قلة اهتمام الإدارة العليا والمسؤولين المباشرين في الفندق بالأخذ برأي العاملين عند تحديد الاحتياجات التدريبية لهم.

## 10.التوصيات

1. ضرورة زيادة اهتمام إدارة فندق بابل بجميع الابعاد التي تساعد على تشخيص الفجوة في العملية التدريبية للموارد البشرية، بصورة اكبر من الذي عليه الان في جميع اقسام الفندق.
2. يجب التركيز على تشخيص الفجوة في العملية التدريبية للعاملين قبل الشروع بتصميم البرنامج التدريبي لأنها الاساس الذي يقوم عليه النشاط التدريبي، وكونها العامل الحقيقي لرفع كفاءة العاملين في تأدية اعمالهم وتوجيه الامكانيات المتاحة.
3. ضرورة زيادة اهتمام إدارة فندق بابل بجميع الابعاد التي تساعد على زيادة الاهتمام وتحسين جودة الخدمة السياحية المقدمة بصورة اكبر من الذي عليه الان في جميع اقسام الفندق.
4. ضرورة الاهتمام بقسم الموارد البشرية، ووحدة التدريب في الفندق، وتوفير المتطلبات المادية والمعنوية كافة من اجل انجاح البرامج التدريبية، وخاصة تشخيص الفجوة في العملية التدريبية للعاملين، لانعكاس ذلك على جودة الخدمة السياحية المقدمة في الفندق.

5. العمل على الاهتمام بالتكنولوجيا الحديثة وتطويرها باستمرار بما يؤدي الى توفير المرونة اللازمة التي تمكن الفندق من مواجهة المنافسة الكبيرة, وذلك من خلال تقديم الخدمات المتجددة التي تلبي رغبات وحاجات الزبائن.
6. التنسيق بين إدارة الفندق وهيئة السياحة في اجراء دورات تدريبية للموارد البشرية والتركيز على تشخيص الفجوة في العملية التدريبية, للوصول الى برامج تدريبية ناجحة, من اجل تحقيق جودة خدمة سياحية عالية.
7. تنمية وتطوير سلوك مقدمي الخدمة في الفندق, من حيث حسن المعاملة والادب في التعامل مع الزبائن, وتتم هذه العملية من خلال تشخيص الفجوة في العملية التدريبية الخاصة بكيفية التعامل مع الزبون والتأكيد عليها في البرامج التدريبية.

#### المصادر

- [1] العزاوي, محمد, (2006) الانتاج وإدارة العمليات منهج تحليلي, دار اليازوري للنشر والتوزيع, عمان, الاردن.
- [2] الطعاني, حسن احمد, (2003), التدريب مفهومه وفعالياته بناء البرامج التدريبية وتقييمها, عمان, دار الشروق للنشر والتوزيع.
- [3] ابو النصر, مدحت محمد (2007), مفهوم ومراحل واخلاقيات مهنة التدريب بالمنظمات العربية, ط1, دار ايتراك للنشر والتوزيع, القاهرة, مصر.
- [4] الخليفات, عصام عطا الله حسين (2010), تحديد الاحتياجات التدريبية لضمان فاعلية البرامج التدريبية, دار صفاء للنشر والتوزيع, ط1, عمان, الاردن.
- [5] درة, عبد البارى ابراهيم والصباح, زهير نعيم (2010), ادارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين, دار وائل للنشر والتوزيع, ط2, عمان, الاردن.
- [6] الشرعة, عطا الله محمد تيسير, (2014) ادارة العملية التدريبية : النظرية والتطبيق, دار الحامد للنشر والتوزيع, ط1, عمان - الاردن.
- [7] حريم, حسين محمود (2013) ادارة الموارد البشرية (اطار متكامل), دار الحامد للنشر والتوزيع, ط1, عمان, الاردن.
- [8] درة, عبد البارى ابراهيم والصباح, زهير نعيم, (2008), ادارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين - منحى نظمي, دار وائل للنشر والتوزيع, ط1, عمان - الاردن.
- [9] ديوب, ايمن حسن وخطاب, عايدة سيد وناصر, فداء محمد, (2007), إدارة الموارد البشرية الدولية: من منظور الشركات الدولية, دار المجموعة العربية للتدريب والنشر, القاهرة, مصر.
- [10] السعيدى, عصام حسن, (2008) ادارة المنظمات الفندقية, دار الراهبة للنشر والتوزيع, ط1, عمان, الاردن.
- [11] عبد الرحمن, بن عنتر, (2010), ادارة الموارد البشرية : المفاهيم والاسس - الابعاد - الاستراتيجية, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, ط1, عمان, الاردن.
- [12] العزاوي, نجم عبد الله, (2009), جودة التدريب الاداري ومتطلبات المواصفة الدولية الايزو 10015, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, عمان, الاردن.
- [13] الهيتي, خالد عبد الرحيم, (2010), ادارة الموارد البشرية- مدخل استراتيجي, ط3, دار وائل للنشر والتوزيع, عمان, الاردن.
- [14] Ababneh.Mukhles.M.,(2017), "Service Quality in the Hospitality Industry", Journal of Tourism & Hospitality, Vol.6, issue 1.
- [15] Alvani.M., Moghimi.M., Hafizi.R.,&Hamidizade.A.,(2012), "Measuring and Comparing Service Quality in Melli Bank Branches in Isfahan Province using Systemic-Transactional Scale of Banking Service Quality (SYSTRA-SQ)", Journal of Organizational Culture Management,7:20.
- [16] Alvin, Hung, Duarte., Morais, Garry. Chich.,(2005), service quality in tourism: a case study of the tour of Taiwan, north astern Recreation Research Symposium.
- [17] Bowman, J. And Wilson, J. (2008), Different roles different perspectives: perceptions about the purpose of a training needs analysis, Industrial and Commercial Training, Vol. 40, No. 1.
- [18] Bozdoglar. Huseyin., &Rukiye. Kilili.,(2015), Service Quality in the Industry Hospitality: A Case of Merit Crystal Cove Hotel for Employees, American International Journal of Science, Vol.4, No.1.
- [19] Canny. Ivyanno U.,(2013), "An Empirical Investigation of Service Quality, Tourist Satisfaction and Future Behavioral Intentions among Domestic Local Tourist at Borobudur Temple", International Journal of Trade, Economics and Finance, Vol.4, No.2.
- [20] Heizer.Jay.,Render.Barry.,Munson.Chck.,(2017),"Operations Management", 12th .ed., pearson Educationnal,Inc,New Jersey.
- [21].Hermel.Laurent.,(2003),"Qualite et engagemnts de service", Afinor.
- [22].Kalpana.R.Ambepitiya&Upul.Rohana. Dharmasiri,(2017), "The Study of Professional Training



- to Improve Customer Satisfaction in Small and Medium Scal Hotels in Srilanka", International Journal of Theory & Practice, Vol.8, No.1.
- [23].Moiescu, Ori Diu& Gica, Oana A.,(2014), "The Impact of Service Quality On Customer Behavioral Loyalty In The Case Of Travel Agencies From Romania", Contemporary Approaches And Challenges Of Tourism Sustainability, Vol. Xvi, Special No.8.
- [24].Neupane.Ramesh,&Devkota.Manju, (2017), Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer Satisfaction: A Study of Private Hospitals in Nepal, International Journal of Social Sciences and Management, Vol.4, issue-3.
- [25].Pakurar.Miklos., Haddad.Hossam., Popp.Janos.,&Olah. Judit, (2019), "The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector", MDPI,doi:10.3390/su11041113.
- [26].Salas.Eduardo., Tannenbaum.Scott.I.,kraiger.Kurt.,&Smith.Jentsch.,&Kim.Berly.A.,(2012), "The Science of Training And Development In Organizations: What Matters In Practice", Psychological Science In The Public Interest, Vol.13, No.2.
- [27].Sudderuddin, K, I.(2006), Designing a Training Program, Afghan Fellowship: Workshop I, Kabul, Afghanistan, (24-28) May.
- [28].Tamilselvi.P.,(2016),"SERVICE QUALITY – CUSTOMER SATIS FACTION", journal of Business and Management,e-Issn:2278-487x.
- [29].Van Eerde, W., Tang, K. and Talbot, G. (2008) The mediating role of training utility in the relationship between training needs assessment and organisational effectiveness, The International Journal of Human Resource Management, Vol . 19, No. 1.
- [30].wang.Gao-Liang.,(2020), "A Study of How the Internal-Service Quality of International Tourist Hotels Affects Organizational Performance: Using Employees Job Satisfaction as the Mediator", Takming University of Science and Technology, Taiwan.



## Journal of Administration & Economics

**Mustansiriyah  
University**

**College of  
Administration &  
Economics**

**P-ISSN: 1813 - 6729**

**E- ISSN: 2707-1359**

### **Diagnose the Gap in the Training Process for Human Resources Management to Attain the Tourism Service Quality**

**Raghad Yousif Gabraw**

Dep. of Tourism Studies/ College of Tourism Sciences/ Mustansiriyah University/ Iraq-Baghdad

E-mail: [dr.raghad.yousif@uomustansiriyah.edu.iq](mailto:dr.raghad.yousif@uomustansiriyah.edu.iq), ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7255-2574>

**Khudhair Abbas Azeez Al-Quraishi**

Dep. of Tourism Studies/ College of Tourism Sciences/ Mustansiriyah University/ Iraq-Baghdad

Email: [khdair.abbas@yahoo.com](mailto:khdair.abbas@yahoo.com), ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-3520-2903>

#### **Article Information**

##### **Article History:**

Received: 17 / 3 / 2024

Accepted : 12 / 6 / 2024

Available Online: 25 / 7 / 2024

Page no : 110 – 119

##### **Keywords:**

Gap DAignose , Training process , human resources , Quality , tourism services .

#### **Abstract**

*This study aims, through a theoretical and applied extension, to achieve a checklist to diagnose the gap in the training process and management of human resources as an independent variable to achieve the quality of tourism service as a dependent variable in the Babylon Hotel (ROTANA), in addition to know the importance and levels of dimensions of the variables that sent hotel, to work for a bundle of recommendations that contribute in evaluating work and enhance the quality of tourism service at Babylon Hotel (ROTANA).*

*In order to enhance and confirm the practical aspect of the study, the case study approach (checklist) is to be completed at the level of the Babylon Hotel (ROTANA). The analysis of the checklist questionnaire was designed, included (40) questions, covered the research variables in its dimensions and was directed to an intentional sample from the upper and middle management. In Babylon Hotel, the number reached (50) respondents, and the study adopted a program (SPSS, v. 25, Amos v.25) with descriptive statistics methods to test his hypotheses.*

*The study concluded with the most prominent conclusions that show the share of the hypotheses, which are embodied in an excellent reciprocal correlation between the gap in the human resources management training process and the quality of tourism service.*

##### **Correspondence:**

Researcher name :Raghad Yousif

Gabraw

Email:

[dr.raghad.yousif@uomustansiriyah.edu.iq](mailto:dr.raghad.yousif@uomustansiriyah.edu.iq)