

دور المقابلة في توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية (دراسة ميدانية لعينة من فنادق مدينة بغداد)

م.د محمد عودة حسين / كلية العلوم السياحية / الجامعة المستنصرية

م.د. عبد الحكيم جميل شكري / كلية العلوم السياحية / الجامعة المستنصرية

ملخص البحث.

يتناول البحث موضوع غاية في الأهمية بالنسبة للقطاع السياحي والفندقي الا وهو موضوع الموارد البشرية المتوفرة ومدى اتسامها بالمهارات المطلوبة وماهي الطرق الكفيلة للحصول على تلك المهارات المطلوبة والتي من ضمنها عملية المقابلة وما لها من دور في الاسهام بتحقيق ذلك وتضمن البحث جانبين الجانب الاول هو المحور النظري بالاعتماد على الادبيات السابقة والجانب الثاني تمثل بالمحور المياني بالاعتماد على مجموعة من التحاليل الاحصائي المتعددة والتي من خلالها تم التوصل الى مجموعة من النتائج المهمة.

Abstract

The research deals with a very important issue for the tourism and hotel sector is the available human resources and the extent to which they have the required skills and what are the ways to obtain the required skills, including the interview process and their role in contributing to this. The research included two aspects of the first side is the theoretical axis based on the previous literature and the second side is represented by the axis of the term based on a series of statistical analyzes and multiple, which resulted in a set of important results

المقدمة

بدأ الاهتمام المتزايد بأدراك أهمية ودور إدارة الموارد البشرية في العصر الحديث يأخذ أبعاد نتيجة التغيير المتسارع على بيئة المنظمات ومدى قدرتها على تأمين تفاعلات مناسبة للتعامل مع اتجاهات التغيير البيئي لكي تستطيع ان تحافظ على مركزها التنافسي الحالي والمستقبلي لان المنظمات اليوم لايمكن ان تستمر في البقاء كما هي عليه الان نظر للتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية الضاغطة على مستقبلها محليا ودوليا لذا سيكون في المستقبل القريب نوعين من المنظمات منظمات عملاقة على مستوى العالم تهيمن على كافة المرافق والسلع والخدمات ومنظمات قائمة على الموارد البشرية وهي منظمات سوف تتعامل مع سلع وخدمات معينة ومن هذا التطور اصبح امام القادة والمديرين في المنظمات ايا كان حجمها التفكير بطريقة مختلفة لفهم قواعد البقاء والمنافسة ووضع منظماتهم على طريق التطور والنمو، ان قواعد بقاء المنظمات تحكمه في القرن الحالي ثلاث مرتكزات اساسية وهي الموارد المالية وتكنولوجيا المعلومات والمعرفة والعنصر البشري لذلك فقد ادركت المنظمات الاهمية الاستراتيجية للموارد البشرية كمسألة حيوية للنجاح وان العنصر الوحيد القادر ان يوفر لها الميزة التفاضلية والتنافسية المستمرة هو مواردها البشرية لذلك يجب ان نختارها بعناية وتركيز ولاختيار الموارد البشرية الكفوة يجب اجراء عملية المقابلة بطريقة مثالية وفق معايير محددة لاختيار الموظفين الجيدين وان المقابلة الشخصية هي اجراء غاية في الاهمية للمنظمة الفندقية التي تطلب موظفين كون ان للمهارة دور كبير في عملية تحسين الاداء ورفع معدلات الانتاجية من خلال قيادة توازن بين اهداف المنظمة واهداف العاملين وتعمل على رفع مستوى رضاهم الوظيفي وتضمن استمرار وجود فعالية ادارية وتنظيمية.

منهجية البحث

هدف البحث: - يسعى البحث الى تحقيق مجموعة من الاهداف اهمها

١:- تفعيل مبدأ اجراء المقابلة في كافة المنظمات الفندقية قبل اجراء عملية الاختيار والتعيين للمتقدمين للعمل في المنظمة الفندقية

٢:- الحصول على كافة المعلومات المطلوبة من المتقدمين للعمل اثناء المقابلة كالخبرات والمهارات والمؤهلات

٣:- تحديد الخبرات والمؤهلات والمهارات المطلوبة بالاعتماد على الوظائف الشاغرة قبل اجراء عملية المقابلة

٤:- الابتعاد عن الجوانب السلبية والمحابة والمحسوبية في عملية الاختيار اثناء المقابلة والاعتماد على ما يحمله المتقدم من مواصفات مطلوبة

اهمية البحث: - تتجلى اهمية البحث من خلال اهمية توافر المهارات والامكانيات والمؤهلات اللازم توافرها في العاملين في المجال السياحي والفندقي لكونه قطاع خدمي بالدرجة الاساس ويعتمد على الموارد البشرية كركيزة مهمة في اداء اعماله ولكي يرتفع مستوى الاداء ولتقديم خدمات ذات مستوى جودة عالية وتحقيق اشباع عالي للخدمات لا بد من توفير هذه المهارات والخبرات لكي تنجح المنظمة الفندقية والسياحية في تحقيق الاهداف المخطط لها وعليه يتطلب من العاملين في القطاع السياحي والفندقي امتلاكهم لبعض الصفات والمهارات الفندقية والمميزة نتيجة لتعاملهم المباشر مع الضيف الذي هو معيار نجاح او فشل المنظمة الفندقية حيث كلما كانت الخدمات المقدمة تتسم بالجودة جراء ارتفاع مستوى الاداء نتيجة لتوفر الخبرات والمؤهلات كلما ارتفعت نسبة رضا الضيوف وهي غاية كل منظمة فندقية او سياحية

المشكلة: - تتمثل مشكلة البحث في عدم سعي الادارات السياحية والفندقية لتطبيق مبدأ المقابلة بالشكل الامثل لاختيار المهارات والتخصصات المطلوبة حيث نرى ان اغلب العاملين في فنادق الدراسة هم بعبيدين عن التخصص السياحي والفندقي بل هم من تخصصات اخرى وهذا ما يؤدي الى انخفاض مستوى الاداء في المنظمات الفندقية والسياحية

فرضيات البحث:-

الفرضية الرئيسية الأولى: (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين المقابلة وتوفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية) وتنبثق منها الفرضيات الثانوية التالية:

١. توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين أهمية المقابلة وتوفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية.

٢. توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين هدف المقابلة وتوفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية.

٣. توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين شروط المقابلة وتوفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية.

الفرضیة الرئیسة الآانیة : (آوءء علاآة آأآیر معنویة ذات دلالة اآصائیة لمتآیر المآابله فی آوفیر المهارات المآلوبة للعمل فی المنآمات الفندقیة) وآنبآق منها الفرضیات الآانویة الآالیة:

- آوءء علاآة آأآیر معنویة ذات دلالة اآصائیة لآور أهمیة المآابله فی آوفیر المهارات المآلوبة للعمل فی المنآمات الفندقیة.

- آوءء علاآة آأآیر معنویة ذات دلالة اآصائیة لآور آءف المآابله آوفیر المهارات المآلوبة للعمل فی المنآمات الفندقیة .

- آوءء علاآة آأآیر معنویة ذات دلالة اآصائیة لآور شروط المآابله فی آوفیر المهارات المآلوبة للعمل فی المنآمات الفندقیة

منهآیة الآراسة:- اعآمءآ منهآیة الآراسة على اسآءاء المنهآ الآلللی والمیدانی والمآمآل باسآمارة الاسآببیان للآصول على البیاناء المآلوبة من آبل عینة البآآ والمآمآلة بمآوعة من آراء آلاآ فنادق فی مآیة بآاءاء آآآ آم آوزیع (٧٥) اسآمارة اسآببیان على فنادق عینة الآراسة وآم اسآرآع (٦٤) اسآمارة وللآرورة الاآصائیة آم الاآذب (٦٠) اسآمارة

آءوء الآراسة:-

١:- الآءوء الآزمانیة:- آم آراء الآراسة المیدانیة آلال أشهر ایار آزیران آموز واب عام ٢٠١٧

٢:- الآءوء المآانیة:- آمآلا الآءوء المآانیة باآآبیر عینة من فنادق مآیة بآاءاء وعهءها آلاآة فنادق

مآآع الآراسة:- آمآل مآآع الآراسة آلاآ فنادق من مآیة بآاءاء وهی (فندق بآاءاء، فندق فلسآین الآولی، فندق اوروك) وآم آآبیر آءة الفنادق لآكون عینة الآراسة للبآآ نظرا لما آمآلكه من سمعة آیة ضمن السواق الفندقی والسیاحی اما عینة الآراسة فآم آوزیع اسآمارة الاسآببیان على آمیع آراء واعضاء المآالس الاآاریة وآراء الاقسام والشعب آآل آءة الفنادق .

عینة الآراسة :- آمآلا عینة الآراسة بأعلب الافراء من اصآاب الآرار(آراء) ورؤساء الاقسام والشعب فی الفنادق الآلاآ المآآارة للآراسة .

الآانب النظری- الفصلا الأول

اولا:- مفهوم المآابله. آعآبر المآابله من آآر وسائل الاآآبیر اسآءاءا فی المنآمات ویمكن آعریفها بأنها مآاءآة شفویة آآم بین شخصین او آآر مآل مآل آءارة الموارء البشریة ومآل عن الاآارة المعنیة والمرشآ للوظیفة وذلك من آآل الوقوف الى ما یلی:-

١ : هل یسآبب المرشآ المآآم آءاء الوظیفة فعلا؟

٢ : هل لآی المرشآ الءافعیة للاسآمرار فی العمل لوقت آویل؟

٣ : هل یسآبب المرشآ ان یتآیف مع العاملین فی المنآمة؟ (السالم،٢٠٠٩، ص ١٨٥)

كما يمكن القول بأن المقابلة هي إحدى الخطوات والوسائل التي تسبق عملية اختيار الموظفين تكمن أهميتها في معرفة الجوانب الشخصية والمهنية في الشخص المتقدم على الواقع. (اسماعيل، ٢٠٠٨، ص ٧٣) ويرى احد الباحثين بان المقابلة تهدف الى الحصول على المعلومات حول المتقدم للوظيفة للمساهمة في الوصول الى القرار الموضوعي في اختيار الافراد فهذه الخطوة ذات اهمية كبيرة لكل من المتقدم للوظيفة والقائم او القائمين بالمقابلة الذين يسعون الى الكشف عن الكثير من المعلومات التي قد لا تهيئها لهم الاختبارات ويجب ان تكون المقابلة منظمة ومخططة للحصول على المعلومات المطلوبة (عباس، ٢٠٠٦، ص ١٢٣) ووضح (عباس، علي، ١٩٩٩، ٢٨٣) بأن المقابلة تهدف الى الحصول على المعلومات حول الشخص المتقدم للعمل لمساعدة الادارة في اتخاذ قرار الاختيار وكذلك في توفير المعلومات التي تعكس ظروف المنظمة وطبيعة عملها ومن ثم تساعد الافراد حول قرار الاستمرار في خطوات التعيين ومن الممكن جعل مقابلات الافراد دعما وتأكيذا للمعلومات المتحصلة من استمارة المعلومات

ثانياً:- انواع المقابلة. هناك نوعين اساسيين للمقابلة هي:-

- ١: مقابلة فردية :- وهي تجري من طرفين ممثل الادارة والفرد المرشح ويمتاز هذا النوع من المقابلات بانه يتضمن تفاعلا كبيرا بين الطرفين
- ٢: المقابلة الجماعية التي لها الاشكال التالية:-

أ:- مقابلة فيها الادارة وممثلا واحدا من فريقين او اكثر من المتقدمين ويقوم ممثل الادارة بطرح سؤال والحصول على اكثر من اجابة ومن ثم مقارنة الاجابات بعضها البعض

ب:- اكثر من ممثل واح من ممثلي الادارة و واحد من المتقدمين ولذا سيكون لكل ممثل اداري حكما على المتقدم

ج:- اكثر من ممثل للإدارة واكثر من متقدم ولذلك النوع من المقابلات تكون المقابلة اكثر واقعية وتحقق نوعا من التكامل فيها اسئلة متعددة بتعدد ممثلي الادارة و اجابات متعددة من المرشحين لمقارنة الاجابات للمتقدمين (زويلف، ٢٠١٠، ص ١٠٢-١٠٣)

وكما ان هناك من يقسمها الى مقابلة موجهة ومقابلة غير موجهة والمقابلة الموجهة هي النوع المستعمل غالبا في اختيار افراد القوى العاملة حيث يعود نموذج خاص يتضمن عددا من الاسئلة تقوم على تحليل مقومات ومواصفات العمل ويحدد هذا النموذج الاطار العام للمناقشة كما يحدد النواحي التي تجمع عنها المعلومات والبيانات عن المتقدم لشغل الوظيفة. اما المقابلة غير الموجهة فتجري على غير اساس منظم او اطار عام يحكم المناقشة وانما يترك للشخص الذي تجري معه المقابلة الحرية الكاملة في التحدث معظم الوقت حتى يفصح عن دوافعه ونزعاته ويكشف بدرجة اكبر عن نفسه ويدلي باي بيانات ومعلومات يرى انها لازمه (حسن، وسلطان، ٢٠١١، ص ١٦٢-١٦٤)

واشار (الكرخي، ٢٠١٤، ص ١١٢-١١٣) بأن المقابلات على اشكال متعددة وهي

١: المقابلة التمهيدية:- ويهدف هذا النوع من المقابلات الحصول على بيانات ومعلومات اولية من المرشح كما تستطيع لجنة المقابلة تعبئة طلب التوظيف اثناء المقابلة

٢: المقابلة النموذجية:- وتكون هذه المقابلة باستخدام نموذج مصمم لاحتواء معلومات اساسية من جميع المتقدمين للوظيفة

٣: المقابلة الفردية:- ويتم خلالها تنظيم لقاء طالب الوظيفة مع موظف من قبل المنظمة وتتميز هذه المقابلات بالتفاعل بين طرفي العلاقة

٤: المقابلة الجماعية:- حيث تنظم هذه المقابلة بين اكثر من شخص واحد

٥: المقابلة الانفعالية:- ويتضمن هذا النوع من المقابلات خلق حالة من التوتر لدى المتقدمين للوظيفة من اجل قياس درجة تحملهم والكيفية التي يتصرفون بها في ظل هذه الحالة

ثالثا:- أهمية المقابلة . المقابلة الشخصية هي اجراء غاية في الاهمية للمؤسسة التي تطلب موظفين فهو اما الوسيلة الاساسية او احدى الوسائل الاساسية لاختيار الموظفين وبالتالي فان المقابلة الشخصية قد ينتج عنها اختيار الشخص المناسب او غير المناسب والفرق بين الحالتين كبير اختيار الشخص المناسب يعني ان هذا الشخص سيكون اضافة لفريق العمل وسيقوم بما هو مطلوب منه وسيستمر مع المؤسسة لفترة طويلة اما اختيار الشخص غير المناسب فانه ينتج عنه مشاكل كثيرة مثل زيادة تكلفة و وقت التدريب زيادة عدد الاصابات انخفاض في جودة العمل مشاكل بين افراد فريق العمل تأثير على رضا العملاء استقالة الموظف بعد فترة قصيرة الاضطرار لإنهاء عقد الموظف والدخول في الاجراءات القانونية اللازمة. الموظف غير المناسب هو مشكلة عظيمة الخطر فلو اخترنا الموظف غير المناسب لطبيعة العمل فسندضر ان ندربه ونصبر على اخطائه ولو اخترنا شخصا كسولا فانه سيصيب باقي العاملين بالإحباط او التوتر لأنه لا يقوم بمثل ما يقومون به ولو اخترنا شخصا مهملا فسيتسبب في كثير من الاخطاء وربما حوادث العمل ولو اخترنا شخصا سيء الخلق فسيثير مشاكل متنوعة وفي النهاية فان هذا الموظف قد يبحث عن مكان يناسبه وبالتالي نبدأ نحن رحلة البحث عن موظف اخر وهو امر يحتاج لمال وجهد و وقت وقد نجد انفسنا مضطرين لفصل الموظف و مواجهة الخسائر المالية طبقا لبنود عقده بالإضافة الى رحلة البحث عن موظف جديد وقد نجد صعوبة في انهاء تعاقدته فنتحمله على ما هو عليه ويصبح عبئا على المنظمة لذلك فأن المنظمات التي ترغب في النجاح على المدى البعيد تعطي اهتماما كبير لعملية اختيار الموظفين وقد نجد ان مديرا مرموقا يشارك بنفسه في اختيار موظف صغير وتزداد اهمية المقابلة كلما ارتفع المستوى الوظيفي للوظيفة الخالية حتى انه قد يتم عقد اكثر من مقابلة احيانا. (green&baron,2000, 112)

ان تأثير المقابلة الشخصية لا يتوقف عند اختيار مرشح مناسب او غير مناسب بل ان له تأثيرات اخرى غير مرئية ان التعامل اللائق او غير اللائق مع المرشحين يترك لديهم انطباعات تستمر لفترة طويلة فعندما يجد المرشح معاملة حسنة من مسؤول التوظيف ومن موظف الاستقبال ومن مسؤولي المقابلة فأن هذا

يترك لديه انطباع حسن عن هذه المؤسسة حتى لو لم يتم اختياره وعندما يتم التعامل بتعال مع المرشح او يضطر للانتظار لمدة ساعات لأجراء المقابلة او يبلغ بموعدها قبل موعدها بيوم واحد او يتعرض لأسئلة لا علاقة لها بالعمل أثناء المقابلة او نحو ذلك فانه يخرج بانطباع سيء يبقى في داخله لمدة طويلة حتى لو تم اختياره وان الانطباع السيء قد يكون له نتيجة مباشرة وهي هروب المرشح او المرشحين الذين تم (Bernardin and Russell ,1998,98)

واما من الناحية الاخلاقية فان اجراء المقابلة الشخصية بصورة غير سليمة بأي شكل من الاشكال هو مناف للأخلاق بل وله تأثير على المجتمع فالشخص الباحث عن وظيفة قد يكون بلا عمل او يعمل في عمل لا يفي به هو واسرته وبالتالي فهو يأتي للمقابلة يحدوه الامل في تجاوز محتته فهل نستغل محتته ام نزيدها؟ اننا لن نقبل كل المرشحين وسنرفض اكثرهم بطبيعة الحال ولكن لا ينبغي ان نرفضهم ونشعرهم بالمهانة او الظلم هذا عمل غير اخلاقي فبغض النظر عن كل ما ذكرته عن تأثير ذلك على العامل فهذا في حد ذاته عمل غير (Zima,1990,87)

وان المقابلة تعتبر من اهم طرق جمع المعلومات والبيانات واكثرها صدقا حيث يستطيع الباحث التعرف على مشاعر وانفعالات المقابل وكذلك اتجاهاته وميوله وهذا ما لا يستطيع الوصول اليه الا من خلال المقابلة....

رابعاً:- أهداف المقابلة.

إن الهدف من المقابلات هو: (اسماعيل، ٢٠٠٨، ٩٠)

١: هل يستطيع المرشح اداء الوظيفة فعلا

٢: هل لدى المرشح الدافعية للاستمرار في العمل لوقت طويل

٣: هل يستطيع الموظف ان ينصهر في المنظمة

وهناك للمقابلة اهداف عديدة فقد تكون للمقابلة اغراض توجيهية او علاجية او بحثية لهذا فقد تقتصر على شخص واحد او تضم عدة اشخاص وقد يسأل الباحث عددا من الافراد من خلفيات متشابهة او مختلفة مرة واحدة او عدة مرات من اجل التعمق وقد تتكرر المقابلة وتعاد على فترات متباعدة بهدف تتبع السلوك او الاتجاهات او المواقف ولما كان نجاح المقابلة وتحقق اهدافها يعتمد على نوع المعلومات والبيانات التي يتم الحصول عليها لذلك فان من اهم اهداف المقابلة

١: الحصول على المعلومات الصادقة والصحيحة

٢: التوصل الى صيغة من التفاعل الحي والمتبادلة بين الطرفين

٣: التوصل الى معرفة تفاعل العوامل التي ادت الى ظهور المشكلة

٤: ثم الهدف النهائي فهو مساعدة العميل على التخلص من المشكلة (السامرائي، ٢٠١٠، ص٢)

- ٢: انتماء اطراف المقابلة:- ان انتماء احد الاطراف الى جماعات معينة مثل الجنس او الدين او نادي او منطقة جغرافية معينة او مستوى اداري معين قد يؤثر في حكم احد الاطراف على الطرف الاخر من المقابلة
- ٣: فكرة الشخص عن الطرف الاخر:- فوجود معلومات لدى الاطراف عن الطرف الاخر عن صفاته الشخصية او الاتجاهات النفسية والقيم والدوافع يمكنها ان تؤثر على سير المقابلة
- ٤: حركات الجسم:- طريقة الجلوس وحركات الايدي والجزع او كما يطلق عليه بلغة الجسد لها تأثير على المعاني المتداولة بين اطراف المقابلة
- ٥: تعبيرات الوجه:- ان حركة الشفاه وخلصات الوجه والرموش والحواجب او ما يطلق عليه بلغة الوجه او لغة العيون ذات تأثير على المعاني المتداولة بين اطراف المقابلة
- ٦: الصوت:- ان نبرة الصوت وارتفاعها ودقة الوضوح فيها ودرجة العمق او الدفء او المرح فيها يمكنها ان تؤثر على المعاني المتداولة بين اطراف المقابلة
- ٧: اللغة:- ان التحدث بلغة عامية او فصحي ومدى صعوبة الكلمات او المصطلحات ومدى سلامة الصياغات والعبارات والجمل ذات تأثير على الفهم
- ٨: قوة ومركز اطراف المقابلة:- ان ثقة احد الاطراف وایمانه بالموضوع الذي ينقله واقتناعه بها يؤثر في طريقة ادارة الحوار وفي محاولات التأثير على الطرف الاخر
- ٩: ارتباك اطراف المقابلة:- يؤدي ارتباك وتوتر احد الطرفين الى انتقال ذلك الى الطرف الاخر وعدوى الارتباك قد تفسد المقابلات
- ١٠: ود اطراف المقابلة:- ان التحية وعبارات الود والابتسام يمكنها ان تزيل كثير من التوترات وتشعر الطرف الاخر بإمكانية التفاهم والوصول الى نتائج مرضية
- ١١: ترتيب الجلسة ومكان المقابلة:- ان جلوس اطراف المقابلة في مواجهة بعضهما لبعض خلف احد المكاتب يضيف طابع الرسمية والامتحان وبالتالي فأن ترتيب المقاعد و وضع المكتب او طاولة الشاي وطريقة جلوس اطراف المقابلة تؤثر على المقابلات
- ١٢: الاعلان عن موضوع المقابلة:- ان معرفة او عدم معرفة موضوع المقابلة والاعلان عنه للطرف الاخر ذات تأثير كبير على تسهيل او عرقلة المقابلة
- ١٣: التخطيط المسبق للمقابلة:- ان التخطيط المسبق للمقابلة يضيف شيئاً من الانتظام وعدم العشوائية كما ان ذلك يوفر كثيراً من الوقت ويؤدي الى الوصول الى هدف المقابلة بسرعة
- ١٤: مدى السيطرة على سير وقت المقابلة:- ان طول مدة المقابلة يؤدي عادة الى فشلها و الخروج عن الموضوع وعدم التوصل الى نتيجة او خلاصة يؤدي الى فشل المقابلة. (ماهر، ٢٠١٤، ص٢٨١)

سابعاً:- خصائص المقابلة. للمقابلة عدد من الخصائص تتمثل في الآتي

- ١: إنها تبادل لفظي منظم بين شخصين أو أكثر.
- ٢: تتم المقابلة بين طرفين هما القائم بالمقابلة والشخص المطلوب مقابلته في موقف واحد
- ٣: يكون للمقابلة هدف واضح ومحدد و موجه نحو غرض معين
(هندي، وهاشم، ١٩٨٣)

ثامناً:- مميزات وعيوب المقابلة. أشار (السامرائي، ٢٠١٠، ص١٤-١٥) إلى مزايا وعيوب المقابلة

مزايا المقابلة:-

- ١: يمكن استخدامها في الحالات التي يصعب فيها استخدام الاستبيان
- ٢: توفر عمقا في الاجابات لإمكانية توضيح و إعادة طرح الاسئلة لهذا توفر معلومات كثيرة يصعب الحصول عليها كتابة
- ٣: توفر الحصول على المعلومات من جميع افراد العينة او على الأقل (٩٥%) منهم بينما لا يتم ذلك بالاستبانة
- ٤: توفر مؤشرات غير لفظية تعزز الاستجابات وتوضح المشاعر
- ٥: تزودنا بمعلومات مكملة لمعلومات حصلنا عليها بطرق اخرى
- ٦: اتاحة الفرص للتقويم والاستبصار بالأحكام الذاتية التي يصدرها المرشد او العميل عن نفسه

عيوب المقابلة:-

- ١: يصعب مقابلة عدد كبير من الافراد
- ٢: تتطلب اشخاص مدربين تدريباً عالياً لأجرائها
- ٣: صعوبة التقدير الكمي للاستجابات خاصة في المقابلة المفتوحة
- ٤: صعوبة تسجيل الاجابات او تجهيز ادوات التسجيل في مكان المقابلة
- ٥: انخفاض معامل الثبات لنتائج المقابلة وذلك لاختلاف العميل تجاه خبراته ومشكلاته من يوم لآخر او بسبب تردد العميل في الافصاح عن الحقائق او يظهر المزايا ولا يظهر العيوب
- ٦: تسرب الذاتية في تفسير نتائج المقابلة اذ قد يتأثر المرشد بأرائه السابقة وقد يبالغ فيها حسب خبراته واتجاهاته وتحيزاته الذاتية او قد يحاول العميل ارضاء المرشد عن طريق اجابات يعتقد انها مرضية له
- ٧: انها وسيلة ذات تكاليف عالية للوقت والجهد والمال

الفصل الآانف -

اولا: - مفهوء الكفاءة. عرفآ الكفاءة على انفا اسآءءاء معروف قانونفا لسلآة اجآماءفة آقوم بمؤبف بهذا الفعل او ذاك ضمن شروط معفنة وبهذا المعنى فمكن القول كفاءة المدرس وكفاءة القاضف وكفاءة الشرطف الخ فف آفن عرفآ الكفاءة على انفا معرفة آطبفق على اساس الآركة والاسآعمال الفعال لمآمل الموارء وفنظر افضا الى الكفاءة بأنفا قدرة الشآص على اسآعمال مكآسبآفه لشآل وظففة او آرفة او مهنة آسب مآطببات مآءءة ومآترف بها من قبل عالم الشآل وهناك من عرف الكفاءة على انفا آركفبة من المعارف والمهارآ والخبرة والسلوكفاآ الآف آمارس فف اآار مآءء وآآم ملاحظآفا من آلال العمل المفءان (آرءف، اآمء السفء، ٢٠١٠) فف آفن عرففا اآء البآآفن على انفا آعبفر فسآءم بشآل عام لوصف الافراء من ناآفة امكانفاآهم العملفة فف الانشآة المآآلفة وفمكن القول بانفا مآموعة من المعارف الآصآة والقفم الاساسفة لآطوير الشآصفة والمشاركة النآآة من كل شآص فف المؤسسة الآف فآآمف الفها وفف الواقع آعنف السلوكفاآ اللازمة لآآقق المسآوى المطلوب من الاءاء وهذا ففشر الى آانب الاءاء من الكفاءآ المآءءة من آلال قفاس مسآوى المآآآلات (معارف مهارآ وقدرات وصفآآ وءوافع وسلوكفاآ) فآم قفمفها من آلال آآلفل المآرآات (فف صورة سلوك آآقفف وآنآآج) (آسانفن، اآمء، ٢٠١٤)

واما من وآهة نظر اسآراآفبآة ففمكن آعرفل الكفاءآ بانفا مآموع المعارف العملفة الآف آضمن آمفزا آنافسفا فف السواق فالكفاءآ الاساسفة آعزز الوضع الآنافسف للمؤسسة وبآآالف فالمنشأة الآف آآوفر على كفاءآ فعنف ان لها مفةة آنافسفة آمآل اآءف نقاط القوة وفمكن آعرفل الكفاءة آسب الزاوفة الآف فنظر الفها فالكفاءة من وآهة نظر العامل هف القدرة الآف فظهرها الفرف فف وضع معارفه آفز الآنففآ مكا آعرف الكفاءة على انفا القدرات على انآاز مآموعة من المهام المآءءة والواضآة والقابلفة للقفاس فف اآار النشآط كما فمكن آعرففها على انفا الرشد فف اسآءام الموارء المآآة بالشآل الآف فآقق اعلى مرءوفة وذلك باشباع آآآات ورآبات الافراء العاملفن ورفع الروح المعنوفة لءفهم لفعزز رآبآهم وانءفاعهم للعمل اما الكفاءة من وآهة نظر الاءارة فهف النظام القاءر على آآففض تكالفل الموارء الازمة لإنآاز الاءاف المآءءة والمرآوبة ءون الآصآفة بمآرآات النظام بمعنف انفا القدرة على اءاء الاشفااء بطرفة صآفآة ومن آم فهف آعآمء على مفهوء المآآآلات والمآرآات فالنظام الكفوء هو الآف فآمكن من آآقق مآرآات آفوق المآآآلات المسآءمة (عبء الناصر، ٢٠٠٨)

آالآا: - مفهوء المهارة. المهارة آعنف الوصول بالعمل الى ءرآة من الآقة الآف آسفر اآراءه فف اقصر وقت ممكن وباقل تكلفة وعاءة ما آآكون من آلاث عناصر هف (السرعة/الآقة/الفهم) او هف القدرة على القفاام بعمل من الاعمال بشآل فآسم بالآقة والسهولة والسفطرة ففما فببذله الفرف من آهة ووقت وهف القدرة على اءاء عمل ما باسآءام اسالفب آآسم بالكفاءة والآمفز بما فآقق نآآآ اعلى وافضل مما اسآءم فف الاءاء من موارء وامكانآ وفقصد بالمهارة قدرة الفرف والعامل على اءاء واآب بكفاءة وآمفز. والمهارة هف اسآءاء او موهبة طببفعفة او مكآسبة آآمء بالمعرفة او الآعلفم وآصقل بالآرفب وآآل الفرف قاءرا على الاءاء آسما او ءهنا كما

سابعاً:- أهماآة المهارآة. تظهر أهماآة المهارات بشكل أكبر في المسآواآت الوساى والءنا من الآءارة وآظهر الأهماآة في المآالات الآالآة

١ : آءاء آءاف العمل وطآبعآه وءوره

٢ : آءاء آآم العمل وآلوب الآآطآب والآآظآم له

٣ : آءاء الآآآصاصات الآاصة بكل فرد

٤ : آءاء الآلوب الآفضل الواآب ممارساآه من آانب المشرف في مآالات الآواآبه بشكل واقعا (الآلو/٢٠١٠/ص٢٤)

وآآم أهماآة المهارات في آآسآن مسآوى الآءاء ورفع مءءلات الآآآآآة من آلال قآاءة آوازن بآن آءاف المنآمة وآءاف العاملآن وآعمل على رفع مسآوى رضاآم الوآفآف وآآآمن اسآمرار وآوء فعالآة آءارآة وآآظمآة ومما لآشك فآه ان القاء آآآآة تلك المهارات القآاءة فآه وآسلآآه الآآ آمكنه من آءاء آآاهات مرؤوسآه ومطالبهم وآآفآزهم على العمل واسآآآمار آهودهم ولآشك آآضا ان آوافر تلك المهارات القآاءة وفعالآة اسآآامها من آانب القاءة آمكنهم من الآآآآر فآ آابعآهم ورفع مسآواآت آءآهم وآآقآ آءاف المنآمة الآآ آعملون بها كما آعنا قءرة القآاءة على فهم عملها والآعامل مع الآفراد بما آآقق الآوافق بآن آءاف الآآظم وآشباع آآآات العاملآن ورآبآآهم وآآآآل ذلك فآ مهارآة القآاءة على آآطآب الآآ و الآآظم الآآآل واسآآلال الطاقاآ البشراة والقءرة على الآواآبه السلآم وآآآآ القراءاآ الفعالة (النوبا/٢٠٠٥/ص١٢)

آامناً:- العواآل المؤآرة فآ المهارآة

١ : الآنس

٢ : العمر

٣ : الآكاء

٤ : الآسآءاء

٥ : الشرح والآواآآ

٦ : الآمرآن

٧ : اسآعمال وساآل آعلآمآة

(www.uobabylon.edu.iq/uobcoleges/lecture.aspx?fid=14&leid=40060)

آاسعاً:- طرق آآمآة المهارات. هناك العءاء من الطرق الآآ آمكن اسآآامها لآرض آآمآة المهارات ومن هءه الطرق ما آلآ:-

١ : الآعلآم آآاء العمل:- وهو وسآلة شائعة وفاعلة لآءرب الآءارآآن فالآآرآة المآءانآة مهمة للآآاة لآنها آعزز المهارآة

٢: مناصب الملاحظة:- وتركز هذه الطرفة على التعلفم بواسطة الملاحظة وتعآبر مراكز (المساعفة) من المناصب الففة للملاحظة عنف آتمفة الإءارففن

٣: المهام الخاصة:- وهذه المهام فمكن اسآءامها فضا لآرفب الافراء فالمرآرب الؤف فعءه ففء بمهمة خاصة فمف آرفة كاملة لمعالآة الامور ومن ثم فآآسب فرصة لرؤفة آف فمكن معالآة الامور وماؤا فمكن آآفقه

٤: المآضراء:- وهف الطرفة الؤف فقوم بها المآضرون المؤهلون ونور الآبراء والمعرفة بألقاء المآضراء على الموظفن

٥: آل المشكلاء:- وهف من الطرق الؤف فآآشر اسآعمالها بسرعة وآنطوف على اءماء المرآرب بوصف مآآوب لوقف معفن او آالة آسآلزم عملا اءارفا وعلى المرآرب فردا كان او عضوا فف مآموعة ان فقوم بآآرفء المشكلة وآنلل الآقائق والظروف وان فآءء طرق الآل وآنرفر الآل الؤف فآآرآه للمشكلة

٦: المقرراء الءراسفة:- عنءما تكون الآآة الى معرفة مآآصصة ترتبآ مباسرة بعمله الآلف فآء فآطلب من الإءارف ءراسة مقرر آاص ومآل هذا المقرر فنبغف آصمفم بالشكل الؤف فآءم المعلومات الآصفة المطلوبة

٧: المؤآمراء:- وهف الطرق شائعة الاسآعمال الؤف آءءم الفرص لآبائل الإءاء والمناقشات الؤف آبفن النواآ العفءة للمشكلة وآنلل الموقف بغرض آآرفء ما فنبغف عمله

٨: هفكل الآنآظفم اللامركزفة:- كلما زاءت اللامركزفة فف هفكل الآنآظفمف زاءت الآآة والفرص للآلفم عن طرفق ممارسة الإءارة واؤا نظرنا الى اللامركزفة كوسفلة للآنآفة الإءارفة نفرض ان الرآال المؤهلفن آعطف لهم وآببب إءارفة وانهم سفآصلون على المساعفة من رؤساءهم (الآل/٢٠١٠/ص٢٧-٢٨)

ءور المآبلة فف آوفر المهاراء والمواصفات اللازمة للآمل فف المنآظام الفنءقفة

أن اآتمام الإءاراء الفنءقفة بآرفء مهاراء آصفة اآناء المآبلة عنف الاسآقآاب وآنوظفم آعزز القءرة على المنافسة لآءرفم اعلى مسآوى من الآءماء الؤف آنال رضاء الضفوف وهو ما آءءف ففة الموارء البشرفة من آلال سفاساء الآفن ثم برامآ الآرفب وآنطوفر (الآولف، منال وآرون، ٢٠١١).

لءلك فأن لمواصفات العاملفن فف المآال السفاآف والفنءقف طبفعة آصفة لأنه عمل آءمف مباسر مع مآآلف الجنسفبب والطبقات الإآآماعف والشرائآ العمرفة ، ولهذا فأن الافراء العاملفن بالفنءق فآب ان فآمعوا بسماآ آصفة آمكنهم من القفام بالمهام المطلوبة منهم على الوجه الأكمل وبالطرفة الصآفة ، واهم السماآ الواآب آوافرها فف العاملفن بالمآال الفنءقف هف :- (مآء، كاملفا، ٢٠٠٥).

١- الشآصفة الناضآة المآرنة . آآطلب صناعة السفاآة والفنءاق من الافراء الآعامل مع الكآفر من المواقف الطارئة والمآآلفة والمآنوعة الؤف آآطلب سرعة الآصرف بآكمة ءون ان ففارق الإبآسامة الهاءنة وآوة العاملفن ولهذا كان الإآزان والنضآ النفسف من آآر السماآ الشآصفة الؤف فآب آوافرها فف هؤلاء العاملفن بهذا المآال الى آانب قءر عال من الآقافة والمعرفة .

٢- ان يكون اجتماعيا . يتطلب العمل الفندقى جهدا كبيرا وضبطا للنفس في المواقف الصعبة والحرجة التي قد يتعرض لها العاملون من بعض النزلاء مثل العميل المتذمر الدائم الشكوى واذا لم يكن العاملون مبالين الى خدمة الآخرين ويمتلكون القدرة على ضبط النفس والرغبة في مساعدة الغير وحسن التصرف والقدرة على التأقلم السريع مع مختلف شرائح المجتمع ومختلف الجنسيات فإنه يكون من الصعب البقاء او الاحتفاظ بهذا العمل .

٣- توافر القدرات الادارية . قد يتوافر للعاملين قوة الشخصية وحب الغير والرغبة في مساعدتهم وبذل الجهد من اجلهم مما يمكن هؤلاء العاملين من النجاح في اداء وكفاءة الخدمة ولكن اذا لم تتوافر القدرات الادارية فان التطلع للترقية وللمازك الادارية يكون صعبا وبعيد المنال ولهذا يجب توافر قدر كبير من تلك القدرات لدى العاملين بالمجال السياحي والفندقى حتى يفتح امامهم باب الترقى والتقدم .

٤- المظهر الشخصى . يعتبر حسن المظهر من السمات الهامة جدا للعاملين بالمجال الفندقى ويتضمن حسن المظهر واللياقة البدنية عددا من العناصر منها جمال الوجه الى حد ما والبساطة وجمال المظهر العام في الملبس والسلوك والتناسق الجسماني للعاملين وبخاصة للعاملين في الاماكن التي بها اتصال وتعامل مباشر بالعملاء .

٥- اجادة اللغة الاجنبية . تعتبر اجادة اللغة الاجنبية جواز سفر للمرور الى عالم السياحة والفندقة وذلك ان التعامل يكون مع جنسيات مختلفة لها لغات مختلفة ولذا فمن الضروري ان يتوافر لدى العاملين بالمجال السياحي والفندقى اجادة تامة للغة اجنبية واحدة على الاقل مع قدر عال من الثقافة والمعرفة في مختلف المجالات الثقافية والتاريخية والجغرافية والألمام بالنواحي الاقتصادية والسياسية السائدة .

كما يمكن تحديد مؤهلات الوظيفة والسمات الشخصية التي يبحث عنها في المتقدم عند المقابلة بعد معرفة ما تنطوي عليه الوظيفة، يجب في بعض الحالات ان تكون مواصفات الوظيفة متبعة بشكل صارم ، وفي بعض الوظائف الفتية يمكن ان يكون هناك درجة محددة بشكل او شهادة محددة وفقا لمعايير المنظمة او للإيفاء بالمتطلبات المهنية ، وربما تسمح مواصفات مهام اخرى ببعض المرونة في حالة عدم وجود سبب يفرض على المتقدم ان يكون لديه مؤهل محدد، ربما نقلل المواصفات ونقبل خلفية مساوية لمتطلبات المؤهل المطلوب (الحداد، عماد، ٢٠٠٣) .

عموما تختلف المواصفات المطلوبة من وظيفة الى اخرى ، ولكن بشكل عام يمكن ان تحدد بأربع مواصفات اساسية تركز عليها اغلب الوظائف وهي :- (السلمي، علي، ٢٠٠١) .

١- المقدره الجسمية : وتختلف من وظيفة لأخرى ، فبعض الوظائف تتطلب مقدره جسمية بسيطة ، كالوظيفة الادارية ، في حين تحتاج وظائف اخرى لقدرة جسمية كبيرة ، كأعمال الحمل والنقل . ولكن بشكل عام يمكن القول ان جميع الوظائف تتطلب افرادا يتمتعون بصحة جيدة ، مع خلوهم من الامراض المعدية والعاهاات التي تعيق قيامهم بواجباتهم.

- ٢- المقدره الفكرية . أي المستوى التعليمي الذي وصل الية الفرد (ثانوي، جامعي، ماجستير،... الخ)
- ٣- الخبرة والمهارة . أي ماهي طبيعة البرامج التدريبية التي اكتسبها الفرد من ذلك .
- ٤- وهناك بعض الوظائف التي تتطلب ،بالإضافة الى الموصاف السابقة موصاف خاصة معينة كأن يكون هناك مستوى عمري محدد في شاغل الوظيفة ، او ضرورة تمتعه بهندام لائق ومظهر جذاب و والتمتع بالقدرة على محاوره الاخرين والتفاهم معهم ، ويتم تحديد موصاف شاغل الوظيفة بأحد الاسلوبين التاليين :-
- ٤-١ - الاسلوب التقديري : اي ان يتم تقدير الموصاف المطلوبة بالاعتماد على الخبرة التي يتمتع بها المشرفون والرؤساء ، حيث يقوم هؤلاء بتحديد هذه الموصاف والدرجة المطلوبة توافرها .
- ٤-٢ - الاسلوب الاحصائي ، ويتم كما يلي .
- ٤-٢-١ - تحديد الموصاف المطلوبة في شاغل الوظيفة .
- ٤-٢-٢ - قياس هذه الموصاف المطلوبة في شاغل الوظيفة .
- ٤-٢-٣ - قياس اداء شاغلي الوظيفة .
- ٤-٢-٤ - تحديد قوة الاداء بين الموصاف والاداء .
- ٤-٢-٥ - اعتماد الموصاف التي تتميز بارتباط وثيق بين الاداء .
- وقد يكون هدف تحديد موصاف الوظيفة هو تقديم قائمة بالجوانب الخاصة بمؤهلات المتقدم التي ستمكنه من القيام بالوظيفة على نحو مرض والتي يتم معرفتها من خلال المقابلة وفيما يلي مكونات موصاف الشخصية كما حددها (الحداد، عماد ، ٢٠٠٣) .
- ١- التعليم . هل ستلتزم الوظيفة الحصول على شهادة جامعية ؟ تعليم متقدم ؟ شهادة في مهارة متخصصة ؟
- ٢- المهارات . هل يجب على المتقدم ان يكون لديه مهارة في اجهزة الكمبيوتر ؟ الاحصائيات ؟ العمل التقني ؟ اي مهارات ؟ اخرى ضرورية للقيام بالوظيفة ؟ .
- ٣- خبرة عملية . ما هي مدة ونوع الخبرة السابقة المطلوبة بالنسبة لمهام الوظيفة .
- ٤- القوة البدنية . هل تتطلب الوظيفة حمل اوزان ثقيلة أو عمل بدني شاق ؟ اذا كان الامر كذلك ، هل هي جزء مهم من العمل ام هل يحدث بشكل استثنائي .
- ٥- الذكاء .تتطلب بعض الوظائف مستوى عالي من الذكاء . يجب ان تتخذ القرارات التي تتطلب تفكير عميق او حل مشكلة معقدة او امكانية التفكير تحت ضغط .
- ٦- مهارات خاصة بعملية الاتصال . بحيث ان توضح موصاف الوظيفة اي مهارات اتصال تحتاجها على سبيل المثال الاتصال بين شخصين وامكانية التحدث الى مجموعة كبيرة ، وطرق البيع بالتليفون المستحدثة أو مهارات كتابة مبتكرة .

٧- دقة العمل. اذا كانت الوظيفة تتطلب الانتباه الى التفاصيل، حدد اي نوع من التفاصيل . في بعض الوظائف لا يوجد نسبة لحدوث الاخطاء . يجب ان يتم العمل بشكل صحيح من المرة الاولى او ستنتج مشكلة ما.

٨- التعامل مع الازمات . اذا كانت الوظيفة تتطلب "القدرة على العمل تحت ضغط" اذكر انواع من الضغط ، على سبيل المثال مواعيد التسليم اليومية والمواعيد النهائية التي تطرأ من ان لأخر ، جلسات العمل التي مدار الاربع والعشرون ساعة ، وظروف العمل الصعبة .

٩- العوامل الخاصة . ربما تؤدي متطلبات عديدة اخرى الى الحاجة الى مواصفات خاصة مثل الطلاقة في احدى اللغات الاجنبية ، وقبول السفر وقبول العمل في عطلات نهاية الاسبوع وقبول العمل ساعات اضافية عند الحاجة واي شيء اخر يجب ان يقبله الموظف للقيام بالوظيفة بشكل مرض.

الجانب العملي- الفصل الثالث

الفصل الثالث التحليل الاحصائي للجانب العملي

يشخص هذا الفصل اختبارين للصدق بغية التأكد من مدى تمثيل فقرات الاستبانة للمتغير المستقل المتمثل بالمقابلة و المتغير التابع المعبر عن توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية بوساطة طريقة الصدق الظاهري وطريقة صدق المحتوى بوساطة المقارنة الطرفية، بعد ذلك عرج الباحثان على اختبار ألفا كرونباخ للثبات (Cronbach's Alpha) لبيان مدى موثوقية النتائج التي سنحصل عليها من الاستبانة، يليه تحليل وصفي للمعلومات التعريفية باستخدام النسب المئوية والاشكال البيانية، ثم تحليل لمستوى أهمية متغيري البحث مستعملاً الاوساط الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية والانحراف المعياري لينتهي الباحثان هذا الفصل باستعمال (F - TEST, Z - TEST) لاختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيري البحث مستعينين بمجموعة من المقاييس والاساليب الاحصائية المتقدمة، بوساطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS الاصدار الاخير الرابع والعشرين. إذ سيتضمن هذا الفصل ما يأتي

اولا: الاساليب والمقاييس الاحصائية المستعملة في التحليل. ثانيا : فحص واختبار اداة القياس الاستبانة. ثالثا : التحليل الوصفي للمعلومات التعريفية. رابعا : التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.

خامسا : الاختبارات الاحصائية لفرضيات الدراسة.

اولا: الاساليب والمقاييس الاحصائية المستعملة في التحليل

الوسط الحسابي المرجح (Weighted Mean) هو عبارة عن قيمة تعطي مدلول اولي لطبيعة البيانات وتستخدم لتحديد مستوى اجابات افراد العينة لفقرات الاستبيان. (جودة /التحليل الاحصائي المتقدم /١١٠).

الانحراف المعياري (Standard deviation) يستخدم لقياس مدى تشتت اجابات عينة الدراسة عن وسطها الحسابي، اي مدى تجانس اجابات العينة. (جودة /التحليل الاحصائي المتقدم /١١٦).

معامل الاختلاف المعياري (coefficient of variation) يستخدم للمقارنة بين مجموعتين أو أكثر فكلما كانت قيمته اقل كان ذلك أفضل لأن ذلك يدل على تجانس أكثر (اموري / الاحصاء التطبيقي اسلوب تحليلي / ١٦٣).

١- معامل التحديد R^2 (Coefficient Of Determination): يستخدم لمعرفة نسبة تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع . (النعيمي / الاحصاء التطبيقي / ١٧٨).

٢- معامل الارتباط البسيط (Simple Correlation Coefficient) : يستعمل لبيان قوة العلاقة الارتباطية الخطية بين متغيرين. (النعيمي / الاحصاء التطبيقي / ١٧٢).

٣- اختبار Z (Z-TEST) يستخدم لمعرفة معنوية العلاقة الارتباطية بين متغيرين في حال حجم العينة أكثر من ثلاثين. وعبارة اخرى يستعمل لبيان قبول أو رفض فرضيات الارتباط بين المتغيرات. (النعيمي / الاحصاء التطبيقي / ١٨٥).

٤- اختبار F (F-TEST): يستخدم لمعرفة معنوية العلاقة الخطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، أي يستخدم لبيان معنوية تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع. (النعيمي / الاحصاء التطبيقي / ٢١٥).

ثانيا : فحص واختبار اداة القياس الاستبانة.

أ: اختبارات الصدق :

الصدق الظاهري:

يشخص هذا الاختبار نسبة اتفاق مجموعة من المحكمين والخبراء المختصين على مدى صلاحية فقرات الاستبانة لتمثيل الظاهرة المبحوثة خير تمثيل، فبعد عرضها على الخبراء سجلت نسبة اتفاق المحكمين على صدق الاستبانة (٩٢.٧١ %) وهي نسبة عالية، ترسخ تحقق شرط الصدق في الاستبانة.

طريقة صدق المحتوى بواسطة المقارنة الطرفية:

تمتاز هذه الطريقة ببرهنة مدى تمثيل الاستبانة بفقراتها ومتغيراتها للظاهرة قيد البحث وبأحسن صورة، إذ تستند طريقة صدق المحتوى بواسطة المقارنة الطرفية على ترتيب بيانات الاستبانة إما تنازليا أو تصاعديا يليه اختيار من القسم الاعلى ما نسبته ٢٧ % ومن اسفل البيانات ٢٧ % كذلك، يليه تطبيق لاختبار (T-TEST) بين متوسطي القسم الاعلى والاسفل، إذ بلغت قيمة T المحتسبة بين متوسطي القسمين لمجمل فقرات الاستبانة (٩.٩٥٩) وهي أكبر من قيمة T الجدولية البالغة (٢.٠٤٢) عند مستوى المعنوية المستعمل في البحث والبالغ (٠.٠٥) ، ما يشير إلى اجتياز مجمل فقرات الاستبانة لاختبار الصدق بنجاح وبنسبة ثقة ٩٥ % وبالتالي تحقق شرط الصدق في الاستبانة، وبالعودة إلى جدول (١) نلاحظ تحقق شرط الثبات في متغيري البحث وعلى النحو الآتي:

جدول (١) يوضح نتائج اختبار صدق المحتوى للاستبانة

ب : اختبار الثبات :

تعليق الباحث	قيمة T المحسوبة	متغيرات الدراسة	
فقرات هذا المتغير المستقل تمثل متغير المقابلة خير تمثيل	٨.٩١٤	المقابلة	المستقل
فقرات هذا المتغير التابع تعبر عن توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية بأفضل صورة	٦.٤٩١	توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية	التابع
اجتياز مجمل فقرات الاستبانة لاختبار الصدق بنجاح	٩.٩٥٩	مجمل فقرات الاستبانة	
قيمة T الجدولية عند مستوى ثقة (٩٥ %) تساوي (٢.٠٤٢)			

يؤكد الثبات مدى موثوقية الاجابات وبالتالي إمكانية الحصول على نفس النتائج في حال توزيع

الاستبانات على نفس افراد العينة في زمنين متباعدين، وذلك من خلال إيجاد معامل الثبات باستعمال طريقة (Cronbach's Alpha) الأكثر شيوعاً ودقة بين معظم طرائق قياس الثبات للاستبانة، إذ شكلت قيمة معامل ثبات ألفا كرونباخ لمجمل فقرات الاستبانة (٠.٩١١) وهي أكثر من (٠.٥٠٠) وبذلك تكون الاستبانة قد حققت شرط الثبات بنجاح، كما سجلت قيمة معامل ثبات ألفا كرونباخ لمجمل فقرات متغير المقابلة (٠.٨٧٥) ، أما لمجمل فقرات المتغير التابع فقد سجلت قيمة معامل الثبات (٠.٨٤٧) وكلتا هاتين القيمتين أكثر من (٠.٥٠٠) بما يؤشر تحقق شرط الثبات في فقرات المتغيرين.

ثالثاً : التحليل الوصفي للمعلومات التعريفية.

١. الجنس: يؤشر جدول (٢) ان معظم افراد عينة الدراسة كانوا من الذكور وبنسبة (61.6667 %) و الاناث كانت نسبتهم (38.3333 %)، يعزى ذلك بسبب كون العادات والتقاليد تقيد عمل الفتاة في المنظمات الفندقية مما جعل الفارق كبير بين الذكور والاناث في اعداد العاملين لدى المنظمات الفندقية.
٢. العمر: أكد جدول (٢) ان الفئة العمرية (من ١٨ سنة إلى أقل من ٢٦ سنة) شكلت أعلى نسبة بين افراد عينة الدراسة حيث بلغت (43.3333 %)، ثم للذين اعمارهم ضمن الفترة (من ٢٦ سنة إلى أقل من ٣٤ سنة) وبواقع (36.6667 %) وهذا يؤكد ان المنظمات الفندقية تعتمد في عملها على الكوادر الشابة التي تمتلك طاقات واعدة.
٣. المؤهل الدراسي: يبين جدول (٢) ان نسبة الحاصلين على شهادة البكالوريوس في العينة المدروسة كانت الأعلى حيث بلغت (46.6667 %)، في حين بلغت نسبة مجمل حملة الدبلوم العالي (8.333333 %). بما يؤشر امتلاك معظم افراد العينة للخبرة العلمية الكافية التي تؤهلهم للعمل في المنظمات الفندقية.
٤. نوع التخصص: يؤشر جدول (٢) ان معظم افراد عينة الدراسة كانوا من غير التخصص السياحي وبنسبة (61.6667 %) ويعزى ذلك إلى وجود خلل في عملية اختيار الكوادر الكفوة من ذوي التخصص الدقيق في المنظمات الفندقية، مما جعل هناك تردي في تطوير الخدمة الفندقية في العراق لمواكبة اخر التطورات في مجال الصناعة الفندقية.

٥. عدد سنوات الخدمة : يبين محتوى جدول (٢) ان نسبة الموظفين اللذين كانت فترة خدمتهم أقل من ستة سنوات يمثلون نسبة عالية جداً بين افراد عينة الدراسة حيث بلغت نسبتهم (41.6667 %) ، يليها من مدة خدمتهم ما بين ستة سنوات إلى أقل احد عشر عاماً وبواقع (٢٥ %)، بما يؤشر وجود ضعف في خبرة العاملين في المنظمات الفندقية وبالتالي يؤكد ضرورة اتباع الاساليب العلمية الحديثة في اختيار الكوادر العاملين في المنظمات الفندقية ومنها التوظيف الأمثل للمقابلة في كسب العاملين ذوات خبرة وكفاءة للعمل في المنظمات الفندقية.

جدول (٢) التحليل الوصفي لأفراد العينة

المعلومات التعريفية	الفئة المستهدفة	العدد	النسبة المئوية %
نوع الجنس	ذكر	٣٧	61.6667
	انثى	23	38.3333
المجموع		60	100%
العمر	من 18 سنة إلى أقل من 26 سنة	26	43.3333
	من 26 سنة إلى أقل من 34 سنة	22	36.6667
	من 34 سنة إلى أقل من 42 سنة	6	10
	من 42 سنة إلى أقل من ٥٠ سنة	6	10
	من ٥٠ سنة فأكثر	0	0
المجموع		60	100%
المؤهل الدراسي	دكتوراه	0	0
	ماجستير	0	0
	دبلوم عالي	5	8.33333
	بكالوريوس	28	46.6667
	دبلوم فما دون	27	45
المجموع		60	100%
نوع التخصص	سياحة	23	38.3333
	غير سياحة	37	61.6667
المجموع		60	100%
سنوات الخبرة	من سنة إلى أقل من ٦ سنة	25	41.6667
	من ٦ سنة إلى أقل من ١١ سنة	15	25
	من ١١ سنة إلى أقل من ١٦ سنة	8	13.3333
	من ١٦ سنة إلى أقل من ٢١ سنة	4	6.66667
	من ٢١ سنة إلى أقل من ٢٦ سنة	4	6.66667
	من ٢٦ سنة فأكثر	4	6.66667
المجموع		60	100%

رابعاً : التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.

❖ المتغير المستقل (المقابلة)

أكد جدول (٣) ان قيمة الوسط الحسابي لمتغير المقابلة قد سجلت (٢.٨٩١) وهي أكثر من الوسط الفرضي البالغ (٢) الذي يمثل الحد الفاصلة بين الاتفاق وعدم الاتفاق بناءً على مقياس ليكرد الثلاثي، وهذا يرسخ بان مستوى اجابات العينة على متغير المقابلة اتجهت نحو تأكيد وجود دور كبير للمقابلة في توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية ، وبانحراف معياري سجل (٠.٣٨٣) يبين مدى تشتت اجابات العينة عن وسطها الحسابي بما يؤشر مدى التجانس في الاجابات ، في حين كانت قيمة معامل الاختلاف المعياري لمتغير المقابلة (١٣.٣٩ %) ، وقد توزعت اجابات العينة على محاور المتغير المستقل (

المقابلة) بين أعلى مستوى أهمية حققه محور أهمية المقابلة وبواقع (٢.٩٧٥) وبانحراف معياري (٠.١٩٤) وبأقل معامل اختلاف معياري بلغ (٦.٥١٠ %) تؤكد أفضلية محور أهمية المقابلة مقارنة بباقي محاور المقابلة الثلاثة، يليه محور هدف المقابلة من حيث الأهمية وبواقع (٢.٨٥٩) وبانحراف معياري (٠.٤٧٩) وبأقل معامل اختلاف معياري بلغ (١٦.٨٣٤ %) تؤكد أفضلية محور هدف المقابلة مقارنة بمحور شروط المقابلة الذي سجل ادنى مستوى اجابة بين جميع محاور متغير المقابلة إذ بلغ الوسط الحسابي لشروط المقابلة (٢.٨٣٩) وكان الانحراف المعياري لهذا المحور (٠.٤٧٦)، وبأعلى قيمة معامل اختلاف معياري بلغ (١٦.٨٣٨ %) وكما مبين بالتفصيل في جدول (٣) على النحو التالي:

جدول (٣) مستوى أهمية فقرات المقابلة

ت	المحاور	الفقرات	اتفق	محايد	لا اتفق	وسط حسابي للإجابات	انحراف معياري للإجابات	معامل الاختلاف المعياري %	مستوى الإجابات
			٣	٢	١				
			النسبة المئوية للإجابات	النسبة المئوية للإجابات	النسبة المئوية للإجابات				
١	أهمية المقابلة	توفر المقابلة لإدارة الفندق المفاضلة في الاختيار بين المرشحين للعمل في الفندق	٩٨.٣	٠	١.٧	2.967	0.258	8.69٦	الاتفاق
		تعلم المقابلة على توفير كافة المهارات والمؤهلات المطلوبة للعمل داخل الفندق	٩٨.٣	١.٧	٠	2.983	0.129	4.32٥	الاتفاق
الاجمالي لمحور أهمية المقابلة									
٣	هدف المقابلة	تهدف المقابلة الى توفير دماء وافكار جديدة لتنمية اداء الفندق	٨٨.٤	٣.٣	٨.٣	2.8	0.577	20.607	الاتفاق
		تعتقد ان المقابلة السليمة خطوة ضرورية لا يمكن الاستغناء عنها عند اجراء عملية التوظيف والاختيار بين المتقدمين للعمل داخل الفندق	٩٥	١.٧	٣.٣	2.917	0.381	13.061	الاتفاق
الاجمالي لمحور هدف المقابلة									
٥	شروط المقابلة	يتعين على الفندق اجراء المقابلة قبل تعيين المرشحين للعمل في الفندق	٩١.٦	٦.٧	١.٧	2.9	0.354	12.207	الاتفاق
		تتم المقابلة بالاعتماد على اشخاص يتصفون بالخبرة والمهارة الكافية	٩٠	٥	٥	2.85	0.481	16.877	الاتفاق
		يتم تدوين كافة الملاحظات والمعلومات اثناء المقابلة	٨٥	٦.٧	٨.٣	2.767	0.593	21.431	الاتفاق
الاجمالي لمحور شروط المقابلة									
الاجمالي للمتغير المستقل المتمثل بالمقابلة									
						2.891	0.383	13.39	الاتفاق

للمقارنة بين فقرات متغير المقابلة لمعرفة أيهم أكثر تطبيقاً في الفنادق العراقية من خلال عينة البحث استند الباحثان على قيم معامل الاختلاف المعياري حيث كلما كانت قيمته أصغر كلما كانت اجابات العينة على الفقرة أكثر تجانساً وبالتالي تكون الفقرة أكثر تطبيقاً خلال المقابلات، وكما مبين في شكل (١) ترتيب فقرات المقابلة من الأكثر تطبيقاً في الفنادق حتى الأقل وعلى النحو التالي:



شكل (١) توزيع فقرات متغير المقابلة حسب معامل الاختلاف المعياري

❖ متغير التابع (توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية)

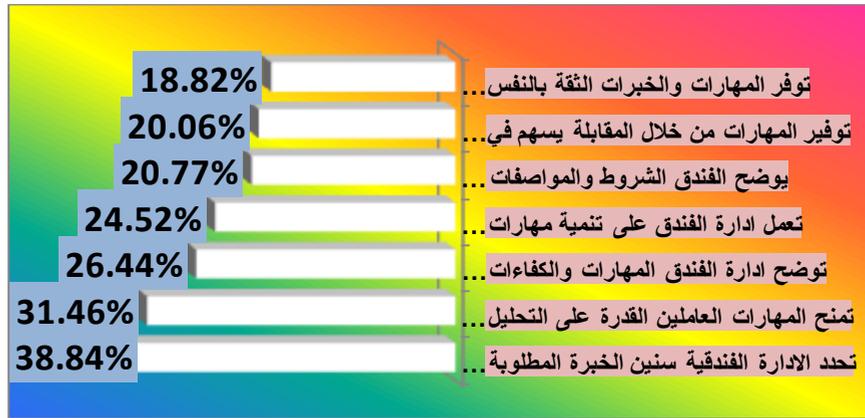
حقق جدول (٤) ان قيمة الوسط الحسابي لمتغير توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية قد سجلت (٢.٦٣٣٣) وهي أكثر من الوسط الفرضي البالغ (٢) الذي يمثل الحد الفاصلة بين الاتفاق وعدم الاتفاق بناءً على مقياس ليكرت الثلاثي، وهذا يؤكد بان مستوى اجابات العينة على متغير توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية اتجهت نحو الاتفاق، وبانحراف معياري سجل (٠.٦٦٩٥) يبين مدى تشتت اجابات العينة عن وسطها الحسابي بما يؤشر مدى التجانس في الاجابات ، في حين كانت قيمة معامل الاختلاف المعياري لمتغير توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية (٢٥.٨٤٤ %) ، وقد توزعت اجابات العينة على فقرات المتغير التابع (توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية) بين أعلى مستوى أهمية حققته الفقرة الرابعة عشرة وبواقع (٢.٧٨٣٣) وبانحراف معياري (٠.٥٢٣٧) وبأكبر معامل اختلاف معياري بلغ (٣٨.٨٤١ %) بين جميع فقرات متغير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية، بما يؤكد وجود ضعف شديد تحدد الادارة الفندقية سنين الخبرة المطلوبة اثناء المقابلة مع أخذ الفندق بنظر الاعتبار المظهر الشخصي واللباقة للمتقدمين للعمل في الفندق بغض النظر على الفؤاد الكبيرة لسنوات الخبرة.

جدول (٤) مستوى أهمية فقرات المقابلة

ت	الفقرات	اتفق			لا اتفق		
		النسبة المئوية للإجابات					
٨	يوضح الفندق الشروط والمواصفات المطلوبة والخبرات التي يجب ان تتوفر في المرشحين للعمل في الفندق	٨١.٦	١١.٧	٦.٧			
٩	توضح ادارة الفندق المهارات والكفاءات المطلوبة لكل وظيفة شاغرة لديها بشكل سليم ومفصل.	٨٠	٦.٧	١٣.٣			
١٠	تحدد الادارة الفندقية سنين الخبرة المطلوبة اثناء المقابلة كما تأخذ الفندق بنظر الاعتبار المظهر الشخصي واللباقة للمتقدمين للعمل في الفندق	٥٥	١٦.٧	٢٨.٣			
١١	توفير المهارات من خلال المقابلة يساهم في تحسين مستوى الاداء ورفع معدلات الانتاجية وتحقيق اهداف الفندق والعاملين	٧٨.٣	١٦.٧	٥			

١٢	تعمل ادارة الفندق على تنمية مهارات العاملين من خلال وسائل التعليم المختلفة والمؤتمرات والندوات والدورات التدريبية	٨٣.٣	٥	١١.٧	2.7167	0.6662	24.521	الاتفاق
١٣	تمنح المهارات العاملين القدرة على التحليل والتمييز بين الحقائق والاداء الفعلي والفرز بين النتائج والاسباب	٧٠	١١.٧	١٨.٣	2.5167	0.7917	31.459	الاتفاق
١٤	توفر المهارات والخبرات الثقة بالنفس للعاملين وتساعدهم على حل المشاكل بسرعة وتفسير المعلومات بالشكل الصحيح	٨٣.٣	١١.٧	٥	2.7833	0.5237	18.817	الاتفاق
الاجمالي للمتغير التابع المتمثل توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية					2.6333	0.6695	25.844	الاتفاق

نستشف من خلال شكل (٢) ترتيب فقرات متغير توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية من الأكثر توفراً بين العاملين في الفنادق وذلك من قيم معامل الاختلاف المعياري حيث كلما كانت قيمته أصغر كلما كانت اجابات العينة على الفقرة أكثر تجانساً وبالتالي تكون الفقرة أكثر توفراً بين العاملين في الفنادق ، وكما موضح في شكل (٢) وعلى النحو التالي:



شكل (٢) توزيع فقرات متغير توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية حسب معامل الاختلاف المعياري

خامساً: الاختبارات الاحصائية لفرضيات الدراسة

أ : اختبار فرضيات الارتباط بين المقابلة و توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية.

استعمل الباحث اختبار (Z TEST) لغرض اثبات قبول أو رفض فرضيات الارتباط بين المتغير المستقل (المقابلة) بمحاورة الثلاثة التي تضم { أهمية المقابلة ، هدف المقابلة، شروط المقابلة } وبين المتغير التابع المتمثل بتوفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية، نتيجة الاختبار ستؤدي إلى قبول فرضية الارتباط في حال كانت القيمة المحسوبة لـ Z أكثر من قيمة Z الجدولية البالغة (١.٩٦)، وبعبكسه سترفض فرضية الارتباط بين المتغيرين، أما لبيان قوة العلاقة الارتباطية بين المتغيرين اعتمد الباحث على قيمة معامل الارتباط البسيط (سبيرمان)، ففي هذه الفقرة سيسعى الباحث لاختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين المقابلة وتوفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية) وتتبع منها الفرضيات الثانوية التالية:

٤. توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين أهمية المقابلة وتوفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية.

٥. توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين هدف المقابلة وتوفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية.

جدول (٥) اختبار فرضيات ارتباط المقابلة بتوفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط البسيط	اختبار Z	تعليق الباحث
			قيمة Z المحسوبة	
أهمية المقابلة	توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية	0.682	5.2385	قبول الفرضية الثانوية الأولى
هدف المقابلة	توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية	0.547	4.2016	قبول الفرضية الثانوية الثانية
شروط المقابلة	توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية	0.498	3.8252	قبول الفرضية الثانوية الثالثة
متغير المقابلة	توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية	0.723	5.5535	قبول الفرضية الرئيسية الأولى
قيمة Z الجدولية (1.96) عند مستوى ثقة ٩٥ %				

٦. توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين شروط المقابلة وتوفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية.

حقق جدول (٥) قبول الفرضية الرئيسية الأولى وبنسبة ثقة ٩١ % ، إذ بلغت قيمة Z المحسوبة لبيان معنوية الارتباط بين المقابلة وتوفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية (٥.٥٥٣٥) وهي قيمة معنوية، ولاسيما أنها أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (١.٩٦) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ، وسجلت قيمة معامل الارتباط البسيط (٠.٧٢٣) ، وأظهر جدول (٥) قبول الفرضية الثانوية الأولى وبنسبة ثقة ٩١ % ، إذ بلغت قيمة Z المحسوبة لبيان معنوية الارتباط بين أهمية المقابلة وتوفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية (٥.٢٣٨٥) وهي قيمة معنوية، في حين سجلت قيمة معامل الارتباط البسيط (٠.٦٨٢) ، وشخص جدول (٥) قبول الفرضية الثانوية الثانية وبنسبة ثقة ٩١ % ، إذ بلغت قيمة Z المحسوبة لبيان معنوية الارتباط بين هدف المقابلة وتوفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية (٤.٢٠١٦) وهي قيمة معنوية، في حين سجلت قيمة معامل الارتباط البسيط (٠.٥٤٧) ، وأظهر جدول (٥) قبول الفرضية الثانوية الثالثة وبنسبة ثقة ٩١ % ، إذ بلغت قيمة Z المحسوبة لبيان معنوية الارتباط بين شروط المقابلة وتوفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية (٣.٨٢٥٢) وهي قيمة معنوية، في حين سجلت قيمة معامل الارتباط البسيط (٠.٤٩٨) .

ب : اختبار فرضيات تأثير المقابلة في توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية.

لأجل اختبار فرضيات تأثير متغير المقابلة بمحاوره الثلاثة في توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية، سيعمل الباحثان اختبار (F - TEST) ، حيث ستقبل فرضية التأثير في حال كانت

القيمة المحتسبة لـ F أكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (٤.٠٠) عند مستوى ثقة ٩٥ % ، وبعبارة أخرى سترفض فرضية التأثير، أما لبيان نسبة تفسير المقابلة لتوفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية سيستند الباحثان على معامل التحديد $R^2\%$ ، لذا سيختبر الباحث في هذه الفقرة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الثانية: (توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية لمتغير المقابلة في توفير المهارات

تعلق الباحث	اختبار F	معامل التحديد $R^2\%$	معامل الاتحدار بيتا	الحد الثابت ألفا	المتغير التابع	المتغير المستقل
	قيمة F المحتسبة					
قبول الفرضية الثانوية الأولى	67.573	53.8%	0.762	٠.٠٥٤	توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية	أهمية المقابلة
قبول الفرضية الثانوية الثانية	59.561	50.7%	0.758	0.726	توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية	هدف المقابلة
قبول الفرضية الثانوية الثالثة	33.323	36.5%	0.963	0.111	توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية	شروط المقابلة
قبول الفرضية الرئيسية الثانية	123.35	68.0%	0.832	0.504	توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية	متغير المقابلة

قيمة F الجدولية (٤.٠٠) عند مستوى ثقة ٩٥ %

المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية) وتتنبأ منها الفرضيات الثانوية التالية:

١. توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية لمحور أهمية المقابلة في توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية.
٢. توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية لمحور هدف المقابلة توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية .
٣. توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية لمحور شروط المقابلة في توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية.

شخص جدول (٦) قبول الفرضية الرئيسية الثانية وبنسبة ثقة ٩١ % ، إذ بلغت قيمة F المحتسبة لبيان معنوية التأثير لمتغير المقابلة في توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية (١٢٣.٣٥) وهي قيمة

معنوية، ولاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (٤.٠٠) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وسجلت قيمة معامل التحديد R 2 % (٦٨.٠ %)، وأظهر جدول (٦) قبول الفرضية الثانوية الأولى وبنسبة ثقة ٩١ % إذ بلغت قيمة F المحتسبة لبيان معنوية التأثير لمحور أهمية المقابلة في توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية (٦٧.٥٧٣) وهي قيمة معنوية، في حين سجلت قيمة معامل التحديد R 2 % (٥٣.٨ %)، وأبرز جدول (٦) قبول الفرضية الثانوية الثانية وبنسبة ثقة ٩١ %، إذ بلغت قيمة F المحتسبة لبيان معنوية التأثير لمحور هدف المقابلة في توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية (٥٩.٥٦١) وهي قيمة معنوية، وبلغ معامل التحديد R 2 % (٥٠.٧ %)، وأظهر جدول (٦) قبول الفرضية الثانوية الثالثة وبنسبة ثقة ٩١ %، إذ بلغت قيمة F المحتسبة لبيان معنوية التأثير لمحور شروط المقابلة في توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية (٣٣.٣٢٣) وهي قيمة معنوية، في حين سجلت قيمة معامل التحديد R 2 % (٣٦.٥ %) .

جدول (٦) اختبار فرضيات تأثير المقابلة في توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية

الاستنتاجات

١. يوجد ارتباط قوي بين المقابلة وتوفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية.
٢. يوجد تأثير معنوي ملحوظ للمقابلة في توفير المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية.
٣. اتفق معظم العينة على أهمية المقابلة ثم هدف المقابلة ثم شروطها في عملية كسب المهارات المطلوبة للعمل في المنظمات الفندقية.
٤. اتفق معظم افراد العينة على ان المقابلة تعمل وبدرجة كبيرة على توفير كافة المهارات والمؤهلات المطلوبة للعمل داخل الفندق.
٥. توفر المقابلة لإدارة الفندق المفاضلة في الاختيار بين المرشحين للعمل في الفندق وبدرجة عالية.
٦. ضرورة اجراء المقابلة قبل تعيين المرشحين للعمل في المنظمة الفندقية
٧. وجود ضعف كبير من قبل ادارات الفنادق في تدوين كافة الملاحظات والمعلومات اثناء المقابلة.
٨. لا تتم المقابلة في معظم الفنادق بالاعتماد على اشخاص يتصفون بالخبرة والمهارة الكافية.
٩. لا تحدد الادارة الفندقية سنين الخبرة المطلوبة اثناء المقابلة مع وجود ضعف في اخذ الفندق بنظر الاعتبار المظهر الشخصي واللباقة للمتقدمين للعمل في الفندق.
١٠. اتفق معظم افراد العينة على ان المهارات لا تمنح العاملين القدرة على التحليل والتمييز بين الحقائق والاداء الفعلي والفرز بين النتائج والاسباب بشكل فعال.
١١. وجود ضعف ملحوظ في قيام ادارات الفنادق في توضيح المهارات توضح ادارة الفندق المهارات والكفاءات المطلوبة لكل وظيفة شاغرة لديها بشكل سليم ومفصل.
١٢. جذب المهارات من خلال المقابلة يسهم في تحسين مستوى الاداء ورفع معدلات الانتاجية وتحقيق اهداف الفندق والعاملين.

من ١١ سنة إلى أقل من ١٦ سنة	
من ١٦ سنة إلى أقل من ٢١ سنة	
من ٢١ سنة إلى أقل من ٢٦ سنة	
من ٢٦ سنة فأكثر	

ثانياً: متغيرات البحث:

المتغير المستقل (المقابلة).

المقابلة: هي احدى الخطوات والوسائل التي تسبق عملية اختيار الموظفين تكمن اهميتها في معرفة الجوانب الشخصية والمهمة في الشخص المتقدم على الواقع .

ت	الفقرات	اتفق	محايد	ارفض
اولاً: اهمية المقابلة				
١	توفر المقابلة لإدارة الفندق المفاضلة في الاختيار بين المرشحين للعمل في الفندق			
٢	تعمل المقابلة على توفير كافة المهارات والمؤهلات المطلوبة للعمل داخل الفندق			
ثانياً: هدف المقابلة				
٣	تهدف المقابلة الى توفير دماء وافكار جديدة لتنمية اداء الفندق			
٤	تعتقد ان المقابلة السليمة خطوة ضرورية لا يمكن الاستغناء عنها عند اجراء عملية التوظيف والاختيار بين المتقدمين للعمل داخل الفندق			
ثالثاً: شروط المقابلة				
٥	يتعين على الفندق اجراء المقابلة قبل تعيين المرشحين للعمل في الفندق			
٦	تتم المقابلة بالاعتماد على اشخاص يتصفون بالخبرة والمهارة الكافية			
٧	يتم تدوين كافة الملاحظات والمعلومات اثناء المقابلة			

المتغير التابع (المهارات):

المهارات: وهي القدرة على اداء عمل ما باستخدام اساليب تتسم بالكفاءة والتميز بما يحقق نتائج اعلى وافضل مما استخدم في الاداء من موارد وامكانيات او انها قدرة الفرد والعامل على اداء واجب بكفاءة وتميز.

ت	الفقرات	اتفق	محايد	ارفض
---	---------	------	-------	------

٨	بوضوح الفندق الشروط والمواصفات المطلوبة والخبرات التي يجب ان تتوفر في المرشحين للعمل في الفندق	٥٩	١
٩	توضح ادارة الفندق المهارات والكفاءات المطلوبة لكل وظيفة شاغرة لديها بشكل سليم ومفصل.	٥٨	٢
١٠	تحدد الادارة الفندقية سنين الخبرة المطلوبة اثناء المقابلة كما تأخذ الفندق بنظر الاعتبار المظهر الشخصي واللباقة للمتقدمين للعمل في الفندق	٤٣	١٧
١١	توفير المهارات من خلال المقابلة يساهم في تحسين مستوى الاداء ورفع معدلات الانتاجية وتحقيق اهداف الفندق والعمالين	٥٧	٣
١٢	تعمل ادارة الفندق على تنمية مهارات العاملين من خلال وسائل التعليم المختلفة والمؤتمرات والندوات والدورات التدريبية	٥٧	١
١٣	تمنح المهارات العاملين القدرة على التحليل والتمييز بين الحقائق والاداء الفعلي والفرز بين النتائج والاسباب	٥٢	٣
١٤	توفر المهارات والخبرات الثقة بالنفس للعاملين وتساعدهم على حل المشاكل بسرعة وتفسير المعلومات بالشكل الصحيح	٥٧	٣

شاكرين تعاونكم لإغناء الحركة العلمية والبحثية
- المصادر العربية:-

اولاً:- الكتب

- ١- احمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك في الاتصال،الدار الجامعية،الاسكندرية،٢٠١٤، ص٢٨١ .
- ٢- احمد السيد كردي،الكفاءات الادارية،مصر، ٢٠١٠ .
- ٣- احمد ابراهيم احمد حسنين ، الكفاءة الادارية والقدرات التنظيمية، القاهرة ،٢٠١٤.
- ٤- اموري هادي كاظم ، خالد ضاري الطائي ، عبدالمنعم كاظم الشكري / ٢٠١٣ / الاحصاء التطبيقي اسلوب تحليلي / صفحة ١٧٣ / الذكرة للنشر والتوزيع / الطبعة الاولى / بغداد
- ٥- جودة محفوظ /٢٠٠٩ / التحليل الاحصائي المتقدم / صفحة ٢٥٠ / دار وائل للنشر/ الطبعة الثانية / عمان
- ٦- جودة محفوظ /٢٠١٠ / التحليل الاحصائي المتقدم / صفحة ٢٥٠ / دار وائل للنشر/ الطبعة الاولى / عمان
- ٧- دودين حمزة مجد /٢٠١٣ / التحليل الاحصائي المتقدم باستخدام SPSS / صفحة ٢٢٩ / دار المسيرة/ الطبعة الثانية/ عمان
- ٨- هندي صالح ذياب، وعليان، هشام عامر، دراسات في المناهج والأساليب، دار الفكر.. عمان- الأردن، ٢٠٠٣
- ٩- زويلف، د. مهدي حسن، ادارة الافراد، الطبعة الاولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، ٢٠١٠
- ١٠- حسين سمير محمد، بحوث الإعلام، عالم الكتب، القاهرة - مصر، الطبعة الثانية،١٩٩٥.
- ١١- الحداد، عماد، ٢٠٠٣، " كيف تعيين وتختار الموظفين الجدد"، دار الفاروق، القاهرة، مصر، ط١، ص٣١
- ١٢- الكرخي، د. مجيد، ادارة الموارد البشرية، الطبعة الاولى، دار المناهج للنشر، عمان، ٢٠١٤
- ١٣- مجد، احمد اسماعيل،المقابلات انواعها واهدافها واسئلتها والقائمين بها،مصر،٢٠٠٨
- ١٤- ملحم، سامي محمد. مناهج البحث في التربية وعلم النفس. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الطبعة الثالثة. ٢٠٠٥
- ١٥- النعيمي محمد عبدالعال و طعمة حسن ياسين /٢٠٠٨ / الاحصاء التطبيقي / صفحة ١٨٥/ دار وائل للنشر/ الطبعة الاولى /عمان
- ١٦- السالم، د. مؤيد سعيد، ادارة الموارد البشرية/ مدخل استراتيجي تكاملي، الطبعة الاولى، اثناء للنشر والطباعة، عمان، ٢٠٠٩
- ١٧- السلمي، علي، ٢٠٠١، " ادارة الافراد والكفاءة الانتاجية"، مكتبة غريب، القاهرة، ط٣، ص١٧١.
- ١٨- عباس، د. أنس عبد الباسط، تخطيط الطاقة البشرية/ ادارة الموارد البشرية، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والطباعة، عمان، ٢٠١١
- ١٩- عباس، د. سهيلة مجد، ادارة الموارد البشرية/ مدخل استراتيجي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٦
- ٢٠- عباس، د. سهيلة مجد، وآخرون، ادارة الموارد البشرية، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، عمان، ١٩٩٩
- ٢١- شوق، محمود أحمد، أساسيات المنهج الدراسي ومهامه، دار عالم الكتب الرياض، السعودية، ١٩٩٥.
- ٢٢- راوية حسن، ومحمد سعيد سلطان، وصلاح الدين عبد الباقي، ادارة الموارد البشرية/ تنمية المديرين، الطبعة الاولى، دار التعليم الجامعي، الاسكندرية، ٢٠١١

ثانياً:- الرسائل والاطاريح

- ١- ١٠:- الحلو، عبد العزيز مجد، اثر تفويض الصلاحيات على تنمية المهارات الادارية للعاملين، رسالة ماجستير منشورة، غزة، ٢٠١٠
- ٢- فوزي،كاميليا مجد، ٢٠٠٩، "العوامل المحددة لتنمية الموارد البشرية في بعض الفنادق بجنوب سيناء"، رسالة دكتوراه غير منشورة، ٢٠٠٥، ص٢١-٢٢ .
- ٣- السامرائي، مهدي صالح، فن اجراء المقابلة الارشادية والتوجيهية، رسالة ماجستير منشورة، بغداد، ٢٠١٠
- ٤- الذويبي، فهد بن محمد، المهارات الادارية والشخصية وعلاقتها بالتعامل مع الجمهور، رسالة ماجستير منشورة، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٥

ثالثاً:- البحوث

- ١- عبد الناصر، نور الدين ايمان موسى، وآخرون، الكفاءة والفعالية، الجزائر، ٢٠٠٨
- ٢- الخولي، منال، ٢٠١١، واقع الموارد البشرية في قطاع الفنادق، بحث منشور في مجلة الجمعية المصرية للسياحة والفنادق، العدد السابع عشر، المجلد الثاني، ص ٢ .

رابعاً:- شبكة الانترنت

١- <https://teacher3131.wordpress.com/2011/04/25/63/>

٢- <http://www.bayt.com/ar/specialties/q/27433>

- المصادر الاجنبية :

Books

- 1- Green and baron, Behavior in Organizations, Prentice Hall, 7th Edition, 2000
- 2- Zima, Interviewing- Key to Effective Management, , Maxwell Macmillan, 1991