

فعالية أداء العنصر البشري في ترقية وتطوير النشاط السياحي الحموي دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي حمام الشلالة في ولاية قالة

د. طبائية سليمة - جامعة 08 ماي 1945 - قالة.

أ. عمرون سارة - جامعة سطيف 1.

اللازمة لهذا النشاط، وفي الأخير القيام بدراسة ميدانية للمركب السياحي حمام الشلالة والوقوف على أداء العاملين فيه من أجل تسجيل الملاحظات، والوقوف على النقاط المتعلقة بأداء العنصر البشري فيه قصد تداركها في المستقبل.

الكلمات المفتاحية: السياحة، التنمية السياحية، التنمية السياحية المستدامة، التدريب السياحي، تقييم أداء العاملين في المجال السياحي، المركب السياحي حمام الشلالة.

الملخص: يتضمن البحث دراسة وتحليل أداء العنصر البشري داخل المركب السياحي حمام الشلالة المتواجد بولاية قالة، حيث تم التطرق في البداية إلى المفاهيم العامة حول السياحة والتنمية السياحية، وبعدها إظهار تأثير أداء العنصر البشري العامل في مجال السياحة على تنمية وتطوير هذا القطاع الواعد لأجل التنمية الاقتصادية بشكل عام من خلال التعرف على الطرق العلمية المتبعة في مجال التدريب وتقييم الأداء والتحفيز لأجل تنمية المهارات والكفاءات البشرية

Résumé : Cet article porte sur une analyse de la performance des ressources humaines au complexe "Hammam Chellala" de la wilaya de Guelma.

Il commence par la présentation des notions relatives au tourisme et au développement touristique.

Il est ensuite, mis en évidence l'impact de la performance du facteur humain sur le développement économique en général, à travers les méthodes

scientifiques telles que le recyclage et l'évaluation qu'exige l'activité touristique.

Une étude de terrain (empirique) sur le complexe "Hammam Chellala" va permettre de mettre en évidence les lacunes en vue de proposer des solutions.

Mots clés: tourisme, développement touristique, développement durable, formation des employés, évaluation des compétences.

تمهيد:

تعتبر السياحة صناعة متعددة الأوجه ومجزأة ومنتشرة ومتداخلة بين عدد من الجهات والمجموعات والأفراد، حيث تعد الموارد البشرية المؤهلة والمدربة من أهم أسس نجاح وتطور أي نشاط سواء كان صناعيا أو خدميا على اعتبار أن الإنسان هو هدف التنمية وغايتها، وقد شهدت صناعة السياحة نموا متواصلا على مدى العقود الأخيرة سواء من حيث المداخيل أو عدد السياح مما كانت لها آثار اقتصادية واجتماعية وثقافية وحتى بيئية كبيرة طالت مختلف أنحاء العالم، ويذر النشاط السياحي منافع كبيرة للبلدان المستضيفة للسياح والبلدان المرسله لهم على حد سواء، ومن أهم هذه المنافع زيادة المداخيل من العملات الصعبة والإسهام في الإيرادات العامة وخلق المزيد من فرص العمل.

مشكلة الدراسة:

يعتبر توفر العنصر البشري المدرب والمؤهل لتقديم خدمات سياحية ذات جودة من أهم متطلبات ومقومات النشاط السياحي، كما أن نجاح مشروعات السياحة البيئية يتوقف على كفاءة العنصر البشري وبناء على ذلك يمكن طرح السؤال الرئيسي الآتي:

ما هو تأثير أداء العنصر البشري على تطوير النشاط السياحي لولاية قالة (حمام الشلالة)؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: لا يهتم مركب الشلالة بولاية قالة بالموارد البشري؛

الفرضية الثانية: لا يهتم مركب الشلالة بولاية قالة بتنمية السياحة الحموية؛

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين المورد البشري وتنمية السياحة الحموية بمركب الشلالة بولاية قلمة.

أهداف الدراسة:

- ✓ توضيح دور القطاع السياحي في تحقيق التنمية الاقتصادية؛
- ✓ إظهار الإمكانيات السياحية الهائلة لولاية قلمة خاصة بحمام الشلالة الذي يعد من أهم الأقطاب السياحية في الوطن وتقييم أداء العنصر البشري فيه وتقديم اقتراحات.

المحور الأول: السياحة والتنمية السياحية

يمثل الإهتمام بالنشاط السياحي خلال العقود القليلة الماضية أحد أهم الظواهر الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في وقتنا المعاصر، وقد أصبحت السياحة تحتل مكانة مرموقة ضمن العديد من إستراتيجيات التنمية المستدامة للبلدان المتقدمة والنامية على حد سواء وفي مختلف أبعادها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحتى البيئية، وبالموازاة مع هذا إستحدث العديد من المفاهيم المتعلقة بالسياحة منها : التنمية السياحية والسياحة المستدامة والسياحة الخضراء.

1- مفهوم السياحة وأنواعها: إن أول من قدم تعريفا دقيقا للسياحة هو الباحث الألماني **جوير فرويلر** سنة 1905، حيث عرفها بأنها: "ظاهرة من ظواهر العصر ظهرت من الحاجة المتنامية إلى الراحة وتغيير الأماكن، والتمتع بالطبيعة والإحساس بها، والإقامة في مناطق ذات طبيعة خاصة، وكل هذا كان نتيجة تطور الإتصالات بين الشعوب والأفراد، والتي ساهمت في إنتشار التجارة والصناعة وغيرها من النشاطات، مدعومة بتقدم وسائل النقل" (ماهر عبد العزيز توفيق، 1997، ص 22).

كما عرفها كل من هوزكر وكرافت في كتابهما "النظرية العامة للسياحة" سنة 1943 بأن السياحة هي: " المجموع الكلي للعلاقات والظواهر الطبيعية التي تنتج من إقامة السائحين شريطة ألا تؤدي إلى إقامة دائمة أو ممارسة أي نوع من العمل سواء كان عملا دائما أو عملا مؤقتا" (حميد عبد النبي الطائي، 2006، ص 23).

كما عرفت المنظمة العالمية للسياحة (WTO) World Tourism Organization أن السياحة ينبغي أن تتضمن أربعة نقاط أساسية هي: (حميد عبد النبي الطائي، 2006، ص 91).

- تنطوي السياحة على تحرك الناس من موقع إلى موقع آخر خارج مجتمعهم المحلي؛
- إن جهات المقصد السياحي يجب أن توفر نطاقا من النشاطات والخبرات والتسهيلات والخدمات؛
- إن الحاجات والدوافع المختلفة للسائح تتطلب إشباعا، و التي بدورها تخلق تأثيرا اجتماعيا؛
- تتضمن صناعة السياحة عددا من النشاطات الفرعية، وهذه النشاطات تولد مجتمعة دخلا ضمن الاقتصاد الوطني ينتج من خلال العملات الصعبة الأجنبية التي تدخل إلى البلد السياحي المزار عن طريق السياح.

وعليه فالسياحة عبارة عن مجموعة من الظواهر والأنشطة البشرية والعلاقات التي تتولد نتيجة عمليات الانتقال الوقي التي يقوم بها عدد من السياح، إلى أماكن خارج مناطق إقامتهم الدائمة لأغراض غير متعلقة بالريح المادي.

وتعد السياحة كصناعة كونها تشترك في تطوير وإنتاج وتسويق البضائع والخدمات لخدمة إحتياجات ورفاهية السواح، وما من صناعة في العالم لاقت من الرواج والإنتشار مثلما لاقت صناعة السياحة في السنوات الأخيرة من القرن الماضي، حيث بلغ الإنفاق السياحي في العالم في عام 1998 حوالي 445 مليار دولار،

وأصبحت بعض الدول السياحية في العالم مثل الولايات الأمريكية المتحدة والدول الأوروبية تحقق دخلا كبيرا من السياحة (مراد زايد، 2010، ص 04)، وحتى تصيح السياحة صناعة فاعلة، فإنه ينبغي توفر الشروط الأساسية الآتية (مراد زايد، 2010، ص 05):

- ✓ إيمان وقناعة بأهمية السياحة من أعلى المستويات في الدولة المضيفة؛
- ✓ أن تكون السياحة نشاطا منظما ومنضبطا؛
- ✓ أن تساهم السياحة في الحفاظ على البيئة الداخلية والخارجية؛
- ✓ أن تتوفر لصناعة السياحة كوادر مؤهلة قادرة على إشباع رغبات السياح وتحقيق أعلى درجات الرضا لديهم؛
- ✓ أن تمتلك صناعة الضيافة أخلاقيات للمهنة أسوة بالمهن الأخرى مثل: الطب والمحاماة والتعليم؛
- ✓ أن تكون جزءا أساسيا لا يتجزأ من الاقتصاد الوطني؛
- ✓ أن تكون مبنية على أسس علمية وتكنولوجية صحيحة؛
- ✓ أن يتم تطويرها بشكل منظم ودوري وأن تحقق التفاعل المنشود بين حضارات الشعوب من خلال العلاقات التفاعلية بين البلد المضيف والضيف الزائر.

وتعتبر السياحة حاليا من أكبر القطاعات الاقتصادية التي توفر فرص للعمل حيث تستوعب حوالي 11% من إجمالي العمالة على مستوى العالم، وكذلك لكونها تعتمد بالدرجة الأولى على المورد البشري، ولتشعب هذه الصناعة وتداخلها مع العديد من القطاعات الاقتصادية الأخرى، كما تساهم السياحة بما نسبته 6% من إجمالي الناتج العالمي، وما نسبته 10% من قيمة الصادرات العالمية من السلع والخدمات حسب إحصائيات المنظمة العالمية للتجارة، ويمثل دخل السياحة المصدر الأول للعملات الأجنبية لحوالي 38% من دول العالم، وتكفي الإشارة إلى النمو

فعالية أداء العنصر البشري في ترقية وتطوير النشاط السياحي الجموي

السريع للحركة السياحية الدولية منذ النصف الثاني من قرن الماضي، حيث نمت من 25 مليون سائح عام 1950 إلى 213 مليون سائح عام 1975 وإلى 703 مليون سائح عام 2003 ومن المتوقع حسب دراسات منظمة السياحة العالمية (WTO) أن يتجاوز العدد أكثر من 1.56 مليار سائح عام 2020.

2- أهمية السياحة ومقوماتها: تكمن أهمية السياحة اقتصاديا، اجتماعيا وثقافيا، فيما يلي: (وهيبة ليازيد، 2010، ص 04).

الأهمية الاقتصادية: وتمثل الأهمية الاقتصادية للسياحة فيما تجذبه للبلد من عملة صعبة والتأثير على ميزان المدفوعات، وتوفير مناصب العمل والقضاء على البطالة؛

الأهمية الاجتماعية والثقافية: إن تأثير القطاع السياحي على الجانب الاقتصادي يؤثر حتما على الجانب الاجتماعي نظرا للتداخل بين الجانبين، حيث يساهم القطاع السياحي في توفير النقد الأجنبي لخزينة البلد ويساهم في نفس الوقت في تخفيف حدة البطالة وتحسين المستوى المعيشي للمواطنين، وينبثق هذا الطرح من كون السياحة تعتمد على الاستعمال المكثف لليد العاملة في مختلف الخدمات المتعلقة بالسياحة كالنقل والإسكان والإطعام والإتصال والبيع ونحوها، وفي الجزائر تشير الإحصائيات بأن نسبة المستخدمين في إدارات القطاع السياحي تصل 24%، بينما لا ينبغي أن تتجاوز هذه النسبة 07% وفقا للمعايير المعمول بها دوليا، يضاف إلى ذلك أن نسبة 50% من المستخدمين يفتقدون إلى المؤهلات، في الوقت الذي يفترض أن لا تتجاوز هذه النسبة 20%.

كما تعد السياحة أداة للإتصال الفكري وتبادل الثقافة والعادات والتقاليد بين الشعوب وأداة إيجاد مناخ مشبع بروح التفاهم والتسامح بينهم، كما تعتبر كذلك أداة للتبادل المعرفي (تداول العلوم والمعارف).

3- التنمية السياحية: تأخذ التنمية السياحية طابع التصنيع المتكامل والذي يعني إقامة وتشييد مراكز سياحية تتضمن مختلف الخدمات التي يحتاج إليها السائح أثناء إقامته بها وبالشكل الذي يتلاءم مع القدرات المالية للفئات المختلفة من السائحين، وتأخذ التنمية السياحية أشكالاً عديدة تختلف من منطقة إلى أخرى، فهناك المناطق الجبلية والساحلية ومناطق البنابيع الحارة، وهناك المدن الكبيرة... الخ (مراد زايد، 2010، ص 06).

وحتى تحقق الدول تنمية في المجال السياحي يجب أن يتوافر الإستقرار السياسي والمناخ الملائم للإستثمار إلى جانب محفزات أخرى من بينها المنظومة القانونية والتشريعات المتعلقة بالإستثمار، وتوافر بنية تحتية ملائمة ووعي سياحي عام بين مختلف شرائح المجتمع المستقبلي للسائح.

ونستخلص مما سبق أن التنمية السياحية هي عملية تغير على نحو منظم ترسم الأحداث المستقبلية وتأثيراتها المحتملة، وتنطلق من تعظيم القدرات على إجتذاب أكبر عدد من السياح، مع الحفاظ على البيئة ومصادرها الطبيعية والتي تشكل رأس المال التنمية السياحية.

4- التنمية السياحية المستدامة: غدت السياحة المستدامة منهجا وأسلوبا تقوم عليه العديد من المؤسسات السياحية العالمية، وعلى غير ما يعتقد الكثير فإن تطبيق مفهوم التنمية السياحية المستدامة لا يعد مكلفا من الناحية المالية، فله عائده المالي والمعنوي، ويعود بالربح والفائدة على المؤسسات السياحية كذلك.

حيث تعرف التنمية السياحية المستدامة والمتوازنة على أنها تنمية يبدأ تنفيذها بعد دراسة علمية كاملة ومخططة داخل إطار التخطيط المتكامل للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية داخل الدولة ككل، وعرفها الإتحاد الاوروي للبيئة والمتنزهات القومية سنة 1993 بأنها نشاط يحافظ على البيئة ويحقق التكامل الاقتصادي

والاجتماعي ويرتقي بالبيئة المعمارية (محمد إبراهيم عراقي، فاروق عبد النبي عطا الله ، 2007، ص 04).

إن التنمية المطلوبة سياحيا هي التنمية السياحية المستدامة التي تلي الحاجات السياحية للجميع وطموحاتهم دون المساومة على قدرة الأجيال المقبلة في تلبية تلك الحاجات وتحقيق تلك الطموحات.

المحور الثاني: أثر أداء المهارات والكفاءات البشرية في الرفع من مردودية النشاط السياحي

يرجع الإهتمام بالمهارات والكفاءات البشرية إلى كونها عامل مهم في تحديد طبيعة التفاعلات اليومية للفرد، مع المحيطين به في مجالات الحياة المختلفة، والتي تعد في حالة اتصافها بالكفاءة، من عوامل التوافق النفسي على المستويين الشخصي والاجتماعي.

1- إدارة وتنمية رأس المال البشري: تختص إدارة رأس المال البشري في معناها الواسع بشؤون الإستخدام الأمثل والفعال للموارد البشرية لجميع المستويات التنظيمية داخل المؤسسة حتى تحقق هذه الأخيرة أهدافها، كما أنها نشاط إداري يمثل أحد فروع إدارة الأعمال، أما في معناها الضيق فهي تهتم بتوفير إحتياجات المؤسسة من القوى العاملة والحفاظة عليها وتنمية قدراتها ورغبتها في العمل بما يساعد على تكوين قوة عمل راضية ومنتجة (صالح مفتاح، 2004، ص 12).

كما تعرف تنمية رأس المال البشري بأنها: "زيادة مستوى معرفة ومهارات وقدرات الموارد البشرية للعمل بكفاءة في جميع المستويات، حيث يتم إنتقاؤها وإختبارها بعناية من خلال إجراء الإختبارات المختلفة عليها بغية رفع مستوى كفاءة وإنتاجيتها إلى أقصى حد ممكن" (فيصل حسونة، 2008، ص 136).

2- تنمية المهارات والكفاءات البشرية وتفعيل أداء العنصر البشري: تحتاج أي مؤسسة على مستوى الوظائف والأفراد تحتاج إلى تعاون وتعاضد بين أفرادها لتحقيق أهدافها، وتعتبر الكفاءة البشرية هي السبيل في تحقيق ذلك فهي تضم عنصري المعرفة والمهارة في الإتصال والعمل الجماعي وبث الثقة والحماسة مع الأفراد الآخرين، لذلك فهي تعرف بأنها القدرة والإستعداد لإستخدام المعارف والمهارات والسلوكيات والتوفيق بينها من أجل الإتصال والتعاون الفعال مع الأفراد الآخرين سواء كانوا أفرادا عاملين، عملاء، موردين... الخ (أبو القاسم حمدي، 2004، ص 37).

ويمكن تنمية أداء العنصر البشري في المنظمات السياحية بإستخدام وظائف مختلفة، والتي سنوضح بعضها منها في الآتي:

أ. الحوافز والأداء في المنظمات السياحية: تعد الحوافز مقوما رئيسيا في المنظمات السياحية وأساسا في العملية الإبداعية، لذا كان لزاما على المؤسسات الناشطة في الميدان أن تضع معايير محددة وموضوعية حتى يحقق نظام الحوافز ثماره المرجوة.

ب. تقييم الأداء في المنظمات السياحية: وهو دراسة وتحليل أداء الافراد العاملين في المنظمات السياحية وملاحظة سلوكياتهم وتصرفاتهم للحكم على مدى نجاحهم في وظائفهم وإمكانية تقدمهم في المستقبل وترقيتهم إلى وظائف أخرى.

ج. تخطيط الموارد البشرية وأداء العنصر البشري: يمكن أن يحقق عدة فوائد في المنظمات السياحية، كونه يساعد على تخطيط المستقبل الوظيفي للعاملين حيث يتضمن تحديد أنشطة التدريب مما يساهم في تحسين وتطوير الأفراد بهذا المجال (علي محمد رجب، <http://ejabat.google.com/ejabat/thread?>).

د. التدريب وأداء العنصر البشري: يعتبر التدريب عملية منظمة ومستمرة لتنمية مجالات وإتجاهات الفرد أو المجموعة لتحسين الأداء وإكسابهم الخبرة، وخلق الفرص

المناسبة للتغيير في السلوك من خلال توسيع معرفتهم وصقل مهاراتهم عن طريق التحفيز المستمر على تعلم واستخدام الأساليب الحديثة لتتفق مع طموحه الشخصي، وذلك ضمن برنامج تقوم بتخطيطه الإدارة، مراعية فيه حاجاتهم وحاجات المؤسسة وحاجات الدولة في المستقبل من الأعمال (نجم العزاوي، 2008، ص 20).

3- قياس نتائج الأداء التدريبي للعاملين بالمجال السياحي: حظي قياس أداء العمل باهتمام علماء الاجتماع والنفوس، لأن أداء العمل يمثل السلوك الإنساني بأوسع معانيه، فقد ركز علم الاجتماع على دراسة سلوك الفرد العامل داخل المعمل على إعتبار أنه ليس مجرد آلة في المصنع بل هو إنسان قبل كل شيء، له شخصيته وظروفه الإجتماعية وقدراته الخاصة، ويتأثر بالآخرين وبكل ما يحيط به، فيتأثر بالآلات وبمعاملة رؤسائه في العمل وبعلاقاته مع زملائه العمال، وقد تبين أن الإهتمام بالعامل يؤدي إلى زيادة الإنتاج وإستقرار المؤسسات الصناعية وتحقيق التكيف المهني، وهذا ما أكدته المدرسة السلوكية عندما رأت أن دراسة الفرد وتحليله بوصفه إنسانا نفسيا وإجتماعيا بطبيعته والإهتمام بالعلاقات الإنسانية من أهم المقومات الأساسية لتحقيق المزيد من الأداء الفعال والناجح .

ولكي تحقق البرامج التدريبية أهدافها، فإنه يجب أن تتم متابعتها وتقويمها في مراحل التقويم قبل تنفيذ البرنامج التدريبي، وكذا التقويم في أثناء وبعد تنفيذ البرنامج التدريبي، متابعة النتائج بعد الإنتهاء من التدريب بفترة معينة.

المحور الثالث: تأثير أداء العنصر البشري في تفعيل السياحة الحموية (حمام الشلالة)

مع إشتداد المنافسة في المجال السياحي، أصبحت الدول السياحية مجبرة على تطبيق نهج علمي يعتمد أساسا على العنصر البشري داخل المؤسسة السياحية من خلال تدريبه وتطوير قدراته المهنية في هذا المجال الحساس، للحصول على أكبر حصة من السوق وتطوير منتجاتها السياحية لضمان بقائها وإستمرارها.

1- لحة عن المركب المعدني حمام الشلالة

1-1- النشأة والهيكـل التنظيمي: يقع المركب المعدني "حمام الشلالة" على مستوى بلدية حمام دباغ والتي تبعد عن مقر الولاية قالمة بـ: 20 كلم غربا على إرتفاع 320 مترا عن سطح البحر. أنشئ المركب وافتتح في جويلية 1976، ويتميز ببناء عصري ويقع وسط مساحة شاسعة من الأراضي الفلاحية، وفي مناخ هادئ وجاف، في درجة حرارة 32 مئوية صيفا وأكثر من 10 درجات شتاء لذلك فهو يتميز بجو صحي خاصة لمرضى الحساسية، كما يتميز المركب بوقوعه على بحيرة من المياه المعدنية الصحية الساخنة تخرج من باطن الأرض بدرجة حرارة تصل إلى 97 درجة مئوية، وهي تعد من أكثر المياه سخونة في العالم.

يحمل مركب الشلالة تصنيف (02 نجوم) نظرا للخدمات المهمة التي يقدمها، وهذا ما يجعل بلدية حمام دباغ من أهم الأقطاب السياحية بالجزائر، ما جعلها تشهد حركة واسعة من جراء إتساع نشاط المركب.

ويقسم الهيكل التنظيمي للمركب إلى جزئين أساسين هما:

الأقسام الإدارية: والتي تمثل الجانب التسييري والتنظيمي للمركب وتضم (مكتب المدير، نائب المدير، قسم المالية والحسابات، قسم المقتصد، مسؤول القسم الفندقي والمستخدمين).

الأقسام التشغيلية: وهي الأقسام المتعلقة بالخدمات المقدمة للزلاء والمترددين على المركب والمتمثلة في قسم الإيواء وقسم الخدمات ومصلحة النظافة ومصلحة الحمامات والقسم التقني.

1-2- الخدمات المقدمة وعدد السياح: تتمثل الخدمات المقدمة من قبل المركب في:

الإيواء: وتعتبر الخدمة الأكثر أهمية بالنسبة للسائح، حيث يهتم العاملون بالمركب بمسألة إيواء السائح وراحته منذ وصوله إلى غاية مغادرته المركب، يتكون قسم

الإيواء من الغرف والملاحق (البناعل)، ويحتوي على 62 غرفة، و05 شقق فاخرة مخصصة للطبقة الراقية، وتحتوي كل غرفة على كل متطلبات الراحة (حمام خاص، تلفاز، مبرد، هاتف...).

الإطعام: يقع المطعم الرئيسي للمركب في الطابق الأول للبناء الرئيسي، يطل على منظر مدهش للطبيعة الساحرة الخضراء معظم أوقات السنة، والأطباق المقدمة متنوعة ومتناسبة مع كل الأذواق والمستويات ومنها العصرية والتقليدية، وحتى الأطباق العالمية المعدة من قبل الطباخين ذوي الخبرة والكفاءة المهنيين، ويستوعب المطعم حوالي 120 شخصا، ويضع المركب شروطا صارمة يجب إتباعها لضمان حسن سير النشاط والخدمة المقدمة للزبائن، وتمثل هذه السياسة في:

- طريقة التعامل المتساوية بين جميع السياح، والتي تكون مهذبة ولائقة؛
- التقنية والإحترافية في طريقة تقديم الوجبات للسياح؛
- النظافة من أهم الأمور المتعلقة بالإطعام والعناية بمسألة نظافة الأطعمة والأجهزة المستعملة في الطبخ، حفاظا على السلامة الصحية للسائح.

الخدمات الصحية: تعتبر الخدمات الصحية من أهم وأبرز الخدمات المقدمة من قبل المركب، بالنظر إلى طبيعة المياه الموجودة به والتي تعد صحية 100% وذلك لتمتعها الطبيعي "ببيكاربونات الصودا"، وبالتالي فإن الميزة الأساسية للسائح الوافد على المركب هو حصوله على خدمات صحية، أي أن السياح الوافدين على المركب يأتون لأجل التداوي خاصة من أمراض: الجلد، الأذن، الأنف والحنجرة، المفاصل، الأعصاب، وبعض الأمراض النسائية... الخ، وتتكون مصلحة الخدمات الصحية أساسا من: 34 غرفة للإستحمام، مرفق للعلاج بالمياه المعدنية، قاعة العيادة، خمس قاعات للتدليك، وأخرى للتدليك الوظيفي (التدليك بالآلات)، قاعة للعلاج بالشحنات الكهربائية، ويعتبر حمام الشلالة أهم المعالم السياحية المتواجدة

بالجزائر التي تستقطب السواح من داخل ومن خارج الوطن، والجدول التالي يبين إحصائيات الوافدين إلى مركب حمام الشلالة المعدني.

جدول رقم 01: إحصائيات الوافدين إلى مركب حمام الشلالة المعدني (2006-2013)

السنة	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
جزائريين	20103	32248	20466	27434	32730	33528	24693	25012
أجانب	35	56	23	09	83	77	65	71

المصدر: وثائق مقدمة من طرف مديرية السياحة بولاية قالمة.

2- أداء العنصر البشري بالمركب:

2-1- بالنسبة لخدمات الإيواء: والمتمثلة أساسا في الإستقبال، الحجز، شؤون الغرف.

أولاً: الإستقبال: يعتبر هذا القسم من أهم أقسام المركب نظرا لكونه البوابة الأولى للتريل، بالإضافة إلى أنه حلقة الإتصال بينه وبين الأقسام الإدارية الأخرى، ويقوم المستقبل بمجموعة من المهام التي تعكس الطريقة التي تقدم بها الخدمات.

رئيس هيئة الإستقبال: هو المسؤول عن قسم الإيواء وينوب عن المدير، ويجب أن تتوفر فيه مؤهلات، ويقوم بمهام محددة.

➤ المؤهلات: حاصل على دبلوم في الفندقية ويتميز بهيئة وطريقة لبقة بالتحدث والتمتع بالقدرة على الإقناع والبراعة في التغيير، معرفة واسعة بالأعمال التجارية ومعدلات صرف العملات، معرفة ثلاث لغات وإتقان التحدث بها (عربية، فرنسية، إنجليزية).

➤ المهام: مسؤول عن تكوين الموظفين وإختيار الجدد منهم، وعن تنظيم مخطط العمل على مستوى مصلحة الإستقبال، المسؤول عن تخطيط العمل خلال التظاهرات والندوات والمؤتمرات، يساهم مع إدارة المركب على تبني سياسة

سياحية فعالة، بإعتبار قسمه أكبر مساهم في رأس مال المركب، إعلام كافة الأقسام بالمتغيرات الجديدة، التكفل بإستقبال الشخصيات المهمة.

ثانيا: الحجز: من أهم مهام الموظفين. بمصلحة الحجز الإحتفاظ بمواعيد وصول وسائل النقل والقيام بناء على طلب التزلاء بالحجز لهم في الأوقات المطلوبة، القيام بالحجز المسبق للغرف أو الصالات إما عن طريق البريد أو الهاتف أو البرقيات وإبلاغ بقية الأقسام بالحجز وخاصة فيما يخص الأفراح، هناك الحجز الفردي والحجز الجماعي، لعل أبرز أنواع الحجز وأسهلها وأسرعها هي الحجز عن طريق الأترنت.

ثالثا: شؤون الغرف:

رئيس مشرفي الغرف: من أبرز مهام هذا العضو الإشراف على نظافة وصيانة غرف التزلاء، بما فيها الأثاث وترتيبها، إبلاغ الإدارة برغبات التزلاء وملاحظاتهم الهانة فيما يخص الخدمات الناقصة وإبلاغ الإدارة بها، بالإضافة إلى الإبلاغ عن في حالة مرض أحد التزلاء أو المستخدمين، مع تقديم الإسعافات الأولية في حالة الخطر.

مشرف الغرف: تقوم بتنفيذ أوامر المشرف الرئيس وتنوب عنه، كما تقوم ببعض المهام الخاصة كمرقبة سلوك خدم الطوابق والحرص على إحترام ساعات العمل، كذا المراقبة التامة والدقيقة للغرف.

مشرف الطوابق: يقوم بتقديم مختلف الوجبات إلى الغرف 24/24 سا، ويستجيب بسرعة لطلبات التزلاء، مع تسجيل طلبات هؤلاء في دفتر خاص يسلم إلى المطبخ لتقديم الوجبات المطلوبة.

عاملات النظافة: على هذا الصنف من العاملين التمتع بصحة جيدة وهيئة حسنة، الإلتزام بتنظيف الغرف الشاغرة وقت مغادرة التزلاء لتكون جاهزة لإستقبال سياح جدد.

2-2- بالنسبة لخدمات الإطعام: تتطلب هذه المصلحة كذلك أداء جيدا لعاملها الذين يستوجب أن تتوفر فيهم مجموعة من المؤهلات الجسدية (ألا يكون هناك أي عيب جسدي ظاهر، أن يكون ذو شكل مقبول)، بالإضافة إلى المؤهلات المهنية (أن يكون ذو خبرة ومعرفة سابقة بالمهنة، الإلتزام بإرتداء بذلة موحدة بين عاملي المطعم، أن يكون متخرجاً من إحدى معاهد الفندقية والطبخ الوطنية).

2-3- بالنسبة للخدمات الصحية: يشرف على مستوى مصلحة الخدمات الصحية طبيبان يقومان بفحص المريض ووضع الطريقة المناسبة للعلاج، وهناك 15 ممرضا لتطبيق الطرق العلاجية الموصوفة.

3- دراسة ميدانية لعينة من موظفي حمام الشلالة - قائمة:

بعد استرجاع الاستثمارات الموزعة على أفراد العينة المكونة لمجتمع الدراسة، وقبل تحليل إجابات المستجوبين واستخلاص النتائج قمنا باتباع الإجراءات المتمثلة في: صدق أداة الدراسة وثباتها، وتبيان أساليب معالجة البيانات إحصائياً، خصائص عينة الدراسة.

3-1- ثبات أداة الدراسة: تم إختبار صدق أداة البحث وقياسها من خلال إختبار ألفا كرونباخ، وذلك لقياس مستوى ثبات أداة القياس من ناحية الإتساق الداخلي للعبارات.

الجدول رقم 02: معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات محاور الدراسة

محاو الإستمارة	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرومباخ
المحور الأول	23	0.98
المحور الثاني	06	0.99
كامل الإستمارة	29	0.985

المصدر: من إعداد الباحثين بإستعمال spss

فعالية أداء العنصر البشري في ترقية وتطوير النشاط السياحي الحموي

ونلاحظ من الجدول أعلاه أن النسب المتعلقة بالمحاور تراوحت بين 98% و99% والإستمارة ككل 98% قد فاقت بكثير القيمة التي تقبل عندها درجة الإعتمادية البالغة 60%، وبذلك فإن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات عالية تبرر إستخدامها لأغراض هذه الدراسة.

3-2- خصائص عينة الدراسة: للتعرف على توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الخصائص الديمغرافية، ثم حساب التكرارات والنسب المئوية وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم 03: التكرارات والنسب المئوية المتعلقة بالمتغيرات الديمغرافية

المتغير	البيان	التكرار	النسبة %
السن	أقل من 30 سنة	25	45.45
	من 30-40 سنة	15	27.27
	أكثر من 40 سنة	15	27.27
الوظيفة	موظفو الإستقبال	12	21.82
	موظفو الإيواء	23	41.82
	موظفو شؤون الغرف	20	36.36
الخبرة	أقل من 10 سنوات	30	54.54
	10 سنوات فأكثر	25	45.45
المؤهل	ثانوي	35	63.64
	جامعي	20	36.36
	المجموع	55	100

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

السن: من خلال الجدول نرى أن: نسبة 54.54% من مفردات العينة المبحوثة تتواجد ضمن الفئة العمرية أكثر من 30 سنة، ثم تأتي الفئة العمرية أقل من 30 سنة وذلك بنسبة 45.45%؛

الوظيفة: يتضح أن أفراد العينة المبحوثة من موظفي الإستقبال وقد قدرت نسبتهم ب 21.82%، أما نسبة موظفي الإيواء بنسبة تقدر ب 41.82% ، أما نسبة موظفي شؤون الغرف فقد قدرت ب 36.36%.

الخبرة: نلاحظ أن نسبة 54.54% من مفردات العينة المبحوثة تتواجد ضمن فئة الموظفين التي أقدميتهم أقل من 10 سنوات، كما قدرت نسبة الفئة التي تجاوزت أقدميتها 10 سنة بنسبة 45.45%.

المؤهل: يتضح أن أفراد العينة المبحوثة من ذوي المستوى الثانوي وقد قدرت نسبتهم ب 63.64%، أما نسبة ذوي المستوى الجامعي بنسبة تقدر ب 36.36%.

إن النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 03 مؤشر جيد للمؤسسة ميدان الدراسة من أجل الإستفادة القصوى من كفاءاتها، سواء بإشراك هذه الكفاءات في عملية تفعيل التنمية السياحية الحموية بمركب الشلالة ولاية قلمة، أو من خلال إتاحة الفرصة لها لتولي المسؤولية.

3-3- التحليل الإحصائي لفقرات الإستبيان:

الجدول رقم 04: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأسئلة الإستمارة:

رقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاهات الإجابات
الخور الأول: الإهتمام بتنمية العنصر البشري في المركب				
التدريب				
01	يقوم المركب بتدريب الموظفين لتنمية مهاراتهم من أجل زيادة وتحسين فعاليتهم وأدائهم.	3.87	0.72	عالية
02	يساعد التدريب الموظفين على اتخاذ أفضل القرارات لأداء أعمالهم.	3.80	0.65	عالية

فعالية أداء العنصر البشري في ترقية وتطوير النشاط السياحي الجموي

عالية	0.84	3.73	يساعد التدريب على خلق قدرات جديدة لمواجهة مختلف المشاكل.	03
عالية	0.97	3.47	يهتم المركب بإستقطاب الموظفين وتدريبهم وتحسين مستواهم من خلال توفير البيئة الملائمة لهم.	04
عالية	0.76	3.78	يساعد التدريب الموظف في الإطلاع على أنشطة الوظيفة التي يقوم بها.	05
التعليم				
عالية	0.98	3.80	يقوم المركب بدورات تعليمية لموظفيه لتحسين مستوى المعرفة لديهم.	06
متوسطة	0.85	3.38	يعمل المركب على إعادة تأهيل موظفيه ذوي الأداء المتدني.	07
عالية	0.84	3.67	يساهم التعليم في رفع الكفاءة والمقدرة الذهنية وسعة الاستيعاب لدى الموظفين.	08
عالية	0.63	3.51	تستخدم إدارة المركب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز كفاءة موظفيها.	09
متوسطة	0.82	3.36	يستعمل المركب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير البيانات عند قيامها بالدورات التعليمية.	10
متوسطة	0.89	3.15	يقوم المركب بالتعليم الإلكتروني للموظفين لتخفيض التكلفة وتحسين الأداء.	11
التحفيز				
متوسطة	0.91	3.22	تؤمن إدارة المركب بنظام الحوافز وتساند عملية تطبيقه بصورة متواصلة.	12
متوسطة	0.98	3.05	يقدم حوافز ومكافآت للموظفين لتقوية العلاقة الودية بين الإدارة والموظفين.	13
متوسطة	1.07	3.35	يعمل على منح مكافآت للموظفين ذوي الأداء المتميز والمحافظة عليهم.	14
متوسطة	1.07	3.35	يشجع الموظفين والمدراء على تقديم أعلى مستوى من الأداء لديهم.	15

متوسطة	1.06	3.22	يقدم حوافز للموظفين لرفع أدائهم وإشباع حاجاتهم ورغباتهم وضمان ولائهم.	16
متوسطة	1.02	3.05	يقدم الحوافز الجماعية ليعطي الفرصة للموظفين لتقديم اقتراحاتهم.	17
الأداء				
متوسطة	0.98	3.24	يوفر المركب البيئة المناسبة لإنجاز المهام الموكلة للأفراد بأفضل أداء.	18
متوسطة	0.92	2.96	تساهم القيم والمعتقدات السائدة بالمركب في تحسين أداء الأفراد.	19
عالية	0.87	3.49	التقييم العادل يزيد من دافعية العامل لتحسين أدائه.	20
متوسطة	0.75	3.35	ترتكز عملية تقييم الأداء على تحديد سلوكيات يجب توفرها في الأفراد.	21
متوسطة	0.79	3.35	يخضع الموظفون في المركب لمقاييس تقويم دقيقة في الأداء.	22
عالية	0.84	3.64	يقوم المركب بعملية التقييم بصفة مستمرة أثناء أداء الموظفين لعملهم.	23
المحور الثاني: الإهتمام بتنمية السياحة الحموية في المركب				
عالية	0.87	3.62	يهتم المركب بالجوانب البيئية كونه يساهم في تنمية السياحة الحموية.	24
عالية	0.85	3.55	للموارد البشرية دور في تحقيق التنمية الحموية.	25
عالية	0.83	3.40	هياكل الإستقبال والإيواء بالمركب لا تستجيب للطلب السياحي من حيث الكمية ولا من حيث نوعية الخدمات المقدمة.	26
متوسطة	0.94	3.25	التوسعات التي سيقوم بها المركب ستساهم في تنمية السياحة الحموية.	27
متوسطة	0.99	3.38	ترقية السياحة الحموية مرتبط بتوفير الأمن والإستقرار وتحسين صورة الجزائر في الخارج.	28
متوسطة	1.03	3.29	تشكل السياحة الحموية الورقة الراجعة للتنمية السياحية وجذب التلذفات السياحية.	29

المصدر: من إعداد الباحثين بإستعمال spss

أولا - الإهتمام بالعنصر البشري في مركب الشلالة

1 - التدريب: يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 01 إحتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي عالي 3.87، وإنحراف معياري قدره 0.72، ووزن نسبي عالي 0.774 ، وقيمة إحصائية Sig = 0.000، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالا إحصائيا عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 39.80 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس أن المركب يقوم بتدريب الموظفين لتزويدهم بمعارف وتطوير وتنمية مهاراتهم وقدراتهم من أجل زيادة وتحسين فعاليتهم وأدائهم.

يتبين من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 02 والفقرة رقم 05 إحتلتا المرتبة الثانية والثالثة بمتوسط حسابي عالي 3.80 و 3.78 على التوالي، وإنحراف معياري قدره 0.65 و 0.76، ووزن نسبي عالي 0.76 و 0.75، وقيمة إحصائية Sig = 0.000، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالا إحصائيا عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 43.37 و 36.79، فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرتين قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة على هذه الفقرتين التي تعكس أن التدريب يساعد الموظفين على إتخاذ أفضل القرارات لأداء أعمالهم والإطلاع على الأنشطة الوظيفية التي يقوم بها.

يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 04 إحتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي عالي 3.47، وإنحراف معياري قدره 0.97، ووزن نسبي عال 0.694، وقيمة إحصائية Sig = 0.000، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالا إحصائيا عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 26.31 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية

من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس أن المركب يهتم بإستقطاب الموظفين وتدريبهم وتحسين مستواهم من خلال توفير البيئة الملائمة لهم.

2 - التعليم: يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 06 إحتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي عالي 3.80، وإنحراف معياري قدره 0.98، ووزن نسبي عالي 0.76، وقيمة إحصائية $\text{Sig} = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالا إحصائيا عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 28.50 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس أن المركب يقوم بدورات تعليمية لموظفيه لتحسين مستوى المعرفة لديهم.

يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 08 والفقرة رقم 09 إحتلتا المرتبة الثانية والثالثة بمتوسط حسابي عالي 3.67 و 3.51 على التوالي، وإنحراف معياري قدره 0.84 و 0.63، ووزن نسبي عالي 0.734 و 0.702، وقيمة إحصائية $\text{Sig} = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالا إحصائيا، وبما أن قيمة t بلغت 32.42 و 41.01 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة للفقرتين قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة للفقرتين التي تعكس أن للتعليم وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات دور في رفع الكفاءة والمقدرة الذهنية وسعة الإستيعاب لدى الموظفين.

يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 11 إحتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي متوسط 3.15، وإنحراف معياري قدره 0.89، ووزن نسبي متوسط 0.63، وقيمة إحصائية $\text{Sig} = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالا إحصائيا عند مستوى الدلالة، وبما أن قيمة t بلغت 26.19 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة

متوسطة من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس أن المركب يقوم بالتعليم الإلكتروني للموظفين لتخفيض التكلفة وتحسين الأداء.

3 - التحفيز: يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرتين رقم 14 و 15 إحتلتا المرتبة الأولى بمتوسط حسابي متوسط 3.35، وإختراف معياري قدره 1.07، ووزن نسبي متوسط 0.67، وقيمة إحصائية =Sig 0.000، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالا إحصائيا عند مستوى الدلالة، وبما أن قيمة t بلغت 23.07 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة للفقرتين قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة متوسطة من أفراد العينة على هاتين الفقرتين التي تعكسان أن المركب يعمل على منح مكافآت ذوي الأداء المتميز والمحافظة عليهم، كما يشجع المركب الموظفين والمدراء على تقديم أعلى مستوى من الأداء لديهم.

يوضح الجدول السابق أن الفقرتين رقم 12 و 16 إحتلتا المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي متوسط 3.22، وإختراف معياري قدره 1.06، ووزن نسبي متوسط 0.644، وقيمة إحصائية =Sig 0.000، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالا إحصائيا عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 22.38 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة للفقرتين قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة متوسطة من أفراد العينة على هاتين الفقرتين التي تعكسان أن إدارة المركب تؤمن بنظام الحوافز وتساند عملية تطبيق بصورة متواصلة، حيث تقدم حوافز للموظفين لرفع أدايتهم وإشباع حاجاتهم ورغباتهم وضمأن ولايتهم.

يتبين من خلال الجدول السابق أن الفقرتين رقم 13 و 17 إحتلتا المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي متوسط 3.05، وإختراف معياري قدره 1.02، ووزن نسبي متوسط 0.61، وقيمة إحصائية =Sig 0.000، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالا إحصائيا عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 22.08 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة للفقرتين قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة

الموافقة متوسطة من أفراد العينة على هاتين الفقرتين التي تعكسان أن المركب يقدم حوافز ومكافآت للموظفين لتقوية العلاقة الودية بين الإدارة والموظفين، كما يقدم أيضا حوافز جماعية ليعطي الفرصة للموظفين لتقديم اقتراحاتهم من أجل تحسين الأداء.

4 - الأداء: يظهر من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 23 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي عالي 3.64، وإنحراف معياري قدره 0.84، ووزن نسبي عالي 0.728، وقيمة احتمالية $\text{Sig} = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالا إحصائيا عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 31.84 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية من أفراد العينة على هذه الفقرة التي تعكس أن المركب يقوم بعملية التقييم بصفة مستمرة أثناء أداء الموظفين لعملهم.

ولقد جاءت الفقرات رقم 20 و 21 و 22 في المرتبة الثانية والثالثة بمتوسط حسابي مرتفع 3.49 للفقرة 20، و 3.35 للفقرتين 21 و 22، وإنحراف معياري قدره 0.87 و 0.75 و 0.79، وقيمة احتمالية $\text{Sig} = 0.000$ والتي هي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالا إحصائيا عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وهذا يدل على أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرات قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة متوسطة والتي تعكس أن التقييم العادل يزيد من دافعية العامل لتحسين أدائه كما أن إدارة المركب تركز على تحديد سلوكيات يجب توفرها في الأفراد في عملية تقييم الأداء، كما أن يخضع الموظفون لمقاييس تقويم دقيقة في الأداء.

كما يتضح أن الفقرة رقم 19 احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي متوسط 2.96، وإنحراف معياري قدره 0.92، ووزن نسبي متوسط 0.592، وقيمة احتمالية $\text{Sig} = 0.000$ ، التي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالا إحصائيا عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 23.83 فهذا يدل أن متوسط

درجة الإجابة لهذه الفقرة قد كان أكبر من 3، مما يعني أن أفراد العينة موافقون على مساهمة القيم والمعتقدات السائدة بالمركب في تحسين أداء الأفراد.

ثانيا - الإهتمام بتنمية السياحة الحموية في مركب الشلالة

يوضح الجدول رقم 4 أن مركب الشلالة يهتم بالسياحة الحموية ويعمل على تطويرها، كون الأوساط الحسائية للمحور أكثر من 3، وتأتي في المرتبة الأولى الفقرة رقم 24 بوسط حسابي 3.62، وإنحراف معياري قدره 0.759، وقيمة احتمالية $\text{Sig} = 0.000$ ، والتي أقل من 0.05، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دالا إحصائيا عند مستوى دلالة يساوي 0.05، وبما أن قيمة t بلغت 30.80 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة عالية على هذه الفقرة التي تعكس إهتمامات بالجوانب البيئية يساهم في تنمية السياحة الحموية.

كما جاءت الفقرات رقم 28 و 29 و 27 في المراتب الأخيرة لفقرات المحور الستة كون متوسطها الحسابي يفوق المتوسط المفروض في الدراسة 3 ولا يتجاوز 3.38، مما يدل على أن أفراد العينة المستحوية موافقون بدرجة إجابة متوسطة على أن ترقية السياحة الحموية مرتبط بتوفير الأمن والإستقرار وتحسين صورة الجزائر في الخارج، كما أن السياحة الحموية في ولاية قالمة ستساهم في جذب التدفقات السياحية.

3-4- إختبار فرضيات الدراسة:

- إختبار الفرضية الأولى:

H0: لا يهتم مركب الشلالة بالموارد البشري؛

H1: يهتم مركب الشلالة بالموارد البشري.

الجدول رقم 05: المتوسط الحسابي واختبار T للفرضية الأولى

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوية
الإهتمام بالموارد البشري	3.44	0.816	31.257	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج spss

تبين المخرجات من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة لمدى الإهتمام بالموارد البشري قد بلغ 3,44 وانحراف قدره 0,816، وحيث أن قيمة t المحسوبة قد بلغت 31,257، وهي أكبر من قيمتها الجدولية، هذا ما يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وما يؤكد هذه النتيجة أن مستوى الدلالة المحسوب 0,000 كان أقل من 0,05 أي أقل من المستوى المعتمد، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، ومنه فإن مركب الشلالة يهتم بالموارد البشري.

- اختبار الفرضية الثانية:

H0: لا يهتم مركب الشلالة بتنمية السياحة الحموية؛

H1: يهتم مركب الشلالة بتنمية السياحة الحموية.

الجدول رقم 06: المتوسط الحسابي واختبار T للفرضية الثانية

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوية
الإهتمام بتنمية السياحة الحموية	3.42	0.876	28.910	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج spss

تبين المخرجات من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة لمدى الإهتمام بالموارد البشري قد بلغ 3,42 وانحراف قدره 0,876، وحيث أن قيمة t المحسوبة قد بلغت 28,910، وهي أكبر من قيمتها الجدولية، هذا ما يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وما يؤكد هذه النتيجة أن مستوى الدلالة

فعالية أداء العنصر البشري في ترقية وتطوير النشاط السياحي الحموي

المحسوب 0,000 كان أقل من 0,05 أي أقل من المستوى المعتمد، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، ومنه فإن مركب الشلالة يهتم بتنمية السياحة الحموية.

- اختبار الفرضية الثالثة:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين الإهتمام بالموارد البشري وتنمية السياحة الحموية.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين الإهتمام بالموارد البشري وتنمية السياحة الحموية.

الجدول رقم 07: الإهتمام بالموارد البشري

		0,975	معامل الارتباط R	
		0,951	معامل التحديد R^2	
قيمة F: 34.175		مستوى المعنوية 0.000		عند: $\alpha = 0.05$
المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات غير موحدة	
	β	المتغير	β	المتغير
الثابت	0.337	الثابت	0.337	0.337
المتغير المستقل	0.908	المتغير المستقل	0.908	0.908

المصدر: من إعداد الباحثين بإستعمال spss

يظهر من الجدول أن معامل التحديد R^2 قد بلغ 0.951 والذي يشير إلى تفسير المتغيرات المستقلة للمتغير التابع بنسبة 95% وأن باقي النسبة والمقدرة 15% من التأثير في المتغير التابع ترجع إلى عوامل أخرى، كما تشير قيمة F التي بلغت 34.175 بمستوى ثقة 95% إلى ملائمة خط الإنحدار للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وتشير قيمة معامل الارتباط R التي بلغت 0.975 إلى وجود علاقة موجبة قوية بين المتغيرين. بلغت مستوى المعنوية المتغير المستقل 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 الأمر الذي يدل على معنويتها إحصائيا وهو ما يشير إلى أهمية هذا المتغير في

تفسير المتغير التابع، ومما سبق من التحليل يمكننا من قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% الإهتمام بالموارد البشري وتحقيق التنمية السياحة الحموية.

ومن خلال ما سبق نستنتج معادلة الإنحدار التالية:

$$\text{تنمية السياحة الحموية بمركب الشلالة} = 0.337 + 0.908 \text{ أداء العنصر البشري}$$

خلاصة:

إن النشاط السياحي هو المجال الخصب والمتجدد الذي يمكن أن يصبح المصدر الأول للدخل في العديد من الدول التي تولي إهتمام بهذا القطاع، فالسياحة هي النشاط المستقبلي المشرق لتأثيرها الفعال في الأنشطة الإقتصادية والصناعية والخدمية... الخ، وهو النشاط القائم بالدرجة الأولى على العنصر البشري الكفاء والمؤهل الذي يرفع من مردودية القطاع وتحقيق ميزة تنافسية لمؤسساته، هذا الأخير الذي يتطلب إعادة الرسكلة بشكل دوري والخضوع إلى الطرق العلمية للتدريب في المجال السياحي والفندقي، بإعتبار أن هناك هيئات وجمعيات متخصصة في هذا المجال، بالإضافة إلى خضوع العاملين لأساليب وطرق تقييم الأداء للوقوف على الأخطار والسلبيات قصد إجتنابها مستقبلا، وتقديم تحفيزات معنوية ومادية للموظفين من أجل تحسين خدمة السواح وكسب رضاهم.

وبالنسبة للجزء التطبيقي فقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- معظم العاملين في المركب غير مؤهلين بالشكل المطلوب للقيام بالمهام الموكلة إليهم؛
 - عدم خضوع العمال إلى الدورات التدريبية اللازمة لتحسين أدائهم وفق الأسس والمعايير المتعامل بها على المستوى الدولي في المجال السياحي والفندقي؛
 - غياب الرقابة وتقييم الأداء بالطرق العلمية المتعارف عليها بالنسبة للعاملين مما يجد من مردودية أدائهم؛
 - عدم إلتزام العاملين كل النصائح والتوجيهات المقدمة من قبل مسؤوليهم للحفاظ على راحة ونيل رضا التزلاء ومرتادي المركب.
- وبناء على هذه النتائج يمكن تقديم الإقتراحات الآتية:

- ضرورة وجود موظفين ذوي خبرة في مجال العمل السياحي والفندقي ومتحصلين على شهادات من المعاهد والجامعات المتخصصة في هذا المجال؛
- ضرورة تجديد التكوين للعاملين القدامى، وتدريبهم على الأساليب والتقنيات الحديثة لمواكبة التطورات الحاصلة في المجال السياحي؛
- مكافأة الأداء الجيد بزيادة الأجر أو الترقية، وصرف المكافآت التشجيعية؛
- النقل المرغوب فيه إلى قسم آخر أو إلى عمل آخر أكثر مناسبة لقدرات العامل؛
- ضرورة التعاون مع الوكالات السياحية الخاصة لأنها تعد مطلبا حقيقيا وحيويا لتقديم التغيير، خاصة في مجال التعامل مع السياح.

قائمة المراجع:

- 1- أبو القاسم حمدي، تنمية كفاءات الأفراد ودورها في دعم الميزة التنافسية للمؤسسات (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية الأغواط 1999-2005)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004.
- 2- حميد عبد النبي الطائي: أصول صناعة السياحة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 3- صالح مفتاح: إدارة الموارد البشرية وتسيير المعارف في خدمة الكفاءات (المهارات)، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الإدماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، يومي 09، 10 مارس 2004.
- 4- علي محمد رجب، تخطيط الموارد البشرية. <http://ejabat.google.com/ejabat/thread?>
- 5- فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 6- ماهر عبد العزيز توفيق: صناعة السياحة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997.
- 7- محمد ابراهيم عراقي، فاروق عبد النبي عطا الله، التنمية السياحية المستدامة في جمهورية مصر العربية (دراسة تقييمية بالتطبيق على محافظة الاسكندرية)، دار الكتب / القاهرة 2012 .
- 8- مراد زايد، السياحة كصناعة في الإقتصاد الوطني (حالة الجزائر)، الملتقى الدولي حول إقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 09، 10 مارس 2010.
- 9- نجم العراوي: جودة التدريب الإداري ومتطلبات المواصفة الدولية الإيزو 10015، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2008.
- 10- وهيبه ليازيد، السياحة بالجزائر إمكانيات ضخمة ومعوقات عديدة، الملتقى الدولي حول إقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 09- 10 مارس 2010.