

أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

دراسة حالة: قرية كفر سينا في محافظة طرطوس

طالبة الماجستير: سالي المدور كلية السياحة - جامعة البعث

الدكتور المشرف: مراد اسماعيل

ملخص البحث:

هدف البحث إلى دراسة العلاقة بين أساليب تدريب العاملين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وتنشيط حركة الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية، حيث قامت الباحثة بتوزيع استبانة على مفردات عينة الدراسة من نزلاء قرية كفر سينا في محافظة طرطوس وبلغت 170 استبانة بطريقة عشوائية وتم استرداد 152 استبيان صالح للتحليل بنسبة استرداد بلغت 89.4% .

توصل البحث الى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية بين تدريب العاملين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وتنشيط حركة الطلب السياحي في قرية كفر سينا محافظة طرطوس كما خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات أهمها على القائمين على المنشآت السياحية بضرورة تطوير أساليب التدريب وإدراج كيفية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وفهم متطلباتهم ضمن خططهم التدريبية.

الكلمات المفتاحية: التدريب السياحي، الطلب السياحي، السياحة الميسرة، المنشآت السياحية السورية، ذوي الاحتياجات الخاصة.

Abstract:

The aim of the research is to study the impact of the training process in stimulating the tourist demands within the Syrian tourist facilities.

Here the researcher distributed a questionnaire on the items of the study the tourists in kafr sita village in Tartous governorate and reached "170" questionnaire that was retrieved "152" A questionnaire from it, and it was valid for statistical analysis.

To test the validity of the questionnaire, the researcher used the Fachrombach test and also used the Pearson correlation coefficient.

The research found that there was a significant correlation between the training process and stimulating the tourist demands within the Syrian tourist facilities.

The study also concluded with a set of recommendations the most important of which is the necessity of those in charge of tourist establishments the need to develop training methods and include how to deal with people with special needs and understand their requirements within their training plan.

Key words: training process – tourist demands – accessible tourism – Syrian tourist establishments – disabled persons.

مقدمة:

يلعب القطاع السياحي دوراً هاماً في الاقتصاد الوطني لأغلب الدول وخاصة بعد الزيادة الكبيرة في المنشآت السياحية والفندقية واشتداد المنافسة فيما بينها، ذلك يفرض على المنشآت السياحية البحث عن التميز في خدماتها واستقطاب أسواق جديدة ولا يمكن لذلك أن يتم إلا بوجود موارد بشرية تُؤمن أن تحسين سلوكها وقدراتها يكفل لها البقاء والاستمرار في تحسين وتحقيق أهدافها وأهداف المنظمة.

إن الأهمية المتزايدة للمعرفة واكتساب المهارات قد جعلت من التدريب عنصراً ضرورياً، وبما أن الهدف الأساسي من التدريب هو الحصول على الكفاءات المطلوبة بالعدد والوقت المناسب وبما أن المنشآت السياحية السورية تعاني من اختلال في التوازن بين المعروض والمطلوب من الاختصاصات المهنية السياحية وزيادة عدد غير المؤهلين مما ينعكس سلباً على الدخول الى أسواق جديدة واستقطابها. والمعروف أن التدريب يلعب دوراً هاماً في تطوير معرفة العاملين في القطاع السياحي وبيقيهم على اطلاع على كل جديد ومتطور في مجال عملهم، لذلك تحرص كل الجهات العامة والخاصة على تدريب عمالها بهدف رفع جاهزيتهم وبالتالي تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية.

حيث سيتم تناول المفاهيم النظرية وأساليب التدريب للموظفين إضافة الى الطلب السياحي وخصائصه في الفصل النظري، وفصل عملي نبحت به أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي لقرية كفر سيتا.

1- مشكلة الدراسة:

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث لعدد من المراجع من كتب وابحاث علمية مختصة في مجال تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة والطلب السياحي وذلك لدراسة آلية تعامل المنشآت السياحية مع ذوي الاحتياجات الخاصة, تبين إن جوهر المشكلة يكمن في عدم توفير متطلبات العمل السياحي الميسر في المنشآت السياحية بالشكل المطلوب من خلال وجود خلل في تدريب العاملين في المنشآت السياحية للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة_ إضافة الى قلة الوعي بأهمية استقطاب هذه الشريحة الضخمة من السياح داخلياً ودولياً مما أدى الى ضعف الحركة السياحية لهذه الفئة من السياح ,وعدم توفير التجهيزات الكافية الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة في المنشآت السياحية السورية.

لذلك وضع الباحث العديد من التساؤل الرئيسي الآتي:

هل توجد علاقة بين تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وتشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية؟

2- أهمية البحث:

الأهمية العلمية:

حيث سمح بإثراء النقاش العلمي من خلال فتح الآفاق لتصورات جديدة للدور الذي يمكن ان يمثله تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة في تعزيز وزيادة الطلب السياحي.

من جهة أخرى تقدم دليلاً علمياً ومرجعياً في المكتبات العربية العامة والسورية الخاصة عن الاتجاهات الحديثة في مجال تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة

ودورها في تنشيط الحركة السياحية وخاصة ان الدراسات والأبحاث المتعلقة بهذا الموضوع متواضعة جداً بل معدومة في المكتبات العربية.

والأهمية العملية (التطبيقية):

1. التركيز على دور تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وإبراز مدى فعاليتها في تنشيط حركة الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية.
2. تبرز الكثير من الفوائد التي يقدمها تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة في المنشآت السياحية السورية كتنشيط الطلب السياحي للمنشأة والميزة التنافسية التي تحصل عليها.
3. إمكانية استفادة المنشآت السياحية في الجمهورية العربية السورية بشكل خاص والقطاع السياحي بشكل عام من النتائج والمقترحات التي ستتوصل إليها هذه الدراسة من خلال بيان أهمية تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة الميسرة والتي بدورها ستؤدي الى تحفيز الطلب السياحي ومسايرة التطورات الحاصلة في السوق السياحي العالمي وتحقيق الأهداف المرجوة إذا ما تم الاخذ بها.

3- أهداف البحث:

1. اظهار الأثر القوي الذي أصبح يمثله تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة في النشاط السياحي للمنشآت السياحية.
2. البحث في الفجوة بين الجانب النظري لمفهوم تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وما يمكن تطبيقه فعلاً في الميدان.
3. يقدم هذا البحث دليلاً يمكن ان يساهم في تطوير الحركة السياحية وزيادة الطلب السياحي فيما إذا تم تطبيقها.

4. وتقديم مجموعة من النتائج والتوصيات التي من شأنها ان تساهم في تفعيل السياحة الميسرة في الوجهات السياحية لزيادة الطلب السياحي وتمتية النشاط السياحي في سورية.

4- متغيرات البحث:

المتغير المستقل: أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة.

المتغير التابع: تنشيط حركة الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية.

5- فرضيات البحث:

بعد المسح الأكاديمي للدراسات والأبحاث العلمية ذات الصلة والاطلاع على واقع العملية التدريبية من خلال الدراسة الاستقصائية التي تم إجراؤها واعتماداً على مشكلة وأهداف الدراسة تسعى الدراسة لاختبار الفرضية والتحقق منها والتي تتمثل بما يلي:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر معنوي بين تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وتنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية.

6- منهجية البحث:

لقد اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي في رصد واقع تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة في المنشآت السياحية السورية ودراسة حالة قرية كفر سبتا لسعادة المعوقين وذلك من خلال الاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية ودراسة السياسات التي تؤثر إيجاباً في تحسين توفير متطلبات السوق السياحي الميسر لتحقيق زيادة للطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية.

كما تم استخدام الأساليب الإحصائية اللازمة للتحليل من خلال تصميم استبيان من واقع مجتمع وعينة البحث إضافة إلى البيانات المتوفرة من خلال الدراسة.

7- مجتمع وعينة البحث:

مجتمع الدراسة: المنشآت السياحية في سورية.

عينة الدراسة: العاملين في قرية كفر سيتا لسعادة المعوقين.

8- حدود الدراسة:

يمكن تحديد الإطار الزمني والمكاني والموضوعي للدراسة بالحدود التالية:

- الحدود الزمانية: تقتصر هذه الدراسة على الفترة الزمنية المتمثلة في عام 2021.

- الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على قرية كفر سيتا لسعادة المعوقين في محافظة طرطوس.

9- الدراسات السابقة:

دراسات عربية:

1- دراسة بعنوان جاهزية دولة الامارات في السياحة الميسرة لأصحاب الهمم

(الغفلي , محمد راشد-2018)

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على إمكانية دولة الامارات في توفير الخدمات والبنى التحتية المهيأة في قطاع السياحة الميسرة لأصحاب الهمم وسعت الى تحديد اهم وابرز التحديات التي من الممكن ان يواجهها العاملون في السياحة وتوفر الدراسة الحلول الخاصة والمناسبة للوصول لأفضل انواع وطرق السياحة التي تعين هذه الفئة وتجعلها تتمكن من الاستمتاع بوقتها في فترة سياحتهم داخل الدولة.

وتعد ذات أهمية لمختلف المستثمرين في سوق السياحة ما يؤثر في خلق سوق استثماري منافس اذا ما تم تطبيق متطلبات السياحة الميسرة بشكل جيد في القطاعات.

ومن اهم النتائج ان دبي لديها مجموعة من الترتيبات على شكل مبادرات من خلال تخصيص بعض الغرف في عدد من الفنادق وسيارات الأجرة وتقديم خصومات في رسوم دخول المواقع الترفيهية وخرجت بعدة توصيات أهمها تعميم كود دبي والامارات عموما والذي يعمل على تطبيق المعايير العالمية لتهيئة المطاعم والمحلات التجارية والفنادق ودور السينما والمسرح والمتاحف والحدائق بما يخدم احتياجات أصحاب الهمم وتوفير موظفين مؤهلين ومتخصصين ومترجمين للغة الإشارة للأشخاص الصم لإرشادهم للمرافق السياحية وتوفير منصة الكترونية تمكن أصحاب الهمم من إتمام الحجز والبلاغ عن احتياجاتهم بصورة مستقلة .

2- دراسة بعنوان:

دراسة (مخنان ومكاري، 2013) بعنوان (أثر التدريب والحوافز الوظيفية على أداء العاملين).

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية الحوافز بالإضافة إلى موضوع التدريب الوظيفي وربطها بنظم تقييم الأداء لضمان تنافسيتها في السوق ومعرفة مدى التزام الإدارة العليا ودعمها لاستراتيجية التحفيز والتدريب.

وقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

1. إن قيمة الأجر الذي يتقاضاه العامل يحفز بالقدر الكافي بحيث يكون أكثر استعداداً لأداء الأنشطة الموكلة إليه.
2. التدريب يشكل دافعاً قوياً وبعثاً حقيقياً في تحسين مستوى العاملين.
3. تشجيع العاملين يرفع من روحهم المعنوية مما يزيد ولائهم للمنظمة.

4. الحوافز المعنوية وخاصة الترقية تزيد من كفاءة العاملين.

الدراسات الأجنبية :

1- دراسة بعنوان :

ACCESSIBLE TOURISM – A STUDY OF THE ROLE OF ACCESSIBILITY INFORMATION IN TOURISTS´ DECISION-MAKING PROCESS – 2017

(JENSEN ,MARTIN TRANDBERG 2017)

السياحة الميسرة – دراسة لدور معلومات الوصول السياحية في عملية صنع القرار للسائحين

بحثت هذه الرسالة في مدى مساهمة معلومات الوصول السياحية في صنع قرار السفر والوجهة للسائحين ذوي الإعاقة في كوبنهاغن ، وقد استخدم المنهج الوصفي والتجريبي و توزيع استبيانات على مواقع التواصل الاجتماعي و اجراء مقابلات شخصية .

من اهم النتائج :

- أن جودة ونطاق المعلومات حول إمكانية الوصول قبل السفر لهما تأثير على اختيار المسافرين ذوي الإعاقة لوجهتهم . ومع ذلك ، فإن لنوع المعلومات وتصميمها أيضًا تأثير على الطريقة التي ينظر بها المسافرون إلى المعلومات لكن بنسبة اقل .
- يجب أن تكون المعلومات السياحية موثوقة ، بسيطة ، إلى حد ما ويمكن الوصول إليها بسهولة.
- كما أظهر الاستبيان ، ان هناك استياء عام بين المسافرين ذوي الإعاقة فيما يتعلق بالمعلومات السياحية الرسمية عن إمكانية الوصول للمنشآت والمواقع السياحية في كوبنهاغن من حيث عدم وضوحها ومصداقيتها .

- حصلت نصائح السفر والتجارب من الأصدقاء والعائلة على أكبر نسبة في الاستبيان من حيث التأثير على قرار السفر والوجهة للسياح ذوي الإعاقة .

ومن أهم التوصيات :

ينبغي التعامل مع المعلومات السياحية للمسافرين ذوي الإعاقة بتركيز أقل على الجوانب الفنية ومزيد من التركيز على تفاصيل السفر والخدمات المقدمة في المواقع السياحية .

- إضافة الى ضرورة الوفاء بتقديم ما يتم الإعلان عنه لان هذه الفئة من السياح مختلفون عن السياح العاديين ويهتمون بأشياء مختلفة ويتأثرون بتجارب الآخرين .

2- دراسة بعنوان

Accessible Tourism

A Study of Accessibility in Hotel Chains, Public

Transportation, and Ferry Companies in Helsinki – 2012

Khatri, Kumar, Shrestha, Raj Kumar and Mahat, Ujjwal

السياحة الميسرة

دراسة عن إمكانية الوصول في سلاسل الفنادق والنقل العام وشركات العبارات في

هلسنكي - فنلندا

تفيد هذه الدراسة جميع أصحاب المصلحة والعاملين في صناعة السياحة وكذلك طلاب السياحة. بالإضافة إلى ذلك ، تركز على قيمة التعليم و التدريب في التعليم الجامعي وفي برامج درجة السياحة ، وتسهل بناء الإدماج الاجتماعي والاستقلال والإنصاف والكرامة لذوي الإعاقة ، تقدم هذه الأطروحة فكرة مبتكرة وحلاً لتحسين السياحة في هلسنكي.

اختار الباحثون أسلوب البحث المختلط لجمع البيانات. طريقة البحث النوعي والكمي. حيث تم إجراء طريقة جمع البيانات الأولية والثانوية لاستكشاف النتائج النوعية والكمية من خلال مقابلات واستبيان عبر البريد الإلكتروني مع مدير سلسلة فنادق مجموعة Restel للفنادق وفندق هيلتون وراديسون بلو وفندق سكانديك وهيئة النقل الإقليمية في هلسنكي .

وكان من اهم النتائج :

- وجود قصور في تصميم مكاتب الاستقبال والبنية التحتية ومواقف السيارات الخاصة بذوي الاعاقة في الفنادق محل الدراسة
- تحتاج وسائل النقل العام الكثير من العمل لتحسينها حيث كانت الفنادق وشركات العبارات بحالة مرضية نوعا ما بالنسبة للنقل الذي هو الأسوأ حالا في المنطقة محل الدراسة .
- قلة الوعي بالسياحة الميسرة لدى العاملين في صناعة السياحة .

ومن اهم ما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة :

- تعتبر هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي تتناول موضوع تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة في الوطن العربي والأولى من نوعها في سورية.
- تركز على دور تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة في تنشيط حركة الطلب السياحي وعلاقتها بكل خاصية من خصائصه وهذا ما لم يتم تناوله في الدراسات السابقة.
- سيتم تطبيق هذه الدراسة على بيئة جديدة لم تتناولها الدراسات السابقة وهي قرية كفر سبتا لسعادة المعوقين.
- سيتم تقديم توصيات للاستفادة منها للخروج من الركود السياحي الذي تعاني منه المنشآت السياحية السورية بعد الحرب.

- تحاكي الشريحة الأهم حالياً وهي ذوي الاحتياجات الخاصة في سورية والتي توجهت جميع الجهود لخدمتها.

الإطار النظري للبحث:

المبحث الأول: التدريب السياحي وأهميته:

أولاً: مفهوم التدريب السياحي:

ما زال هنالك الكثير من الاختلافات حول مفهوم التدريب ومقدار مساهمته في نمو المنظمة بما فيها السياحية وتطويرها وتبين لنا الكتب والمقالات العلمية الكثير من التعاريف التي تعكس وجهات النظر المختلفة حول التدريب وعلى الرغم من اختلاف الكتاب والباحثين حول مفهوم وتعريف التدريب إلا أنّ تعاريفهم تتفق في إنها تشير إلى التغيير والتحسين والتطوير.

فالتدريب ظاهرة طبيعية يتميز بها المجتمع الإنساني وضرورة حتمية لكل فرد. فهو عملية يحتمها هدف الحفاظ على نجاح وديمومة المنظمة من خلال إعداد وتنمية الموارد البشرية¹.

وقد عرف التدريب على أنه عملية هادفة تسعى لتطوير المورد البشري بتزويده بالمعلومات والمعارف اللازمة وتنمية قدراته ومهاراته والعمل على تعديل اتجاهاته وقناعاته وذلك من أجل رفع مستوى كفاءته وتحسين أدائه وزيادة إنتاجيته وتحقيق أهدافه الخاصة والوظيفية بأقصى قدر ممكن من الجودة والسرعة والاقتصاد².

ويرى (Wilson) بان عملية التدريب هي عملية منظمة تهتم باكتساب قدرات معينة أو الاحتفاظ بها، فالتدريب له أهمية على مستوى المجتمع والمنظمة والفرد حيث أن دور

1 - الناصر، منذر. إدارة الموارد البشرية، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، جامعة البعث، 2010م، ص 199.
2 - الحمادي، علي. " طريقة ووصية لتصبح مدرباً ناجحاً وخطيباً مؤثراً ومكلماً بارعاً " دار ابن حزم، بيروت، 1999 م، ص 13.

أنشطة التدريب هي تنمية الموارد البشرية والتي تتجسد أهميتها من حيث انعكاس هذه الأنشطة بالإيجاب لصالح المجتمع والمنظمة والعاملين¹.

كذلك عرف التدريب على أنه العملية المنظمة التي تتم من خلالها تغيير سلوكيات ومشاعر العاملين من أجل زيادة وتحسين فاعليتهم وأدائهم. كما أنه: الإجراء المنظم الذي يستطيع الأفراد من خلاله اكتساب مهارات أو معرفة جديدة تساعدهم على تحقيق أهداف محددة².

كما عرف التدريب على أنه: عملية منظمة لتغيير سلوك العاملين باتجاه تنمية وتطوير أهداف المنظمة في الوقت الحالي والمستقبلي"، وهو الجهود الهادفة إلى تزويد الفرد العامل بالمعلومات والمعارف التي تكسبه مهارة في أداء العمل أو تنمية مهارات ومعارف وخبرات باتجاه زيادة كفاءة الفرد الحالية والمستقبلية³.

كما عرف التدريب بأنه: الخبرات المنظمة التي تستخدم لنقل أو تعديل أو صقل كل أو بعض المعلومات، المهارات، المعارف، والاتجاهات الخاصة بالأفراد في المنظمة⁴.

كما وعرف على أنه: الجهد المنظم والمخطط له لتزويد الموارد البشرية في المنظمة بمعارف معينة، وتحسين وتطوير مهاراتها وقدراتها، وتغيير سلوكها واتجاهاتها بشكل إيجابي مما ينعكس على تحسين الأداء في المنظمة⁵.

فالتدريب يعني " تزويد العاملين بالمنظمة الفندقية بنمط من المعارف بمجال الأعمال بشكل واضح ومخطط له وفقاً لمعايير الخدمة الفندقية، مع الأخذ بعين الاعتبار الجوانب

1 - عائدة، نعمان عبد العزيز علي، علاقة التدريب بأداء الأفراد العاملين في الإدارة الوسطى دراسة حالة جامعة تعز، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، 2008، ص 11.

2 - السالم، مؤيد سعيد، وصالح عادل حرحوش. " إدارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي "، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2002، ص 130.

3 - الهيتي، خالد عبد الرحيم، " إدارة الموارد البشرية"، دار وائل، عمان، الأردن، 2003، ص 223.

4 - بربر، كامل. " إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي"، بيروت، 1997، ص 161.

5 - درة، عبد البارى إبراهيم، " تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات - الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة " 2003، ص 103.

السلوكية والاتجاهات الخاصة بالعاملين لخلق مناخ مناسب وملائم لتعليم الأساليب والمهارات الكفوة وتطوير قدراتهم لخدمة الضيف وإشباع رغباته وحاجاته وأذواقه¹.

ويعرفه الناصر على أنه: مجموعة الأفعال التي تسمح لأعضاء المنشأة أن يكونوا في حالة من الاستعداد والتأهب بشكل دائم ومتقدم من أجل وظائفهم الحالية والمستقبلية في إطار منظمتهم وبيئتها².

من خلال التعاريف السابقة يمكننا تقديم تعريف للتدريب السياحي بأنه:

تزويد العاملين في المنشأة السياحية بالمعلومات والمهارات والخبرات بشكل مستمر ومتجدد وتطوير ما لديهم من هذه الخبرات والمعارف والتي بدورها سترفع من مستوى إنتاجية العمل وذلك من خلال نجاحه في خدمة الضيف وإشباع رغباته وحاجاته.

ثالثاً: أهمية التدريب السياحي:

إن اختيار العمال الذين يملكون المعارف والقدرات والمهارات اللازمة لأداء العمل والوظائف يعد شرطاً لازماً لضمان نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها، ولكنه غير كاف لضمان استمرار النجاح في المستقبل، إذ أن المعارف تتقدم مع الزمن، وخاصة في ظل التغيرات المستمرة في أساليب وتقنيات الإنتاج، لذلك لا بد من التدريب المستمر لكي تتمكن المنظمة من التكيف مع التغيرات المستمرة. ويقدم التدريب للمنظمة فوائد كثيرة أهمها³:

(1) زيادة الإنتاجية: إن تحديد وتطوير قدرات ومهارات العاملين يساعد على تحسين الإنتاج كماً ونوعاً، وتخفيض تكاليفه، بشرط توفد الظروف المناسبة لاستخدام قدرات ومهارات العمال في أداء أعمالهم.

1 - الشكر، لؤي لطيف بطرس، دور التدريب في تقويم كفاءة أداء العاملين ضمن القطاع الفندق، دراسة ميدانية لآراء عينة من المديرين ورؤساء الأقسام والعاملين في فندق الرشيد، مجلة الإدارة والاقتصاد، 2008، عدد 71، ص 155.

2 - الناصر، منذر. إدارة الموارد البشرية، حمص، جامعة البعث، 2010: مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، ص 233.

3 - الناصر، منذر. مرجع سابق

- (2) زيادة الرضا الوظيفي للعاملين: يساعد التدريب على زيادة ثقة العامل بنفسه، وتحسين اتجاهاته نحو المنظمة بشكل عام، ونحو عمله بشكل خاص، وتزداد قدرته على تحمل المسؤولية وإدراكه بأن جهوده ستثمر عن نتائج جيدة.
- (3) الإقلال من حوادث العمل: إنه إتقان العامل لعمله، ومعرفة الأساليب الصحيحة في الأداء تمكنه من عمله بشكل سليم، وتقلل من إمكانية تعرضه للإصابات.
- (4) تخفيض معدل دوران العمل: يؤدي التدريب دوراً هاماً في تخفيض حالات ترك العمل والتأخر والغياب، كما يخفض النزاعات والشكاوى بين العاملين.
- (5) ضمان استمرارية التنظيم ومرونته: يقصد باستمرارية التنظيم الحفاظ على فاعليته رغم فقدان أحد المديرين الرئيسيين، ويتحقق ذلك من خلال وجود المدربين لشغل هذه المهام. أما المرونة فهي قدرة التنظيم على التكيف مع التغيرات في حجم ومتطلبات الأعمال والوظائف، ويتطلب ذلك توفر الأفراد ذوي المهارات لشغل الوظائف الجديدة.
- (6) تحسين سمعة المنظمة: يؤدي التدريب إلى تحسين علاقة المنظمة بزبائنها ومورديها... الخ.

كما يؤدي التدريب إلى تعميق روابط العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين من خلال النمو والتفاعل الحقيقي عند إبداء الآراء والملاحظات في الحلقات التدريبية القائمة، وتدل كافة المؤشرات أن الإدارات السياحية الحديثة تولي كثيراً من الاهتمام لعملية التدريب وتفرز لها الموارد المالية الكافية والبشرية المتخصصة وتبدأ بذلك قبل افتتاح المشاريع السياحية بوقت كاف. وتتمثل أهمية التدريب بالجانبين الرئيسيين الآتيين:¹

الجانب الأول: أهمية التدريب للمنظمة:

- إزالة ومعالجة نقاط الضعف للأداء سواء أكان ذلك للأداء الحالي أو المستقبلي المتوقع.
- تحسين المعارف والمهارات الخاصة بالعمل في كافة مستويات المنظمة.
- حل المشاكل واتخاذ القرارات بفاعلية أكثر.

¹ - السالم، مؤيد سعيد، وصالح عادل حرحوش، مرجع سابق، ص 133.

أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تشييط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

- يساعد في تجديد وإثراء المعلومات التي تحتاجها المنظمة لصياغة أهدافها وتنفيذ سياساتها
- يساعد في بناء قاعدة فاعلة للاتصالات والاستشارات الداخلية.
- يؤدي إلى تطوير أساليب القيادة وترشيد القرارات الإدارية.
- يساعد في خلق اتجاهات إيجابية داخلية وخارجية والعمل على تتميتها نحو الربح.
- الاقتصاد في النفقات.
- يساهم في انفتاح المنظمة على المجتمع الخارجي وذلك بهدف تطوير برامجها وإمكانياتها.

الجانب الثاني: أهمية التدريب للأفراد العاملين:

- يساعد الأفراد على اتخاذ القرارات الأفضل وقدرتهم على حل المشاكل.
 - يساعدهم على التغلب على حالات القلق والتوتر والخلافات.
 - يزود الأفراد بمعلومات جيدة عن كيفية تحسين مهاراتهم القيادية والاتصالات والاتجاهات.
 - يفتح المجال نحو الترقية والتقدم.
 - يقلل من أخطاء العاملين ومن حوادث العمل.
 - يعمل على تكوين مهارات جيدة في مجالات العمل والحديث والاستماع.
 - يعمق الإحساس بالرضا الوظيفي والإنجاز.
 - يقلل من دوران العمل نتيجة لزيادة الاستمرار والثبات في حياة العاملين.
- إن أهمية التدريب في المنظمات الفندقية يعتبر صمام أمان يساعد في تقليل الكلف والتوسع بالمبيعات والأرباح عن طريق زيادة نسب الإشغال والتي يسعى الفندق دائماً لتحقيقها، ويتم ذلك في الغالب عندما يكرر الضيف الزيارة للفندق والحجز مجدداً لعدة أسباب من أهمها قناعة الضيف وإحساسه بالراحة لفندق ما دون غيره، وذلك نتيجة لإتقان العاملين لمهامهم دون خلل أو تقصير، وهذا الإتقان يمكن اعتباره أحد ثمار عملية

التدريب¹. وتعتمد المنظمات الفندقية بتشغيل أقسامها كافة على العنصر البشري بالدرجة الأساس، ولا يمكن الاعتماد على الآلة فقط بالتعامل مع الضيوف ، ومن هنا تأتي أهمية الدور الذي يلعبه العنصر البشري بتشغيل الفندق إذا ما تم تقديم الخدمة بشكلها الصحيح ، وهذا بدوره يتوقف على مدى كفاءة العاملين ومهاراتهم التي يتميزون بها وذلك من خلال تدريبهم وإعدادهم إعداداً صحيحاً وموجهاً من قبل إدارة الفندق ، حيث يعتبر التدريب في القطاع الفندقي الشريان الذي يغذي كفاءة العاملين وينمي مهاراتهم بحيث يواكبون التطور بتقديم الخدمات للضيوف².

وبناءً على ذلك فإن التدريب وجد ليبقى ما دامت الحياة وبوجود الإنسان، فهو ضرورة لتحقيق أهداف التنمية الشاملة، وهذا لا يتم إلا بتوفر استراتيجيات مدروسة ورؤى متطورة تواكب العصر.

رابعاً: أهداف التدريب السياحي:

يتمثل الهدف الأساسي من التدريب والعملية التدريبية في إحداث تغييرات في سلوك ومعارف واتجاهات المتدربين بقصد التغلب على المشكلات والمعوقات القائمة والمحتمل حدوثها من أجل رفع الكفاءة الإنتاجية وزيادة مستوى الأداء وتهدف رسالة التدريب إلى تحقيق الأهداف التالية³:

- 1 - ضمان أداء العمل بفاعلية وسرعة وسد الثغرات التي توجد بين معايير الأداء التي يحددها الرؤساء وبين الأداء الفعلي للعاملين.
- 2 - ترغيب الموظف في عمله بتنمية ولاءه وانتمائه للعمل باعتبار إن زيادة إنتاجيته مرهونة برغبته في أداء العمل.

¹ -Gomez, Mejia, Luis R., et.al., Managing Human Resources, 2nd ed., Prentice-Hall Hnc, Jersey,1998, p238.

² - Rutherford, Ph.D.,Denney G., " Hotel Management & Operations " van-no strand Renitbld, U.S.A.,1995,p50.

³ - عائدة، نعمان عبد العزيز علي، علاقة التدريب بأداء الأفراد العاملين في الإدارة الوسطى دراسة حالة جامعة تعز، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية ، 2008 م، ص 23.

أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تشييط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

3 - توفير الدافع الذاتي لدى الموظف لزيادة كفاءته وتحسين إنتاجيته كما ونوعا من خلال توعيته بأهداف المنظمة وسياساتها وبأهمية عمله ومدى مساهمته في تحقيق تلك الأهداف. فهناك ضرورة ملحة لتقبل الموظف أهداف المنظمة ورسالتها لضمان أن يكون عمله هادفا وذا قيمة وفعالية.

4 - زيادة مهارات وقدرات الموظف واقتناعه بمقومات تؤهله للترقية للمناصب الأعلى.

وتهدف المنظمات ولاسيما السياحية منها لتطوير الأداء وتحسينه لتحقيق أهداف اقتصادية وفنية وإنسانية من خلال برامج تدريبية تتضح أمام الإدارة العليا والتي ترسمها من خلال تحديد أهداف التدريب وأسلوبه، وإن وضوح ومعرفة الأهداف التدريبية المطلوب تعلمها يتحقق في حالة تحديد الاحتياجات التدريبية، وعن طريق تحديد الأهداف يتحدد السلوك المرغوب فيه والشروط الواجب توفرها، وهذه الخطوة تساعد المدرب والمتدرب معرفة ما هو مطلوب منهم ومن ثم تقويم البرنامج التدريبي¹.

ولكي تكون أهداف التدريب ناجحة لأبد من تقرير برنامج التدريب بوضوح ومع أهداف حقيقية وواقعية، وهذه الأهداف سوف توجه محتوى البرنامج وتحدد المقاييس التي يمكن بواسطتها الحكم على فاعليتها، وفي حال عدم توضيح الأهداف بشكل واقعي وسليم وقابل للتطبيق حين التخطيط لبرنامج تدريبي، فمن المحتمل أن تجد المنظمة نفسها تدرب عاملها لأسباب أو أهداف خاطئة غير منطوقة بالتحقيق وباتجاه نهاية خاطئة أيضاً².

وللتدريب أهداف عديدة تستطيع المؤسسات وبما فيها السياحية الاستفادة منها ومن هذه الأهداف ما يلي³:

- زيادة الإنتاج.
- رفع الروح المعنوية.
- الاقتصاد في الإنفاق.

1 - خليفة، قصي قحطان، مرجع سابق، ص 58.

2 - Schoell, William F, and Others, " Introduction to Business " hall, Inc. U.S.A., 1997,p319.

3 - زينل، حاتم. الاحتياجات التدريبية وأهميتها في تدريب الموارد البشرية، القاهرة، دار المنشورات، 2003، ص 198.

- قلة في دوران العمل.
 - تنمية المعارف والمهارات للعاملين.
- خامساً: طرق وأساليب التدريب السياحي:**
- هناك العديد من الأساليب التدريبية التي يمكن من خلالها تحقيق أهداف التدريب، ويمكن حصرها كما يلي:

1- المحاضرة:

ويعرفه ياغي بأنه " حديث مكتوب أو غير مكتوب يقدمه فرد متخصص ذو خبرة في موضوع معين لمجموعة من الأفراد بصورة رسمية حيث ينقل المحاضر مجموعة من المعلومات والمعارف والأفكار والاتجاهات والخبرات إلى مجموعة من المستمعين دون أن يشاركوا في النقاش" وحيث يمثل أسلوب المحاضرة عملية اتصال من جانب واحد (one way communication).

وقد واجه هذا الأسلوب انتقادات أهمها²:

- ✓ عبء على المدرب وحده، فهو الذي يعد المادة ويقوم بإلقائها دون مشاركة من أحد.
 - ✓ سلبية المتدربين، حيث يقتصر دورهم على الاستماع فقط.
 - ✓ عدم تبادل الأفكار بين المدرب والمتدربين، حيث تتبع جميع الأفكار من المدرب وحده.
 - ✓ غير مناسبة لتدريس المهارات.
 - ✓ اختلاف فهم المتدربين للموضوع لاختلاف قدرات كل منهم.
- يشار إلى أنه يجب أن يكون موضوع وهدف المحاضرة واضح ومحدد بصورة موضوعية ومتسلسلة بشكل منهجي وأن تكون المحاضرة متكاملة ومحددة في صورة نسق عام يجمع بين جميع موضوعاتها مما يشكل في النهاية صورة كلية في أذهان المستمعين فالعبرة لا

1 - ياغي، محمد عبد الفتاح، التدريب بين النظرية والتطبيق، مركز احمد ياسين، عمان - الأردن، 2003، ص18.

2 - رضا، أكرم، برنامج تدريب المدربين، القاهرة، دار التوزيع والنشر الإسلامية، 2003، ص122.

تكنم في تقديم المعلومات وإنما في طريقة توصيل هذه المعلومات بما يسمح بتشكيل صورة واضحة وكاملة حولها لدى المستمع¹.

2- دراسة الحالة:

وهي عبارة عن إشراك المتدربين في العملية التدريبية، حيث تقدم لهم مشكلة أو حالة أو ظاهرة واقعية، ويطلب من الجماعة تحليلها والوصول فيها إلى حل ملائم مع ذكر الإيجابيات والسلبيات والاقتراحات والتوصيات. تستخدم دراسة الحالة في تنمية القدرة على المناقشة وتنمية القدرة على الحكم على الأمور، والتفكير الانتقادي، وحل المشكلات واستنتاج مبادئ الإدارة وتنمية المهارات في تعزيز العلاقات الإنسانية².

ومن عيوب أسلوب دراسة الحالة:

- ✓ تحتاج إلى وقت كبير.
- ✓ العدد: فأسلوب دراسة الحالة لا يصلح إلا للمجموعات الصغيرة من الدراسين.
- ✓ عدم الموضوعية في الحلول.
- ✓ تحتاج إلى تركيز عالي.

3- تمثيل الأدوار:

هي طريقة عملية للتدريب تتضمن التمثيل التلقائي لموقف بواسطة شخصين أو أكثر بتوجيه من المدرب، وينمو الحوار من واقع الموقف الذي رتبته المتدربون الذين يقومون بالتمثيل. ويقوم كل شخص من الممثلين بأداء الدور طبقاً لما يشعر، أما المتدربون الذين لا يقومون بالتمثيل فإنهم يقومون بدور الملاحظين والناقدين، وبعد التمثيلية فإن المجموعة تقوم بالمناقشة. ويستخدم أسلوب تمثيل الأدوار في موقف تدريبي يتضمن التفاعل بين شخصين أو أكثر، وقد تم استخدام هذه الطريقة بنجاح مع كل مستويات العاملين ابتداءً من المستويات التنفيذية وحتى مستويات الإدارة العليا، كما يمكن استخدامها في تشكيلة

1 - عبد العزيز علي نعمان، عائدة، علاقة التدريب بأداء الأفراد العاملين في الإدارة الوسطى " دراسة حالة جامعة تعز الجمهورية اليمنية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، اليمن، 2008، ص19.

2 - الرحلة، عبد الرزاق، وزكريا أحمد العزام، السلوك التنظيمي في المنظمات، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص323.

عريضة من البرامج التدريبية، على سبيل المثال فقد استخدمت هذه الطريقة في مجالات المقابلة الشخصية والإرشاد ومعالجة مشكلات العمل والبيع، والعلاقات الإنسانية والسلامة وحل النزاعات والقيادة والتفاوض¹.

ومن مزايا أسلوب تمثيل الأدوار:

- ✓ إعطاء المدربين فرصة كبيرة للمتدربين لاكتشاف أنماط جديدة للتصرف.
 - ✓ يعطي الفرصة للمتدربين لملاحظة وتقليد الآخرين.
 - ✓ يستحوذ على انتباه المتدربين منذ البداية.
- أما عيوب أسلوب تمثيل الأدوار:

- ✓ يأخذ أسلوب تمثيل الأدوار وقتاً طويلاً.
- ✓ قد يحس المتدربون بالضيق عند حصولهم على معلومات مرتدة عما قاموا به من تصرفات أثناء تمثيلهم للدور.
- ✓ عدم واقعية الأدوار في كثير من الأحيان.

4- فرق الحوار²:

في هذا الأسلوب وعندما تكون أعداد المشاركين محدودة، يتم تجميعهم في صورة حلقة نقاشية حيث يتم النقاش في صورتين، إما أن يكون بصورة العصف الذهني، وإما أن يكون بصورة منظمة. ويتم العصف الذهني عندما يتولى المدرب تحديد موضوع المشكلة أو القضية المناسبة ثم يترك الجماعة في جو من الحرية لإبداء اقتراحاتهم وتتم المناقشة بين جميع المشاركين بحيث تكون وظيفة المدرب محصورة في جمع المعلومات وتسجيل الملاحظات. ويتم اللجوء لمثل هذا الأسلوب للحصول على معلومات حرة ومباشرة وتلقائية حول قضية يراد اتخاذ قرارات حولها وذلك نظراً لعدم توافر معلومات كافية، أو لعدم الرغبة في مشاركة العاملين والاسترشاد بأرائهم دونما قيود أو حدود.

¹ - ديري، زاهد محمد، السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص281.

² - عبد العزيز علي نعمان، عاندة، علاقة التدريب بأداء الأفراد العاملين في الإدارة الوسطى " دراسة حالة جامعة تعز الجمهورية اليمنية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، اليمن، 2008، ص19.

أما الصورة الثانية لأسلوب المناقشات فهو النقاش في صورة منظمة حيث يتم تشكيل حلقة المناقشة برئاسة أحد المتدربين ويتم طرح القضية محل النقاش في صورة ورقة عمل ويتم ذلك من قبل المدرب نفسه أو من قبل المشاركين، ثم يفتح باب المناقشة المنظمة وضمن سياقات تتصف بالحد الأدنى من الرسمية مع تحديد منهجية المناقشة وتسلسل موضوعاتها.

ويتميز هذا الأسلوب في تحقيق المشاركة المباشرة من قبل المتدربين في بحث قضاياهم وقضايا المنظمة التي ينتمون إليها ومشكلاتها وأهدافها. وتمكين المشاركين من تبادل آرائهم وخبراتهم وإثرائها. ومساهمة الحوار في الكشف عن بعض الأفكار الإبداعية التي يتم بلورتها في عملية إبداعية رائدة. وأنها تعطي فرصة للمتدربين في إدارة الجلسات النقاشية. إلا انه يعاب على أسلوب الحوار أنه يحتاج إلى فترات زمنية طويلة لما يتطلبه الحوار والمناقشة في الحلقات الجماعية. سواء ما يتعلق في الإعداد لهذه الحلقات أو تنفيذها أو متابعة نتائجها.

5- المباريات الإدارية:

إن هذا الأسلوب يستخدم كنموذج لموقف تدريبي معين افتراضي يشبه إلى حد بعيد موقف العمل الطبيعي الذي يعمل فيه المدير حيث يتم تقسيم المتدربين إلى مجموعات وكل مجموعة تمثل إدارة بحد ذاتها ويتم تأدية العمليات نفسها واتخاذ القرارات اللازمة في المواقف المختلفة كما لو كانوا يفعلون ذلك في الحياة العملية الواقعية، ويمتاز هذا الأسلوب في تعميق المفاهيم العلمية عن طريق الممارسة الفعلية في موقف العمل الحقيقي. وتهدف المباريات إلى تدريب المشاركين على¹:

- ✓ التخطيط المستمر لاتخاذ القرارات والتوقيت السليم.
- ✓ التنظيم المرن لجهود الجماعة لمراعاة الظروف المتغيرة.
- ✓ تكوين نظام للمعلومات وتطويره.
- ✓ الربط بين عملية المتابعة والتخطيط.

¹ - الصيرفي، محمد عبد الفتاح، التدريب الإداري، دار مناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص281.

6- التعليم المبرمج:

هو طريقة للتعلم الذاتي وفيها يتقدم المتدرب في اكتساب المعارف والمهارات اللازمة لتحقيق الأهداف التدريبية من خلال سلسلة من الخطوات التي تم ترتيبها بعناية واختبارها مسبقاً. وتسمح هذه الطريقة للمتدربين بالتقدم في البرنامج طبقاً لمعدلات سرعة تعلمهم، كما أنهم يستجيبون بشكل إيجابي لكل خطوة من سلسلة الخطوات، ويحصلون على معلومات مرتدة فورية عن صحة استجاباتهم قبل الانتقال إلى الخطوة التالية، ويتم تصميم البرنامج عادة ليؤدي إلى تعلم المتدربين حتى تمكنهم من الحصول على المعارف والمهارات المطلوبة.

7- العصف الذهني (تهيج الأفكار):

في طريقة تهيج الأفكار - والتي تسمى أيضاً التحريك الحر للأفكار- أو حل المشكلات الإبداعي فإنه يعطى لمجموعة صغيرة مختارة بعناية سؤال عن كيفية التصرف في موقف أو مشكلة ثم يطلب من أفراد المجموعة توليد أكبر عدد ممكن من الأفكار أو الحلول التي يمكن أن يولدها الموقف أو المشكلة مع تشجيع التضايف الحر بين أفكار أفراد المجموعة¹. وتستخدم طريقة تهيج الأفكار لتنمية حلول جديدة أو مبتكرة للمشكلات، وتنمية القدرة على الابتكار ودفع المتدربين على المشاركة.

ومن مزايا أسلوب العصف الذهني:

على الرغم من أنه لا يتوقع أن يكون 10% فقط من الأفكار التي يتم إنتاجها في أثناء فترة تهيج الأفكار ذات فائدة، إلا أن هذه النسبة تمثل عدداً له اعتباره من الأفكار القيمة، كما أن الإيقاع السريع لفترة إثارة الذهن يعتبر مدعاة للمتعة.

أما عيوب أسلوب العصف الذهني:

¹ - الصيرفي، محمد عبد الفتاح، التدريب الإداري، مرجع سابق، ص 359.

أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تشييط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

تستلزم هذه الطريقة قيام قائد المجموعة (المدرّب) بتهيئة الظروف لفترة تهييج أفكار منتجّة، كما يجب عليه إن يتأكد من فهم المشاركين لأدوارهم، والعمل على تحريك أذهان المجموعة بشكل مستمر لضمان تدفق الأفكار وتتطلب المهام السابقة مهارة فائقة من قائد المجموعة، كما أن إنتاجية المجموعة تتوقف على قدرات المشاركين وفهمهم للعملية 1.

وبالخلاصة ويمكن تقسيم أساليب التدريب السياحي إلى مجموعتين هما 2:

المجموعة الأولى: حسب طرق استخدامها:

1. أساليب إخبارية وتشمل المحاضرات، الندوات، المؤتمرات، ومناقشة الحالات.
2. أساليب مشاهدة وتشمل الصور، الملصقات، الرسوم البيانية، تمثيل الأدوار، والزيارات الميدانية.
3. أساليب العمل وتشمل التطبيقات الموجهة، امتحانات، والمحاكاة.

المجموعة الثانية: حسب الأهداف:

1. أساليب تدريب تهدف إلى زيادة المعرفة ومعلومات المتدربين مثل المحاضرات، المؤتمرات، الندوات، والمناقشات.
2. أساليب تدريب تهدف إلى تنمية القدرات والمهارات مثل دراسة الحالات، وتحليل المواقف.
3. أساليب تدريب تهدف إلى تغيير سلوك المتدربين واتجاهاتهم مثل تمثيل الأدوار، أسلوب الإيضاح التجريبي والأفلام.

المبحث الثاني:

الطلب السياحي اقسامه وخصائصه:

1 - الهدي، عوض الله محمد علي محمد، دور التدريب في أداء العاملين، مرجع سابق، ص 38.

2 - محمود، محمد رفعت. دور برامج التدريب السياحي في تحسين أداء الشركات السياحية في مصر، مجلة كلية السياحة والفنادق بجامعة الفيوم، الإصدار (8)، العدد (2)، 2014، ص9.

أولاً: تعريف الطلب السياحي:

إن الطلب عموماً هو عبارة عن الكمية التي تنوي مجموعة من المستهلكين شرائها من منتج معين وبسعر محدد وفي زمن ومكان محددين، والطلب السياحي يمثل حالة خاصة منه، فهو يختلف عنه وذلك لوجود مجموعة من العوامل التي تؤثر على السائح للسفر إلى منطقة سياحية معينة¹.

ويمكن إدراج التعاريف التالية للطلب السياحي:

1. يقصد بالطلب السياحي مدى مشاركة السكان المحليين والأفراد والجماعات من الدول الأخرى في النشاطات السياحية المختلفة لبلد ما، وهو المجموع الإجمالي لأعداد السياح المواطنين منهم والأجانب الوافدين إلى منطقة سياحية معينة².
2. المجموع الإجمالي لأعداد السياح الوافدين إلى المنطقة السياحية سواء كانوا من المواطنين أم من الأجانب أو أنه: المجموع الإجمالي لأعداد السياح الذين يستخدمون المنشآت السياحية سواء كانوا من المواطنين أم كانوا قادمين من البلاد المجاورة أو البعيدة³.

ثانياً: اقسام الطلب السياحي:**(1) الطلب السياحي العام⁴:**

وهو يشمل كافة الخدمات السياحية بغض النظر عن نوع الخدمات والمدة الزمنية التي يمكنها السائح .. الخ فالطلب السياحي العام لا يرتبط بنوع محدد للعملية السياحية او برنامج خاص بها , بل يشمل كل العملية السياحية, وتتميز الدول المتقدمة سياحياً بوجود

¹ سراب إلياس وآخرون تسويق الخدمات السياحية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2001، ص15.

² الحوري مثني طه، الدباغ إسماعيل محمد علي :مبادئ السفر والسياحة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2001، 150.

³ الناصر، منذر: مرجع سابق ص 225.

⁴ الناصر، منذر، اقتصاديات الصناعة السياحية، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، منشورات جامعة

البعث، 2010، ص131.

خدمات سياحية متنوعة ومتعددة إضافة للمقومات السياحية المختلفة، فالطلب السياحي على زيارة اسبانيا او الصين او أمريكا هو زيارة للدولة المضيقة ككل وليس لمعلم سياحي محدد فيها.

(2) الطلب السياحي الخاص¹:

وهذا الطلب يرتبط ببرنامج سياحي معين يحدد من قبل السائح، لإشباع رغباته واحتياجاته الخاصة به، لذلك يعتبر هذا الطلب على برنامج معين طلبا بسائح ما او مجموعة سياح وليس لكل السياح، ومثال على ذلك زيارة الاهرامات المصرية او شلالات نيا جارا في كندا.

(3) الطلب السياحي المشتق²:

وهو الطلب المرتبط بالخدمات السياحية المكونة للبرنامج السياحي، مثل الطلب على الفنادق والطلب على شركات السياحة وغيرها.

ثالثاً: خصائص الطلب السياحي:

إن الطلب السياحي يتميز بمجموعة من الخصائص أهمها:

1- المرونة³: يقصد بالمرونة درجة استجابة الطلب السياحي للمتغيرات في المحددات الرئيسية له وهي الأسعار والدخول. وقياس معامل المرونة بنسبة التغير في الطلب إلى نسبة التغير في المحدد "السعر، الدخل" ويجب التمييز بين:

- مرونة الطلب السعرية.
- مرونة الطلب الدخلية.

2- الموسمية¹:

¹ المرجع نفسه، ص 131.

² السكر مروان: مختارات من الإقتصاد السياحي، الجزء الخامس، مجدلوي للنشر، عمان، الأردن، 1999، ص 113.

³ السكر مروان، مرجع سابق، ص 215.

يتسم الطلب على السلع العادية بتوزعه على مدار العام، بينما يختلف الوضع في الطلب على الخدمات السياحية، بتركزه في أوقات معينة من السنة يصل فيها إلى الذروة، ومن ثم يتراجع إلى أن يصل إلى حالة الركود النسبي في أوقات أخرى، سواء أكان الطلب مقاساً بأعداد الزائرين، أو إنفاقهم السياحي، أو ارتفاع وانخفاض نسبة الإشغال في الفنادق وفرص التوظيف خلال العام.

تختلف موسمية النشاط السياحي من سوق سياحية إلى أخرى ومن دولة إلى أخرى، ومن المعروف أن أشهر الصيف "تموز، آب، أيلول" تتميز بخروج نسبة كبيرة من السكان في البلدان المختلفة في إجازات سياحية بينما ينخفض الطلب السياحي في الأشهر الباقية من السنة.

ويترتب على ظاهرة الموسمية في القطاع السياحي عدداً من المشاكل، نشير إلى أهمها:

أ) مشكلة التوظيف في القطاع السياحي: يعاني العمال في السياحة من البطالة الموسمية في فترات الكساد السياحي مما يجعل العمل في القطاعات الأخرى أكثر جاذبية.

ب) التدريب المستمر: إن ظاهرة الموسمية تعني عدم قدرة العاملين في هذا القطاع على تحقيق نمو مضطرد في كفاءتهم.

ت) الاستخدام غير المتوازن للموارد: في معظم أشهر السنة تظل الخدمات والتسهيلات السياحية تحت مستوى الاستخدام العادي.

3- الحساسية²:

يتأثر الطلب السياحي بالكثير من العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية...إلخ. وهذه العوامل تؤثر في نفسية السائحين وتلعب دوراً هاماً في تغيير

¹ الروبي، نبيل، اقتصاديات السياحة، مؤسسة الثقافة الجامعية، 2008، ص 154.

² الناصر، منذر، اقتصاديات الصناعة السياحية، مرجع سابق، ص 142.

وجهة سفر السائح. وبما أن النشاط السياحي نشاط ترفيهي لا يتناسب مع الظروف المتأزمة، فإن التغيرات في العوامل السابقة تتسبب في إيقاف النشاط السياحي في البلدان التي تتأثر بتلك الظروف، ويمكن تلخيص العوامل المؤثرة في الطلب السياحي

والتي توضح حساسية الطلب السياحي بما يلي:

- الحروب أو توقعات الحروب: إذ أن وجود الحروب أو توقعها في منطقة ما ستؤدي إلى توقف النشاط السياحي كلياً فيها.

- التغيرات في موضة السفر: يزيد الطلب السياحي الدولي على تلك الدول السياحية التي تتميز بالغرابة والتفرد، وتضيف تجربة جديدة للسائح، بينما يقل الطلب السياحي الدولي على تلك الدول السياحية التقليدية.

- الاضطرابات والخلافات الصناعية: إن وجود اضطرابات عمالية أو خلافات صناعية في أحد البلدان السياحية تؤثر مباشرة على تدفقات السياح، خاصة إذا كانت هذه الاضطرابات أو الخلافات في أنشطة وثيقة الصلة، أو قريبة من النشاط السياحي.

- المناخ: إن توقع وجود عواصف أو زلازل أو أمطار شديدة... إلخ يؤثر سلباً على الطلب السياحي إلى تلك البلدان المتوقع فيها تغيرات مناخية مفاجئة.

- عوامل أخرى: هناك عوامل كثيرة أخرى تؤثر سلباً على الطلب السياحي مثل حوادث المواصلات، التضخم، القيم الدينية المتشددة....

رابعاً: التوسع¹:

لكل سلعة تطرح في السوق عمر زمني، تزداد المبيعات فيه بشكل مستمر، حتى تصل إلى نقطة التشبع "حد التشبع" ثم تبدأ المبيعات بعد ذلك بالهبوط والتراجع

¹ حسن صالح، غادة، اقتصاديات السياحة، مؤسسة عالم الرياضة للنشر، 2020، ص 102.

التدريجي، بينما يختلف الطلب على الخدمات السياحية فهو طلب مستمر عبر الزمن، ويمكن ذكر أهم العوامل التي ساعدت على اتساع، ونمو النشاط السياحي الدولي بما يلي:

- (1) التقدم العلمي والتكنولوجي، وخاصة في وسائل النقل والمواصلات الجوية والبرية والبحرية.
- (2) ثورة المعلومات الضخمة، وتقدم وسائل الإعلام التي أدت إلى زيادة اهتمام السياح بزيارة دول جديدة لم يكونوا يعرفونها من قبل.
- (3) التقدم الاقتصادي، وزيادة دخول الأفراد وخاصة في الدول الغنية المصدرة للسياح.
- (4) زيادة العطلات السنوية، وزيادة أوقات الفراغ، والإحالة المبكرة على التقاعد.
- (5) الظروف المناخية في بعض الدول والتي يسود فيها البرد والمطر الشديد، مما يستدعي السفر إلى مناطق أكثر دفئاً.
- (6) ارتفاع المستوى الثقافي والتعليمي وحب التعرف على الثقافات الأخرى

ثالثاً: تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وعلاقتها بالطلب السياحي:

تم تأكيد الأهمية الاقتصادية¹ للأشخاص الذين لديهم متطلبات وصول محددة لقطاع السياحة من خلال نتائج الدراسة التي نشرت في عام 2014 والتي قامت بها المفوضية الأوروبية من أجل تقديم صورة متماسكة للطلب الحالي والمستقبلي المحتمل للسياحة التي يمكن الوصول إليها في أوروبا وتقدير أثره الاقتصادي.

وفقاً لهذه الدراسة ، في عام 2011 كان هناك 138.6 مليون شخص من ذوي الاحتياجات الخاصة في الاتحاد الأوروبي (حوالي 27% من إجمالي السكان) . في عام 2012 ، قام الأشخاص ذوو احتياجات الوصول في الاتحاد الأوروبي بحوالي 783

¹ GfK and Partners. Economic Impact and Travel Demand of Accessible Tourism in Europe (2014). European Commission, p29.

أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

مليون رحلة ، مما أدى إلى مساهمة إجمالي القيمة المضافة بنحو 356 مليار يورو وإجمالي توظيف يصل إلى حوالي 8.7 مليون شخص.

من المتوقع أن ينمو الطلب بنسبة 10 % إلى حوالي 862 مليون رحلة سنويًا بحلول عام 2020 ، أي ما يعادل متوسط معدل نمو 1.2 % سنويًا.

ومع ذلك ، فإن الإمكانيات العامة أكبر بكثير: إذا كان من الممكن زيادة إمكانية الوصول إلى المرافق ذات الصلة بالسياحة بشكل كبير ، فيمكن تحقيق ما يصل إلى 1.231 مليون رحلة سنويًا ، أي ما يعادل نموًا بنسبة 43.6%. إذا تم تحسين إمكانية الوصول بشكل كبير ، فمن المتوقع أن يزداد إجمالي المساهمة الاقتصادية التي يولدها سياح الاتحاد الأوروبي ذوي الاحتياجات الخاصة للوصول مقابل المساهمة الحالية بنسبة 36% تقريبًا.

علاوة على ذلك ، مثل معظم الناس ، نادرا ما يسافر الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بمفردهم ؛ بل على العكس ، يفضلون أو يحتاجون عادة السفر مع الأقارب أو الأصدقاء. وفقًا للدراسة السابقة ، يسافر الأشخاص الذين لديهم احتياجات الوصول في الاتحاد الأوروبي في المتوسط مع حوالي 1.9 من الصحابة. لذلك ، إذا أخذنا ذلك في الاعتبار ، فسيتم تضخيم المساهمة الاقتصادية للسياحة الميسرة بمقياس مماثل إذا تم النظر في تأثير رفيق السفر.

وكما رأينا في الدراسات السابقة ان من فوائد استقطاب شريحة ذوي الاحتياجات الخاصة زيادة عدد العملاء لأنهم دائماً ما يفضلون السفر مع مرافق واحد على الأقل وقدرة هذه الشريحة على التقليل من مشكلة الموسمية التي يعاني منها القطاع السياحي العدد الكبير من الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الذين ليس لديهم مسؤوليات وظيفية ويستطيعون السفر في أي وقت من اوقات السنة إضافة الى رغبتهم في السفر خارج أوقات الذروة لتقادي الازدحام في الوجهات السياحية ولسهولة حركتهم فيها مما يؤدي الى تجنب بعض الاثار السلبية للموسمية مثل اغلاق الوجهات او تخفيض عدد الموظفين في المواسم المتوسطة والمنخفضة الامر الذي سيؤثر بشكل إيجابي على تنشيط اقتصاد المنطقة

وخلق فرص عمل مباشرة وغير مباشرة. كما تظهر الدراسات السابقة ان الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة هم عملاء مخلصين بمجرد تلبية احتياجاتهم وغالبا ما يعودون الى الأماكن التي توفر إمكانية وصول جيدة.

الإطار العملي للبحث:

مجتمع وعينة البحث:

مجتمع البحث: العاملين في قرية كفر سبتا
عينة البحث: وهي عينة عشوائية من العاملين في قرية كفر سبتا محافظة طرطوس خلال الفترة المدروسة قامت الباحثة بتوزيع 170 استبيان تم استرداد 152 استبيان صالح للتحليل بنسبة استرداد بلغت 89.4%.

توضيح المقياس المعتمد في الاستبيان

تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح في الجدول رقم (1) و(2)
جدول رقم (1): مقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الرتبة	1	2	3	4	5

كذلك استعنا بالحزمة الاحصائية spss.25 حيث قمنا بتحليل البيانات التي حصلنا عليها باستخدام أداة الدراسة باستخدام الأساليب الاحصائية التالية:

جدول رقم (2): المتوسط المرجح ودلالته

مجال المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت	درجة الموافقة	مجال الوزن النسبي
من 1 حتى 1.79 درجة	غير موافق بشدة	منخفضة جداً	أقل من 36 %
من 1.8 حتى 2.59 درجة	غير موافق	منخفضة	من 36% إلى 52%
من 2.6 حتى 3.39 درجة	محايد	متوسطة	من 52.1% إلى 68%

أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

من 3.4 حتى 4.19 درجة	موافق	عالية	من 68.1% إلى 84%
من 4.2 حتى 5 درجة	موافق بشدة	عالية جداً	من 84.1% إلى 100%

المصدر: من اعداد الباحثة

تقييم صدق وثبات أداة البحث (الاستبيان)

1- الصدق الظاهري:

وذلك بعرض الاستبيان على مشرف الرسالة، بهدف التأكد من صحة وسلامة لغة الاستبيان، وان عبارات الاستبيان تمثل بشكل كبير مضمون الابعاد التي يتم قياسها

2- طريقة ألفا كرونباخ:

يستخدم معامل ألفا كرونباخ في حساب ثبات بنود الاستبيان، حيث يعبر عن مدى الارتباط بين بنود الاستبيان معاً (من خلال إيجاد الارتباطات الثنائية بين جميع فقرات الاستبيان) و تتراوح قيمة هذا المعامل بين (0) و (1) حيث تدل زيادة قيمة المعامل على ارتفاع الثبات لفقرات الاستبيان، و الجدول التالي يبين قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان حيث تم الاعتماد على عينة استطلاعية لكل استبيان مؤلفة من 30 نزياً قرية كفر سينا لسعادة المعوقين و كانت النتائج كما يلي:

الجدول (3) اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	النتيجة
تدريب العاملين في القطاع السياحي	7	0.883	ثابت
تنشيط حركة الطلب السياحي	8	0.896	ثابت
الدرجة الكلية للاستبيان	15	0.958	ثابت

المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss v.23

الجدول (4) يبين نتائج و تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات محور تدريب العاملين في القطاع السياحي						
رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	Test Value = 3	
					T	مستوى الدلالة
					معنوية الدلالة المحسوبة	

1	إن موظفي هذه الواجهة مدربين للتعامل مع حالتي بشكل مباشر دون الحاجة للتعامل مع مرافقي	4.23	0.980	84.6	15.481	0.000	دال إحصائياً
2	يمتلك موظفو هذه الواجهة دراية بالتواصل مع من هم بحالتي (لغة الإشارة, لغة برايل ...)	4.13	0.954	82.6	14.627	0.000	دال إحصائياً
3	أشعر بالسعادة و الرضا عند تعامل العاملين معي شخصياً ليس مع مرافقي	4.46	0.837	89.2	21.516	0.000	دال إحصائياً
4	إن وجود كادر عمل وودود و لديه الوعي بحالتي هو الذي شجعني لزيارة هذا المقصد	4.05	0.975	81	13.309	0.000	دال إحصائياً
5	تدريب الموظفين للتعامل مع حالتي ليس فقط من حقوقي أيضاً يحسن جودة الخدمة في المقصد	4.37	0.795	87.4	21.229	0.000	دال إحصائياً
6	عدم وجود طاقم عمل مدرب للتعامل مع حالتي يجعلني أترجع عن فكرة زيارتها	3.94	1.111	78.8	10.438	0.000	دال إحصائياً
7	إن موظفي هذه الواجهة على دراية تامة باحتياجاتي مما يسهل إقامتي بها و يجعلني أستمتع بإجازتي	4.26	0.954	85.2	16.321	0.000	دال إحصائياً
	كامل المحور	4.20	0.727	84	20.468	0.000	دال إحصائياً
المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss v.23							

من الجدول السابق يظهر أن قيم معاملات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الدراسة و للاستبيان ككل أكبر من 0.7، مما يدل على أن محاور و فقرات الاستبيان تتسم بدرجة عالية من الثبات و لا داعي لحذف أي فقرة.

نتائج الدراسة التحليلية:

نتائج المحور الأول:

يظهر الجدول السابق:

- إن المتوسطات الحسابية للفقرات (1,3,5,7) يقع ضمن المجال [4.2, 5] و المقابل لشدة الإجابة "موافق بشدة" وفق مجالات سلم ليكرت الخماسي. و قد بين اختبار One sample t-test بوجود فارق دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات هذه الفقرات و القيمة الحيدانية (3), و تدل الأهمية النسبية لهذه الفقرات على أن أفراد العينة محل البحث يوافقون بشدة على مضمون هذه الفقرات و يرون أن موظفي هذه الواجهة على دراية تامة بالاحتياجات المتنوعة لذوي الاحتياجات الخاصة, بما يمكنهم من التعامل مع كل حالة على حدة دون الحاجة للتعامل مع المرافق. الأمر الذي ينعكس بالرضا و السعادة لدى الزائرين, وبالتالي تحسين جودة الخدمة المقدمة في المقصد. كما يبين الجدول أن أفراد العينة محل البحث يوافقون على مضمون كل من الفقرة (2) "يمتلك موظفو هذه الواجهة دراية بالتواصل مع من هم بحالتي (لغة الإشارة, لغة برايل) بأهمية نسبية 82.6%. و الفقرة (4) "إن وجود كادر عمل ودود و لديه الوعي بحالتي هو الذي شجعتني لزيارة هذا المقصد" بأهمية نسبية 81%. و الفقرة (6) "عدم وجود طاقم عمل مدرب للتعامل مع حالتي يجعلني أترجع عن فكرة زيارتها" بأهمية نسبية 78.8%.

- إن قيمة المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد العينة محل البحث عن فقرات محور تدريب العاملين في القطاع السياحي بلغ 4.20 و بانحراف معياري 0.727, و كانت الأهمية النسبية الإجمالية 84% (المقابلة لشدة الإجابة موافق). حيث نجد أن قيمة مؤشر الاختبار One sample t-test بلغ 20.468 باحتمال معنوي Sig=0.000 و هو أصغر من $\alpha=0.05$ و بالتالي نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن قيمة المتوسط الحسابي تختلف عن درجة الحيداد (3) و هي أكبر منها بشكل جوهري, وبالتالي يمكننا القول بأن أفراد العينة محل البحث يوافقون على مجمل مضمون هذا المحور ولديهم قناعة بشكل عام بتوافر التدريب المناسب للعاملين في هذه الواجهة.

عرض و تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالمحور الثاني تنشيط حركة
الطلب السياحي

نتائج المحور الثاني							
الجدول (5) يبين نتائج و تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات محور تنشيط حركة الطلب السياحي							
Test Value = 3			الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محتوى الفقرة	رقم الفقرة
معنوية الدلالة المحسوبة	مستوى الدلالة	T					
دال إحصائياً	0.000	6.429	74.8	1.413	3.74	أفضل السفر خارج أوقات الذروة السياحية لتجنب الازدحام	1
دال إحصائياً	0.000	18.925	85.6	0.831	4.28	إن وجود طاقم عمل مدرب للتعامل مع حالتي يشجعني على تكرار الزيارة	2
دال إحصائياً	0.000	18.735	87.6	0.905	4.38	إن أنشطة الجذب السياحي الميسرة في هذه الوجهة تشجعني على تكرار الزيارة	3
دال إحصائياً	0.000	16.319	85.6	0.964	4.28	أفضل السفر مع مجموعة (أصدقاء - أهل - أقارب)	4
دال إحصائياً	0.000	8.764	78.2	1.286	3.91	سعر الخدمة غير مهم مقابل الحصول على خدمة جيدة و مناسبة لحالتي	5
دال إحصائياً	0.000	14.845	82.6	0.940	4.13	أوصي أصدقائي و معارفي بزيارة هذه الوجهة الميسرة	6
دال إحصائياً	0.000	15.823	83	0.897	4.15	سأنصح من في مثل حالتي بزيارة هذه الوجهة الميسرة	7

أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تشييط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

8	الوجهة التي تقدم خدمات ميسرة هي الأفضل بالمقارنة مع منافسيها	4.38	0.868	87.6	19.615	0.000	دال إحصائياً
	كامل المحور	4.16	0.786	83.2	18.115	0.000	دال إحصائياً
المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss v.23							

يظهر الجدول السابق:

- إن المتوسطات الحسابية للفقرات (1,5,6,7) يقع ضمن المجال [3.4, 4.19] و المقابل لشدة الإجابة "موافق" وفق مجالات سلم ليكرت الخماسي. و قد بين اختبار One sample t-test بوجود فارق دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات هذه الفقرات و القيمة الحياضية (3), و تدل الأهمية النسبية لهذه الفقرات على أن أفراد العينة محل البحث يوافقون على مضمون هذه الفقرات و يرون أن سعر الخدمة غير مهم مقابل الحصول على خدمة جيدة و مناسبة, و بأنهم يدعون أصدقائهم و معارفهم و من هم في مثل حالتهم لزيارة هذه الوجهة الميسرة. كما يبين الجدول أن أفراد العينة محل البحث يوافقون بشدة على مضمون كل من الفقرة (2) "إن وجود طاقم عمل مدرب للتعامل مع حالتي يشجعني على تكرار الزيارة", و الفقرة (4) "أفضل السفر مع مجموعة (أصدقاء - أهل - أقارب)) بأهمية نسبية 85.6% لكل من الفقرتين. كما أنهم يوافقون بشدة على كل من الفقرة (3) "إن أنشطة الجذب السياحي الميسرة في هذه الوجهة تشجعني على تكرار الزيارة", و الفقرة (8) "الوجهة التي تقدم خدمات ميسرة هي الأفضل بالمقارنة مع منافسيها" بأهمية نسبية 87.6% لكل من الفقرتين.

- إن قيمة المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد العينة محل البحث عن فقرات محور تشييط حركة الطلب السياحي بلغ 4.155 و بانحراف معياري 0.786, و كانت الأهمية النسبية الإجمالية 83.1% (المقابلة لشدة الإجابة موافق). حيث نجد أن قيمة مؤشر الاختبار One sample t-test بلغ 18.115 باحتمال معنوي Sig=0.000 و هو أصغر من $\alpha=0.05$ و بالتالي نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن قيمة المتوسط الحسابي تختلف عن درجة الحياد (3) و هي أكبر منها

بشكل جوهري، و بالتالي يمكننا القول بأن أفراد العينة محل البحث يوافقون على مجمل مضمون هذا المحور ولديهم قناعة بشكل عام بدور السياحة الميسرة في تنشيط حركة الطلب السياحي في المقصد.
اختبار الفرضية:

لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وتنشيط الطلب السياحي في المنطقة محل الدراسة.

من اجل اختبار هذه الفرضية تم اختبار مدى صحة النموذج و قدرته التفسيرية من خلال معامل الارتباط والتحديد لنموذج تأثير تدريب العاملين في القطاع السياحي في تنشيط حركة الطلب السياحي. ثم إجراء تحليل الانحدار البسيط لمعرفة هل لتدريب العاملين في القطاع السياحي (كمتغير مستقل) تأثير معنوي حقيقي على تنشيط حركة الطلب السياحي (كمتغير تابع) كما يلي:

جدول رقم (6) نتائج اختبار فرضية لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتدريب العاملين في القطاع السياحي في تنشيط حركة الطلب السياحي

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	قيمة (F)	درجات الحرية	الدلالة Sig مستوى
المتغير المستقل	0.588	0.345	79.123	1	0.000

المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss v.23

يتبين من الجدول رقم (6):

- أن معامل الارتباط بين تدريب العاملين في القطاع السياحي (كمتغير مستقل) و تنشيط حركة الطلب السياحي (كمتغير تابع) بلغ $R=0.588$ و بالتالي العلاقة طردية متوسطة. حيث بلغت قيم $F (79.123)$ بمستوى معنوية 0.000 وهي أقل من مستوى

أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

الدلالة 0.05، إذا نرفض الفرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة دالة إحصائياً بين المتغير المستقل و المتغير التابع. مما يعني أن هذا النموذج بمتغيره المستقل صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

- قيمة معامل التحديد $R^2=0.345$ و هذا يعني أن تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة تفسر و تساهم ب 34.5% من التغيرات التي تساهم بتنشيط حركة الطلب السياحي، و النسبة المتبقية 65.5% ترجع لعوامل أخرى لم تؤخذ في الدراسة والتي منها البنية التحتية الميسرة والأنشطة السياحية الميسرة.

من نتائج الارتباط والانحدار الخطي البسيط تبين وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وتنشيط الطلب السياحي في منطقة محل الدراسة.

النتائج:

بعد استعراض البحث وبناءً على تحليل البيانات واختبار الفرضية توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج التالية:

1. يوجد اهتمام واضح بتدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة في قرية كفر سبتا بالمقارنة مع المنشآت السياحية الأخرى مما يشجع هذه الشريحة من السياح لزيارتها دون غيرها.
2. يعد تدريب الموظفين من اهم متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة لاختيار وجهة سياحية دون غيرها.
3. ان تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة أدى الى تنشيط الطلب السياحي فيها لأنهم غالباً ما يسافرون مع مرافق واحد على الأقل

- ولرغبتهم بالسفر خارج أوقات الذروة السياحية لتجنب الازدحام وبالتالي التخفيف من حدة الموسمية وأثرها على المنشأة والعاملين بها.
4. ان تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة أدى الى تكرار الزيارة من قبل العملاء ودعوة غيرهم لزيارتها.

التوصيات:

1. يقترح الباحث على القائمين على المنشآت السياحية بضرورة تطوير الأساليب التدريبية وإدراج كيفية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وفهم متطلباتهم ضمن خططهم التدريبية.
2. نشر الوعي من خلال إقامة ندوات للموظفين عن السياح ذوي الاحتياجات الخاصة وتوضيح أهمية استقطابهم من سمعة حسنة للمنشأة وضمان ولائهم.
3. تدريب الموظفين على لغة الإشارة واستخدام أدوات ذوي الاحتياجات الخاصة او خلق فرص عمل في المنشآت السياحية من خلال توظيف من يمتلك الخبرة في التعامل معهم.

المراجع

المراجع العربية:

1. بربر، كامل. " إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي"، بيروت ، 1997، ص161 .
2. حسن صالح، غادة ، اقتصاديات السياحة ،مؤسسة عالم الرياضة للنشر، 2020، ص102.
3. الحوري مثنى طه، الدباغ إسماعيل محمد علي :مبادئ السفر والسياحة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2001، ص150.

4. خليفة، قصي قحطان، أثر خصائص البيئة التنظيمية على استراتيجيات تدريب العاملين في فنادق الدرجة الممتازة والأولى في بغداد، رسالة ماجستير، الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، السياحة وإدارة الفنادق ، 2000.
5. درة، عبد الباري إبراهيم، " تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات - الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة " 2003، ص103.
6. ديري، زاهد محمد، السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص281.
7. الرحاحلة، عبد الرزاق، وزكريا أحمد العزام، السلوك التنظيمي في المنظمات، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص323.
8. رضا، أكرم، برنامج تدريب المدربين، القاهرة، دار التوزيع والنشر الإسلامية. 2003، ص122.
9. الروبي، نبيل، اقتصاديات السياحة، مؤسسة الثقافة الجامعية، 2008، ص154.
10. زينة، حاتم. الاحتياجات التدريبية وأهميتها في تدريب الموارد البشرية، القاهرة، دار المنشورات، 2003، ص 198.
11. السالم، مؤيد سعيد، وصالح عادل حرحوش . " إدارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي "، عالم الكتب الحديث، الأردن ، 2002، ص63.
12. سراب إلياس وآخرون :تسويق الخدمات السياحية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2001، ص15.
13. السكر مروان :مختارات من الإقتصاد السياحي، الجزء الخامس، مجدلاوي للنشر ، عمان، الأردن، 1999، ص113.
14. الشكر، لؤي لطيف بطرس، دور التدريب في تقويم كفاءة أداء العاملين ضمن القطاع الفندقية، دراسة ميدانية لآراء عينة من المديرين ورؤساء الأقسام والعاملين في فندق الرشيد، مجلة الإدارة والاقتصاد ، 2008 ، عدد 71، ص155.

- 15.الصيرفي، محمد عبد الفتاح، التدريب الإداري، دار مناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 281.
- 16.الصيرفي، محمد عبد الفتاح، التدريب الإداري، مرجع سابق، ص 359.
- 17.عائدة، نعمان عبد العزيز علي، علاقة التدريب بأداء الأفراد العاملين في الإدارة الوسطى دراسة حالة جامعة تعز، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية ، 2008 م، ص 11.
- 18.عبد العزيز علي نعمان، عائدة، علاقة التدريب بأداء الأفراد العاملين في الإدارة الوسطى " دراسة حالة جامعة تعز الجمهورية اليمنية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، اليمن، 2008، ص 19.
- 19.محمود، محمد رفعت. دور برامج التدريب السياحي في تحسين أداء الشركات السياحية في مصر، مجلة كلية السياحة والفنادق بجامعة الفيوم، الاصدار (8)، العدد (2)، 2014، ص 9.
- 20.الناصر، منذر، اقتصاديات الصناعة السياحية، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، منشورات جامعة البعث، 2010، ص 131.
- 21.الناصر، منذر. إدارة الموارد البشرية، حمص، جامعة البعث، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، 2010، ص 199.
- 22.الهددي، عوض الله محمد علي محمد، دور التدريب في أداء العاملين، مرجع سابق، ص 38.
- 23.الهيدي، خالد عبد الرحيم، " إدارة الموارد البشرية"، دار وائل، عمان، الأردن ، 2003، ص 29.
- 24.ياغي، محمد عبد الفتاح، التدريب بين النظرية والتطبيق، مركز احمد ياسين، عمان - الأردن، 2003، ص 18.

المراجع الأجنبية:

1. Gomez, Mejia, Luis R., et.al., Managing Human Resources, 2nd ed., Prentice-Hall Hnc, Jersey,1998, P238.
2. Rutherford, Ph.D.,Denney G., " Hotel Management & Operations " van-no strand Renitbld, U.S.A.,1995, P50.
3. Schoell, William F, and Others, " Introduction to Basiness " hall, Inc. U.S.A., 1997,p319.