

دور تدريب الموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في فنادق الخمس نجوم في الأردن-عمان

إعداد الطالب

مصطفى أديب فخري سلطان

المشرف

الأستاذ الدكتور ناصر ابو ياسين

ملخص

هدفت هذه الدراسة الى تحديد دور تدريب الموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي في فنادق الخمس نجوم في الأردن-عمان. و قد شمل مجتمع الدراسة موظفي الخطوط الأمامية. وقد تم اعداد استبانة لأغراض هذه الدراسة، وقد تم التأكد من ملائمة ووضوح ومعنى المحتوى من خلال عرضها على مجموعة من الأساتذة أصحاب الإختصاص. وقد تم توزيع (240) استبانة على أفراد العينة، بعد ذلك تمت عملية جمع الإستبانات وكانت الإستبانات الصالحة للإستعمال (n= 191, 79.6%). وبعد أن تم جمع البيانات و المعلومات اللازمة لأغراض الدراسة تم تحليلها لاختبار فرضيات الدراسة باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS.18).

ووجدت الدراسة أن تدريب الموارد البشرية لديه علاقة قوية مع الأداء الوظيفي، وذلك يعكس أن الفنادق الخمس نجوم في الأردن-عمان تهتم بشكل كبير بتحسين الأداء الوظيفي من خلال تنظيم البرامج التدريبية. وقد تم التوصل الى مجموعة من النتائج أهمها:

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد تدريب الموارد البشرية (تحليل الاحتياجات التدريبية وتصميم البرامج التدريبية، ومدة التدريب وتقييم التدريب) على الأداء الوظيفي (الإنتاجية، والولاء والرضا الوظيفي، وجودة الخدمة) في فنادق الخمس نجوم في الأردن-عمان.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور تدريب الموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي في فنادق الخمس نجوم في الأردن-عمان تُعزى لعوامل (العمر والجنس).

وفي ضوء نتائج الدراسة أوصى الباحث بضرورة العمل على تحليل الإحتياجات التدريبية لأنها تعتبر أهم مرحلة من مراحل البرنامج التدريبي الناجح. كما أوصى الباحث فنادق الخمس نجوم بضرورة تصميم البرامج التدريبية ووضع أهدافها بشكل واضح والتي ينبغي أن تكون مرتبطة بأهداف الفندق. بالإضافة الى ذلك، أوصى الباحث الفنادق بالتركيز على تقييم البرامج التدريبية عن طريق تحديد مدى نجاح التدريب في تحقيق الأهداف المرجوة، والعمل على متابعة وتقييم البرامج التدريبية قبل وخلال وبعد نهاية التدريب.