

اختبار الدور الوسيط لجودة خدمات الفنادق في العلاقة بين التنمية المهنية والتنمية الاقتصادية من

وجهة نظر العاملين بالفنادق بمدينة دنقلا

Examining the Mediating Role of Hotels Services Quality for the Relationship Between Professional Development & Economic Development from the Viewpoint of Hotels Employees at Dongola City

د. محمود عبد المعطي هاشم عبد الحميد، باحث بمعهد الدراسات الإستراتيجية – جامعة دنقلا.

Mahmoudmag81@gmail.com

أ.د. أسامة معاوية بخيت حسين، أستاذ الاقتصاد بجامعة دنقلا – الولاية الشمالية- السودان.

Osamama666@gmail.com

تاريخ التسليم: 14-03-2022 تاريخ المراجعة: 21-03-2022، تاريخ القبول: 19-05-2022

Abstract :

ملخص :

The study aimed to examining the mediating role of hotels services quality for the relationship between professional development and economic development from the viewpoint of hotels employees at Dongola City. The problem of the study focuses on decrease of economic development indicators because unawareness of improving hotels services quality and professional development programs planning. Five hypotheses were developed and a questionnaire was designed.

After data collection and analysis from the respondents, the study reached up to mediates hotels services quality the relationship between professional development and achieving economic development with an indirect effect of (0.401). The study recommended there is a need to increase leadership and employees at hotels in Dongola City awareness in importance of professional development, hotels services quality and economic development.

Key Words: Hotels Services Quality; Professional Development; Economic Development.

هدفت الدراسة اختبار الدور الوسيط لجودة خدمات الفنادق في العلاقة بين التنمية المهنية والتنمية الاقتصادية من وجهة نظر العاملين بالفنادق بمدينة دنقلا، حيث تمحورت مشكلة الدراسة في انخفاض مؤشرات التنمية الاقتصادية وذلك لإهمال تحسين جودة خدمات الفنادق وتخطيط برامج التنمية المهنية، حيث تم وضع خمسة فرضيات وتصميم إستبانة.

وبعد جمع وتحليل البيانات من المبحوثين، توصلت الدراسة إلى توسط جودة خدمات الفنادق للعلاقة بين التنمية المهنية وتحقيق التنمية الاقتصادية بتأثير غير مباشر (0.401). وأوصت الدراسة بضرورة توعية القيادة والعاملين في الفنادق بمدينة دنقلا بأهمية التنمية المهنية وجودة خدمات الفنادق والتنمية الاقتصادية.

الكلمات المفتاحية: جودة خدمات الفنادق، التنمية المهنية، التنمية الاقتصادية.

1. مقدمة:

يعد قطاع الفنادق والخدمات التي يقدمها، إحدى الدعائم الأساسية لتكامل القطاعات الاقتصادية والخدمية في أي بلد، من خلال الدور الكبير الذي تلعبه جودة خدماته في التنمية الاقتصادية. هذا، وتعرف التنمية الاقتصادية بأنها؛ هي تقدم للمجتمع عن طريق استنباط أساليب إنتاجية جديدة ورفع مستويات الإنتاج من خلال إنماء المهارات والطاقات البشرية. وإن التنمية الحقيقية كمؤشر للرفي البشري أو الحضاري يكمن في مدى نمو الجانب المعرفي للمورد البشري، وإن أحدث مؤشر للتنمية اعتمده هيئة الأمم المتحدة في عام 1990م هو مؤشر التنمية المهنية. لذا جاءت هذه الدراسة لتبيان الدور الوسيط لجودة خدمات الفنادق في العلاقة بين التنمية المهنية والتنمية الاقتصادية.

الإشكالية:

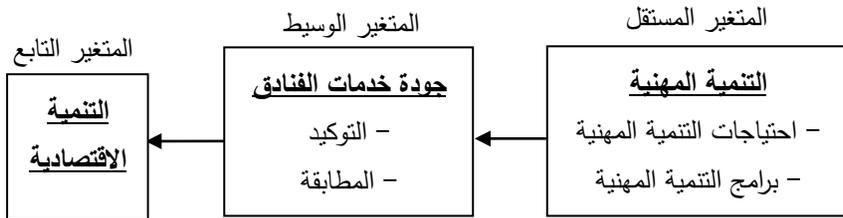
تمثل مشكلة الدراسة في انخفاض مؤشرات التنمية الاقتصادية وذلك لإهمال تحسين جودة خدمات الفنادق وتخطيط برامج التنمية المهنية للعاملين لديها، لهذا تحاول هذه الدراسة التعرف على إمكانية الحل من خلال الإجابة على السؤال الرئيس التالي: هل يمكن للتنمية المهنية أن تحقق التنمية الاقتصادية في ظل تحسين جودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا؟.

أنموذج وفرضيات الدراسة:

أ- أنموذج الدراسة:

تمثل في الشكل التالي:

الشكل رقم (1) يوضح أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين، 2022م، دنقلا.

ب- فرضيات الدراسة: تمثلت في الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة دالة إحصائياً بين التنمية المهنية والتنمية الاقتصادية.
2. توجد علاقة دالة إحصائياً بين التنمية المهنية وجودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا.
3. توجد علاقة دالة إحصائياً بين جودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا والتنمية الاقتصادية.
4. تتوسط جودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا العلاقة بين التنمية المهنية والتنمية الاقتصادية.
5. يوجد اختلاف بين متوسط استجابات الباحثين حول جودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا.

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من جانبين:

1. الأهمية العلمية: تساهم الدراسة في سد فجوة بحثية لم تتطرق لها الدراسات السابقة، على حد علم الباحثين، وذلك من خلال التعرض للعلاقات بين متغيرات الدراسة الثلاثة في ظل علاقة التوسط وهي قضية لم تتعرض لها الدراسات السابقة بكامل أبعادها كما تعرضت له هذه الدراسة. فضلاً عن أن الدراسة تسهم من الناحية العلمية في توفير مرجعية علمية حول علاقات متغيرات الدراسة المبحوثة لتسهم في دعم المكتبة المرئية ويعين الباحثين على تطوير المعرفة في هذا المجال.
2. الأهمية العملية: تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في أنها توفر بيانات ومعلومات لمتخذي القرار في الفنادق بمدينة دنقلا تعينهم على ترشيد قراراتهم، فضلاً عن أن الدراسة تسلط الضوء على أهمية جودة خدمات الفنادق والتنمية المهنية في حل مشاكل انخفاض مؤشرات التنمية الاقتصادية.

هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى اختبار الدور الوسيط لجودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا في العلاقة بين التنمية المهنية والتنمية الاقتصادية.

منهجية الدراسة:

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعمل على تفسير الوضع القائم قيد الدراسة، ثم تحليل بيانات الدراسة الميدانية إحصائياً باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) الإصدار (26) للوصول إلى نتائج وتوصيات يمكن أن تساعد في إيجاد الحلول. كما استخدمت الدراسة الكتب والرسائل الجامعية كمصادر ثانوية، إضافة للاستبيان والمقابلة الشخصية كمصادر أولية لجمع البيانات والمعلومات في مجال متغيرات الدراسة خلال الفترة من 2022/3/6م حتى 2022/3/10م.

2- الدراسات السابقة:

أجرى (عبد الحميد، 2022م) دراسة توصلت إلى وجود أثر إستراتيجية التدريب على تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة، وتؤثر معايير إدارة الجودة الشاملة في بناء السمعة التنظيمية، وتُعدّل معايير إدارة الجودة الشاملة العلاقة بين إستراتيجية التدريب وبناء السمعة التنظيمية. وأوصت بالتأكيد على أهمية ودور معايير الجودة الشاملة كأحد الاستراتيجيات التي يمكن تبنيها في مجال تطبيق إستراتيجية التدريب لبناء السمعة التنظيمية. وأجرى (حسين، 2018م) دراسة توصلت إلى ارتفاع مستوى التدريب وجودة الخدمات في الفنادق والتطور والنمو الاقتصادي والاجتماعي، وإن التدريب يؤثر إيجاباً على جودة الخدمات في الفنادق، ووجود علاقة بين جودة الخدمات في الفنادق والتطور والنمو الاقتصادي والاجتماعي، ولا توجد فروق تجاه جودة الخدمات الفندقية في مدينة دنقلا تعزي لمتغيرات (النوع، العمر، الدورات التدريبية وعددها ومكانها، وعدد اللغات). وتوجد فروق تبعاً لمتغيري المستوى التعليمي والمستوى

الوظيفي. وأوصت بضرورة الاهتمام بجودة الخدمات الفندقية والانفتاح الاقتصادي نحو الترويج للسياحة للمساهمة في زيادة الإشغال في مجال العمل الفندقي في مدينة دنقلا لجلب العملات الأجنبية لخزينة الولاية. وأجرى (أبويكر، 2017م) دراسة توصلت إلى أن التخطيط التربوي يسهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والتنمية المهنية. وأوصت حكومة النيجر بإدراج مواد اقتصادية ومهنية في مناهج تدريسها لأن التنمية الاقتصادية والمهنية تبدأ بالتربية والتعليم. وأجرى (عوض الله، 2012م) دراسة توصلت إلى أن الخطة العشرية للتعليم العالي لم تراعي إمكانات الدولة السودانية المادية والبشرية، وإن التنمية الاقتصادية لم تتحقق من خلال الخطة العشرية. وأوصت بضرورة مراعاة إمكانات الدولة السودانية المادية والبشرية عند تصميم خطط التعليم العالي. وأجرى (يوسف، 2007م) دراسة توصلت إلى تصميم خطط تنمية هدفها الربط بين تنمية الموارد البشرية والتنمية الاقتصادية والاستفادة من أصحاب الكفاءات والخبرة والطاقات الإبداعية. وأوصت بإعادة النظر في المناهج الدراسية والتخصصات وبما يتناسب مع الحاجة العملية في سوق العمل وتدريب الشباب والخريجين الجدد ووضع خطط للارتقاء بهم.

2- الإطار النظري:

2-1 التعريف بمتغيرات الدراسة:

بحسب ما ورد في (الخشبي، 1989م) و(إبراهيم، 2000م) و(مصطفى، 2003م) يمكن اعتماد تعريف مصطلحات (التنمية المهنية، التنمية الاقتصادية، وجودة الخدمات) على النحو التالي: إذ يعرف (الخشبي، 1989م، ص: 88) المهنة بأنها أعمال خدمية، تطبيق مجموعة من المعارف على مشكلات يقدرها المجتمع، ويرى (أبويكر، 2017م، ص: 81) أنها عبارة عن وظيفة يشغلها الفرد في أي مجال غير المجالات اليدوية، ومن الضروري أن تكون لدى صاحب المهنة معلومات ومهارات متخصصة في المجال الذي يقوم بالعمل فيه. وعليه فإن التنمية المهنية هي نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغييرات في الفرد أو مجموعة الأفراد في منظمة أو مؤسسة معينة تتناول معلوماتهم وأدائهم وسلوكهم واتجاهاتهم بما يجعلهم لائقين لشغل وظائفهم بكفاءة وإنتاجية عالية. وتعرف (إبراهيم، 2000م، ص: 499) التنمية الاقتصادية بأنها هي العملية التي من خلالها تحاول الدول زيادة متوسط نصيب الفرد من إجمالي الناتج القومي خلال فترة زمنية محددة وذلك من خلال رفع متوسط إنتاجية الفرد واستخدام الموارد المتاحة لزيادة الإنتاج خلال تلك الفترة. وعرفت منظمة المعايير الدولية الأيزو (ISO 9001: 2000) جودة الخدمة بأنها درجة تلبية مجموعة من الخصائص في الخدمة المقدمة للمتعاملين. وبحسب (مصطفى، 2003م) فإن الرابطة الأمريكية لمراقبة الجودة عرفت جودة الخدمة من حيث مدركات المتعامل بمعنى مدى وجود مطابقة بين الخدمة والتوقعات أو حتى ظهور مستوى يفوق التوقعات (من وجهة نظر المتعامل وليس الفندق) وهذا الاختلاف مهم حيث يجبر مزودي الخدمات في الفنادق على الأخذ بعين الاعتبار وجهة نظر المتعامل، وتحديد ما هو متوقع من قبل المتعامل فيما يتعلق بجودة الخدمة الفندقية أو تقييم الجودة للخدمة الفندقية ومن ثم تطوير خدمات فندقية تتطابق مع هذه التوقعات أو تفوقها.

2-2 العلاقة بين التنمية المهنية والتنمية الاقتصادية:

يوضح (محمد وفضيل، 2016م، ص ص: 47-48) إن برامج التنمية المهنية هي مختلف الفعاليات والأنشطة التدريبية المصممة من ناحية التخطيط والتنفيذ والتقييم، من حيث الأهداف والمحتوى، والأساليب والوسائل، والزمان والمكان، والموارد البشرية والمادية، التي من خلالها يتم تلبية الاحتياجات المهنية للعاملين، بينما عرف (توفيق، 2006م، ص: 50) الاحتياجات المهنية بأنها مجموعة التغيرات المطلوب إحداثها كماً ونوعاً في المورد البشري بسبب ضعف أو نقص معين في معارفه، أو مهاراته، أو خبراته، أو سلوكه واتجاهاته، لجعله لائقاً لأداء اختصاصات وواجبات وظيفته الحالية، أو لشغل وظيفة أعلى بكفاءة وفاعلية. ويضيف، هناك أساليب عديدة لتحديد الاحتياجات المهنية، منها ما هو تقليدي (أسلوب التحليل الشامل للاحتياجات التدريبية) ومنها ما هو حديث (أسلوب ربط المسار التدريبي بالمسار الوظيفي). ويخلص (المحسن، 2013م: 237) أسباب ومبررات الاهتمام بالتنمية المهنية في حاجة العاملين إلى الحافز المهني الذي يمكنهم من تحسين أدائهم، وهو ما يمكنهم من التكيف الأمثل مع بيئتهم المهنية من حيث إلمامهم بمفاصل ومضامين العمل الفندقية، والأسس المهنية لممارسة مهنة الفندقة، وكل ما له علاقة بالعمل الفندقية والسياحي. ويضيف، إن الهدف الأساسي الذي تسعى لتحقيقه برامج التنمية المهنية هو تمكين العامل من القيام بأداء مسؤولياته وأدواره بكفاءة وفاعلية وجودة وتميز وإتقان لتحقيق التنمية الاقتصادية المنشودة. ويبين (أبو بكر، 2017م، ص: 238) إن التنمية المهنية تسهم في تحقيق التنمية الاقتصادية عن طريق: إعداد قوى عاملة بقدر احتياجات الدولة، الكشف عن فرص اقتصادية جديدة في الدولة، معرفة كيفية معالجة مشكلة البطالة المتزايدة، معرفة أساليب محاربة الفقر المدقع، إدراك طرق معالجة التخلف الاقتصادي، إدراك طرق تحقيق مستوى أعلى من العدالة في توزيع الدخل القومي، معالجة المشكلات المؤثرة على التنمية الاقتصادية، الحد من العادات الاقتصادية السلبية والتخلص من الأساليب البدائية في تنمية الثروات النباتية، معرفة الطرائق الجديدة في تنمية الثروات الحيوانية والرعية، معرفة كيفية الاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية خاصة المعادن النفيسة والنفط.

2-3 الدور الوسيط لجودة خدمات الفنادق:

يوضح (الخالدي، 2006م، ص: 20) أن جودة الخدمة تمثل معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المتعاملين لهذه الخدمة بينما، وسيتم قياسها في الدراسة الحالية من خلال بُعدى تأكيد ومطابقة الخدمة المقدمة. فقد بين (Ramsaran & Roshnee, 2008, P : 114) بأن تأكيد الخدمة المقدمة يشير إلى مدى الالتزام بالمواعيد التي يقدمها الفندق للزلاء والرواد فيما يخص الخدمات الفندقية المقدمة وتحسيناتها مما يترتب عليه الثقة المتبادلة. ولقد عرف (David, 2001, P : 55) مطابقة جودة الخدمة المقدمة بأنها هي درجة مطابقة مواصفات تصميم المنتج/ الخدمة ومواصفات العمليات للمعايير التي صنعت على أساسها وهذا يعود إلى المداخل التقليدية الرائدة في مجال نظام إدارة الجودة. واستخدمت هذه الدراسة (جودة خدمات الفنادق في مدينة دنقلا) كوسيط بين التنمية المهنية والتنمية

الاقتصادية، فهناك علاقة توسط كاملة لجودة خدمات الفنادق في العلاقة بين التنمية المهنية والتنمية الاقتصادية مما يشير إلى وجود دور حيوي وملومس لتحقيق التنمية الاقتصادية في مدينة دنقلا. ويعرف (سليمان ونور الدائم، 2021م: 64) الدور الوسيط بأنه أحد العمليات التي تتم بين شيئين وذلك من أجل التوصل إلى إضافة مميزة مناسبة للعملية التجارية أو غير التجارية. ويلعب الدور الوسيط دوراً جوهرياً يتمثل في توفيره البيئة الملائمة في وصل أو تكملة ما قد ينقص في أحد طرفي الوساطة، ويعد الدور الوسيط أحد أبرز الأساليب الفعالة التي يعتمد عليها في الحصول على حلول مناسبة ترضي جميع الأطراف في بيئة الأعمال الداخلية والخارجية، ولذلك كان لابد من توضيح الدور الوسيط الذي تمارسه (جودة الخدمات الفندقية) في الفنادق بمدينة دنقلا. وبينت دراسة (حسين، 2018م) إن التعرف على الأثر المحتمل لجودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا كمتغير وسيط بين التدريب والتطور والنمو الاقتصادي والاجتماعي من خلال دراسة تطبيقية، له عدة وجوه في بيئة الأعمال الفندقية: حيث إن عملية تحديد الاحتياجات التدريبية ووضع البرامج التدريبية الناجحة هي التي تحسن جودة الخدمات الفندقية وتجعلها أداة وسيطة لتحقيق التنمية الاقتصادية، كما أن الاهتمام بتوكيد ومطابقة الخدمة الفندقية هو توظيف لدورها الوسيط لتحقيق التنمية الاقتصادية. واتخذت (جودة خدمات الفنادق) أدوار وظيفية وسيطة تجسدت في تحقيق التنمية الاقتصادية وتوظيف أبعاد التنمية المهنية لتحقيق أهدافها في ظل التحديات التي تواجهها الفنادق. ومن دواعي ومبررات تبني (جودة الخدمات الفندقية) كوسيط: أن تحديد احتياجات التنمية المهنية ووضع برامج التنمية المهنية بناءً على تلك الاحتياجات سوف ترفع من كفاءة أداء العاملين إذا ما تم تطبيقها بمهنية وكفاءة، حيث أن تنمية مهارات القوى العاملة هو الطريق إلى نجاح الفنادق في تحسين جودة خدماتها الفندقية ومساهمة القطاع الفندقي في تحقيق التنمية الاقتصادية.

2-4 مساهمة التنمية المهنية وجودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا في تحقيق التنمية الاقتصادية:

بحسب (حسين، 2018م، ص: 120) إن تحقيق التنمية المهنية، وتحقيق التحسين والتطوير المستمر في الخدمات التي تقدمها الفنادق في مدينة دنقلا، يتطلب من المخططين لبرامج التنمية المهنية اختيار الأسلوب أو أساليب التدريب (النظرية، العملية (التطبيقية، وباستخدام الحاسوب وشبكة الانترنت). وتعد خدمات الفنادق والسياحة بكل أنواعها بدون أي شك وسيلة الانفتاح الاقتصادي وسبيل النشاط التنموي والتكامل الاقتصادي في كافة المجالات، إذ أن العلاقة بين الواقع الاقتصادي بكل أبعاده والخدمات الفندقية والسياحية منطقية، بل أن الترابط بينهما يكاد يكون عضواً، كما أن برامج التنمية المهنية للعاملين في الفنادق تؤدي إلى مرونة وسرعة وكفاءة أداء العاملين وتحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة للزوار والرواد والسياح والتي تنعكس على مؤشرات التنمية الاقتصادية وتؤدي إلى تقدم وتطور مدينة دنقلا اقتصادياً واجتماعياً، ويؤدي عدم الاهتمام بجودة الخدمات الفندقية إلى ضعف القطاع الفندقي والسياحي والذي يؤدي حتماً إلى ضعف النشاط الاقتصادي. ويعتبر عاملي تنمية الموارد البشرية وجودة الخدمات المقدمة من أهم العوامل التي تعمل على شد وتماسك وتكامل القطاعات بعضها ببعض.

3. الدراسة الميدانية

1.3 إجراءات الدراسة الميدانية

تكون مجتمع الدراسة من العاملين بالفنادق بمدينة دنقلا والبالغ عددهم (350). ولقد قام الباحثان باختيار عينة قصدية من العاملين ضمن فئات (الإداريين، الموظفين، الفنيين، العمال)، وبلغ عدد مفرداتها (50) مفردة. ويعد تناول أدبيات التنمية المهنية وجودة الخدمات في الفنادق والتنمية الاقتصادية، تم تطوير إستبانة لغايات الدراسة، حيث تكونت من جزأين، تناول الجزء الأول البيانات الشخصية للمبحوثين، أما الجزء الثاني فتناول البيانات الموضوعية، حيث اشتملت على (34) عبارة توزعت على ثلاثة محاور. تناول الأول التنمية المهنية؛ تلاه محور لجودة الخدمات الفندقية؛ وأخيه محور للتنمية الاقتصادية. كما تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة بيانات الدراسة إحصائياً، من خلال عدد من الأساليب الإحصائية، منها معامل كرونباخ ألفا، اختبار (1- Sample K- S)، التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، اختبار (T) لعينة واحدة، اختبار (One Way ANOVAs)، واختبار (Independent- Sample T Test)، معامل الارتباط، نموذج الانحدار. واختبار مدى الثبات الداخلي والصدق الذاتي لفقرات الإستبانة، تم تقييم تماسك الاستبيان بحساب قيمة (α) ألفا لحساب معامل الثبات الداخلي والجزر التربيعي لقيمة (α) لحساب معامل الصدق الذاتي وعلي الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة (α) لكن من الناحية التطبيقية يعد (0.60) معقولاً في البحوث المتعلقة بالعلوم الإنسانية، والجدول التالي يوضح معامل الثبات والصدق لمحاور الإستبانة (كرونباخ ألفا) لعينة الدراسة الميدانية.

جدول (1) معامل الثبات الداخلي والصدق الذاتي لمحاور الإستبانة (كرونباخ ألفا) لعينة الدراسة الميدانية

المتغير	المحور	عدد الفقرات	قيمة (α) ألفا	معامل الصدق الذاتي
المستقل	التنمية المهنية	14	0.734	0.857
الوسيط	جودة الخدمات في الفنادق	15	0.749	0.881
التابع	التنمية الاقتصادية	5	0.847	0.920
	الإستبانة ككل	34	0.800	0.894

المصدر: الدراسة الميدانية، دنقلا، 2022م.

اتضح أن معاملات الثبات الداخلي والصدق الذاتي تدل على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات وصدق عاليين على قدرة الأداة على تحقيق أغراض الدراسة، وبلغ معامل الثبات الداخلي الكلي للأداة (0.800) ومعامل الصدق الذاتي الكلي (0.894) ويقع في المدى بين الصفر والواحد الصحيح وهو ما يشير إلى إمكانية صدق النتائج التي يمكن أن تسفر عنها الإستبانة نتيجة تطبيقها. وكما تحقق الباحثان من الصدق الظاهري للأداة بعرض القائمة في صورتها الأولية على عدد أربعة من المحكمين المختصين في إدارة الأعمال والاقتصاد وحرصاً على أن يُنجز ملء الإستبانة بحضورهما لتوضيح أية فقرة قد يتطلب

الأمر توضيحها، مما زاد الاطمئنان إلى صحة النتائج التي تم التوصل إليها، للتأكد من مدى صلاحيتها لغرض الدراسة، والتأكد من شمولية المعلومات التي تغطي أهداف الدراسة وموضوعها، وقد وردت بعض الملاحظات التي أخذت بعين الاعتبار، ومن ثم تم إجراء التعديلات المناسبة.

ويعد أن تأكد الباحثان من الصدق الظاهري، قاما بتطبيقها على عينة من المجتمع المزمع إجراء الدراسة عليه بعدد (5) مفردات. واستهدفت هذه الخطوة التعرف على درجة التجانس الداخلي بين عبارات قائمة الإستمابنة، باستخدام اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الإستمابنة، وذلك لمعرفة التوزيع الطبيعي للبيانات، وقد تم استخدام اختبار (1- Sample K- S) وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزع البيانات طبيعياً وكما بالجدول التالي.

جدول (2) اختبار (1- Sample Kolomgrov- Smirnov) لاختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات

المتغير	المحور	عدد الفقرات	Value (Z)	Sig.	القرار الإحصائي
المستقل	التنمية المهنية	14	0.536	0.936	يتبع التوزيع الطبيعي
الوسيط	جودة الخدمات في الفنادق	15	0.823	0.506	
التابع	التنمية الاقتصادية	5	1.106	0.173	
	الإستمابنة ككل	34	0.708	0.699	

المصدر: الدراسة الميدانية، دنقلا، 2022م.

بالنظر إلى الجدول رقم (2) وعند مستوي دلالة (Sig.> 0.05) فإنه يتبين أن توزع المتغيرات جميعها كانت طبيعية. حيث كانت نسب التوزيع لكافة الإجابات أكبر من (0.05) وهو المستوى المعتمد في المعالجة الإحصائية لهذه الدراسة. وهذا يدل على الارتباط الجيد بين متغيرات الدراسة، والذي يؤكد أن هذه المتغيرات لها القدرة على تفسير التأثير فيما بينها.

2.3 التحليل واختبار الفرضيات

وصف البيانات الشخصية للعينة المبحوثة

حيث شكل الذكور ما نسبته 74%، والإناث ما نسبته 26%. وهذا يعود إلى عزوف الإناث عن العمل في الفنادق نسبةً للظروف الاجتماعية ولطبيعة العمل في الفنادق خاصة في مدينة دنقلا. وأن 44% تتراوح أعمارهم ما بين (25 - 35 سنة)، وأن 20% تتراوح أعمارهم ما بين (36 - 45 سنة)، وأن 14% تقل أعمارهم عن 25 سنة، وأن 12% تزيد أعمارهم عن 56 سنة، وأن 10% تتراوح أعمارهم ما بين (46 - 55 سنة). وهذا يدل على توزيع المبحوثين على جميع الفئات العمرية. وأن 58% مستواهم التعليمي جامعي، وأن 22% مستواهم التعليمي ثانوي، وأن 16% مستواهم التعليمي فوق الجامعي، وأن 4% مستواهم التعليمي دون الثانوي. وهذا يدل على الكفاءة العلمية للمبحوثين. وأن 30% موظفين، وأن 28% إداريين، وأن 22% عمال، وأن 20% فنيين. وهذا يدل على شمول العينة على جميع المستويات الوظيفية في الفنادق. واتضح أن ما نسبته 70% تلقوا دورات تدريبية وجاء توزيع عددها (ثلاث دورات

(65.7%)، دورتان (14.3%)، أكثر من ثلاثة دورات (11.4%)، دورة واحدة (8.3%) وجاء توزيع مكان تلقيها (داخل وخارج الفندق (40%)، خارج الفندق (31.4%)، داخل الفندق (28.6%)، وأن 30% لم ينالوا حظهم من التدريب حتى الآن. وهذا يدل على تركيز التدريب داخل وخارج الفنادق. كما تبين أن 54% يجيدون لغة واحدة، وأن 40% يجيدون لغتان، وأن 6% يجيدون ثلاثة لغات. ولدى تفحص الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة يمكن الاستنتاج بأن تلك النتائج في مجملها توفر مؤشراً يمكن الاعتماد عليه بشأن أهلية المبحوثين للإجابة على الأسئلة المطروحة في الإستبانة ومن ثم يمكن الاعتماد على إجاباتهم كأساس لاستخلاص النتائج المستهدفة من الدراسة الميدانية.

التكرارات والنسب المئوية لمحاور الدراسة

المحور الأول: التنمية المهنية

احتياجات التنمية المهنية: حيث تبين:

1. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 47 مفردة وبنسبة 94.0% يؤكدون على أن تحديد أهداف وإستراتيجيات التنمية المهنية وفقاً لرؤية ورسالة وأهداف وإستراتيجيات الفنادق يطور أداء الفنادق.
2. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 49 مفردة وبنسبة 98.0% يؤكدون على أن تحديد احتياجات التنمية المهنية بناءً على تشخيص وتحليل الوضع الراهن للفنادق يحسن من جودة خدمات الفنادق.
3. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 42 مفردة وبنسبة 84.0% يؤكدون على أن تحديد احتياجات التنمية المهنية بناءً على تقييم الأداء العام للفنادق ينعكس على جودة الخدمات الفندقية المقدمة.
4. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 42 مفردة وبنسبة 84.0% يؤكدون على أن تحديد احتياجات التنمية المهنية بناءً على نتائج تقييم الأداء المهني للعاملين في الفنادق يحسن مستوى أدائهم.
5. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 40 مفردة وبنسبة 80.0% يؤكدون على أن تحديد برامج التنمية المهنية بناءً على نتائج اللقاءات والاجتماعات مع العاملين في الفنادق يدفعهم للعمل بجدية.
6. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 48 مفردة وبنسبة 96.0% يؤكدون على أن تحديد احتياجات التنمية المهنية بناءً على نتائج التغذية الراجعة من رواد الفنادق يزيد جودة الخدمات المقدمة.
7. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 46 مفردة وبنسبة 92.0% يؤكدون على أن تحديد احتياجات التنمية المهنية بناءً على دليل الوصف الوظيفي ومتطلبات الدرجة الوظيفية للعامل يحسن أدائهم.

برامج البرامج المهنية: حيث تبين:

8. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 47 مفردة وبنسبة 92.0% يؤكدون على أن اختيار المتدربين للالتحاق ببرامج التنمية المهنية المعلنة بناءً على طلبهم يزيد درجة ارتباطهم بالفنادق.
9. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 44 مفردة وبنسبة 88.0% يؤكدون على أن الإدارة الحديثة في الفنادق تعطي برامج التنمية المهنية للعاملين في الفنادق أهمية قصوى.

10. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 47 مفردة وبنسبة 94.0% يؤكدون على أن وضع برامج التنمية المهنية بدقة للعاملين في الفنادق ينعكس على جودة الخدمات الفندقية.
11. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 44 مفردة وبنسبة 88.0% يؤكدون على أن وضع برامج التنمية المهنية بناءً على تحديد احتياجات التنمية المهنية يزيد من فاعلية برامج التنمية المهنية.
12. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 48 مفردة وبنسبة 96.0% يؤكدون على أن اختيار المديرين الأكفاء ومكان التدريب يساعد على نجاح برامج التنمية المهنية.
13. أن جميع أفراد العينة بعدد 50 مفردة وبنسبة 100.0% يؤكدون على أن تعلم اللغات الأجنبية من أهم احتياجات التنمية المهنية لبرامج التنمية المهنية للعاملين في الفنادق.
14. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 46 مفردة وبنسبة 92.0% يؤكدون على أهمية ربط برامج التنمية المهنية بحوافز مادية ومعنوية للعاملين في الفنادق.

المحور الثاني: جودة خدمات الفنادق:

التوكيد: حيث تبين:

1. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 49 مفردة وبنسبة 98.0% يؤكدون على أن اللبس الموحد والنظافة والابتهامة في وجه الزائر من أهم عوامل جذب الزوار للفندق.
2. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 49 مفردة وبنسبة 98.0% يؤكدون على أن الاجتماعات الدورية بين إدارات الفنادق والعاملين تعتبر معياراً مهماً لتقييم جودة الخدمات في الفنادق.
3. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 42 مفردة وبنسبة 84.0% يؤكدون على أهمية برامج التنمية المهنية لتحسين جودة الخدمات الفندقية.
4. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 48 مفردة وبنسبة 96.0% يؤكدون على أن وضع صندوق الشكاوي والمقترحات عند استقبال الفندق يعتبر وسيلة مهمة لتقييم مستوى جودة الخدمات بالفندق.
5. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 46 مفردة وبنسبة 92.0% يؤكدون على أن المكافآت المادية للعاملين المتميزين في عملهم تعتبر وسيلة تشجيع طيبة للمحافظة على جودة الخدمات الفندقية.
6. أن أكثر من ثلثي العينة بعدد 35 مفردة وبنسبة 70.0% يقررون بأن المهنية في تقييم أداء العاملين تؤدي إلى تجويد الخدمات بالفندق.
7. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 43 مفردة وبنسبة 86.0% يؤكدون على أن تقييم أداء عمالي الفنادق بواسطة الإدارة والمراقبين ورؤساء العمل يعتبر وسيلة تشجيع طيبة للمحافظة على الأداء الجيد وتقديم الخدمات الفندقية بمهنية.
8. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 45 مفردة وبنسبة 90.0% يؤكدون على أن الاحتفاظ بسجلات تقييم الأداء السابقة ومقارنتها بالحالية تعد وسيلة جيدة للمحافظة على جودة الخدمات في الفنادق.

المطابقة: حيث تبين:

9. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 42 مفردة وبنسبة 84.0% يؤكدون على أن اهتمام حكومة الولاية الشمالية بالسياحة يؤدي إلى زيادة عدد السياح مما يؤدي إلى جودة الخدمات الفندقية.
10. أن أكثر من نصف العينة بعدد 30 مفردة وبنسبة 60.0% يرون أن مطابقة الخدمات الملحقه بالفنادق في مدينة دنقلا من أهم عوامل جودة الخدمات الفندقية.
11. أن نسبة 42% موافقون وموافقون بشدة، ونسبة 24% محايدون، ونسبة 34% لا يوافقون ولا يوافقون بشدة، وهذا يشير إلى أن فنادق مدينة دنقلا تقدم خدمات جيدة لنزلاتها وزوارها إلى حد ما.
12. أن نسبة 38% موافقون وموافقون بشدة، ونسبة 26% محايدون، ونسبة 36% لا يوافقون ولا يوافقون بشدة، وهذا يشير إلى أن فنادق مدينة دنقلا بإمكانها استقبال زوار أجنب وتقدم خدمات تشبع رغباتهم واحتياجاتهم، في حال التزامها بمطابقة خدماتها لما تعد به وتروج له.
13. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 49 مفردة وبنسبة 98.0% يؤكدون على أن العاملين في الفنادق بمدينة دنقلا يحتاجون لبرامج تدريبية مكثفة تمكنهم من تقديم خدمات جيدة للزوار والنزلاء.
14. أن أكثر من ثلاثة أرباع عينة الدراسة وبعدد 41 مفردة وبنسبة 82.0% يؤكدون على أن مستوى الخدمات في فنادق مدينة دنقلا دون المستوى المطلوب حسب المعايير العالمية.
15. أن نسبة 38% محايدون، ونسبة 34% لا يوافقون ولا يوافقون بشدة، ونسبة 28% يوافقون ويوافقون بشدة، وهذا يشير إلى تدني مستوى رضا السياح ورواد الفنادق في مدينة دنقلا عن الخدمات الفندقية المقدمة لهم. مما يستدعي الانتباه لتجويد تلك الخدمات لتنعكس على رضا النزلاء والرواد.

المحور الثالث: التنمية الاقتصادية: حيث تبين:

1. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 46 مفردة وبنسبة 92.0% يؤكدون على أن الاهتمام بجودة الخدمات الفندقية يؤدي إلى جلب العملات الأجنبية لخزينة الولاية الشمالية.
2. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 46 مفردة وبنسبة 92.0% يؤكدون على أن تجويد الخدمات الفندقية يعمل علي عكس الصورة الجمالية لمدينة دنقلا، ويزيد من عدد الرواد والنزلاء.
3. أن أكثر من ثلثي العينة بعدد 36 مفردة وبنسبة 72.0% يقرن بأن الاهتمام بجودة الخدمات الفندقية يعمل على محاربة البطالة والفقر بمدينة دنقلا.
4. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 43 مفردة وبنسبة 86.0% يؤكدون على أن تنفيذ برامج التنمية المهنية للعاملين في الفنادق تنعكس على التنمية الاقتصادية بمدينة دنقلا.
5. أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بعدد 45 مفردة وبنسبة 90.0% يؤكدون على أن الانفتاح الاقتصادي نحو الترويج للسياحة يعمل علي زيادة الإشغال في مجال العمل الفندقي في مدينة دنقلا.

المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لمتغيرات الدراسة: الجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوي الأهمية لمتغيرات الدراسة الثلاثة.

جدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوي الأهمية لمحاوير الدراسة الثلاثة

الترتيب	الأهمية	Sig. T	قيمة T	الانحراف	المتوسط	المحور	المتغير
2	مرتفع	0.000	21.371	0.444	4.34	الاحتياجات	المستقل
1	مرتفع	0.000	29.451	0.363	4.51	البرامج	
1	مرتفع	0.000	27.718	0.364	4.43	التنمية المهنية	
1	مرتفع	0.000	20.935	0.456	4.35	التوكيد	الوسيط
2	مرتفع	0.000	6.427	0.720	3.65	المطابقة	
3	مرتفع	0.000	14.224	0.498	4.00	جودة الخدمات	
2	مرتفع	0.000	13.379	0.679	4.28	التنمية الاقتصادية	التابع

المصدر: الدراسة الميدانية، دنقلا، 2022م.

أظهر الجدول (3) المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة الثلاثة، وكان أعلاها لمتغير التنمية المهنية، يليه متغير التنمية الاقتصادية، وأدناها لمتغير جودة خدمات الفنادق. ولبُعدي التنمية المهنية، وكان أعلاها لبرامج التنمية المهنية وأدناها لاحتياجات التنمية المهنية. ولبُعدي جودة خدمات الفنادق، وكان أعلاها للتوكيد وأدناها للمطابقة. واتفقت مع ما توصلت إليه دراسة (حسين، 2018م).

اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: توجد علاقة دالة إحصائياً بين التنمية المهنية والتنمية الاقتصادية:

لاختبار الفرضية الأولى، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، وكما يلي:

جدول (4) نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة الإحصائية بين التنمية المهنية والتنمية الاقتصادية

المتغير	B	(T)	Sig*. T	(R)	(R ²)	(F)	Sig*. F
الثابت	1.814	2.031	0.048	0.372	0.139	7.731	0.008
التنمية المهنية	0.569	2.780	0.008				

المصدر: الدراسة الميدانية، دنقلا، 2022م.

اتضح من الجدول (4) أن هذا النموذج يتمتع بالصلاحيّة في اختبار العلاقة الإحصائية بين التنمية المهنية والتنمية الاقتصادية، حيث بلغت قيمة (F) (7.731) بمستوي معنوية (0.008) وهي أقل من (0.05) مما يعني أن هذا النموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع (التنمية الاقتصادية)؛ ويتضح أيضاً أن معامل التحديد (R²) بلغ (0.139) وهذا يعني أن التنمية المهنية تفسر ما مقداره (13.9%) من التغير الحاصل على التنمية الاقتصادية وهي قوة تفسيرية ضعيفة جداً، وأن نسبة (86.1%) تعود إلى

متغيرات أخرى لم تكن موضع الدراسة أحدها المتغير العشوائي؛ كما يتضح أيضاً أن التنمية المهنية تؤثر طردياً على التنمية الاقتصادية بمستوى معنوية (0.008)، مما يقتضي قبول الفرضية الأولى والتي نصت على توجد علاقة دالة إحصائياً بين التنمية المهنية والتنمية الاقتصادية. واتسقت مع (أويكر، 2017م) و(يوسف، 2007م) وتعارضت مع (عوض الله، 2012م). ويعود ذلك إلى أن تحديد احتياجات التنمية المهنية ووضع برامج التنمية المهنية بناءً عليها تعتبر من أدوات نجاح الفنادق في تحسين مستوى أداء عاملها التي تنعكس على تحقيق التنمية الاقتصادية.

الفرضية الثانية: توجد علاقة دالة إحصائياً بين التنمية المهنية وجودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا:

لاختبار الفرضية الثانية، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد، وكما يلي:

جدول (5) نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة الإحصائية بين التنمية المهنية وجودة خدمات الفنادق

المتغير	B	(T)	Sig*. T	(R)	(R ²)	(F)	Sig*. F
الثابت	1.980	2.656	0.011	0.418	0.175	10.164	0.003
التنمية المهنية	0.525	3.188	0.003				

المصدر: الدراسة الميدانية، دنقلا، 2022م.

اتضح من الجدول (5) أن هذا النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار العلاقة الإحصائية بين التنمية المهنية وجودة خدمات الفنادق، حيث بلغت قيمة (F) (10.164) بمستوي معنوية (0.003) وهي أقل من (0.05) مما يعني أن هذا النموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغير الوسيط (جودة خدمات الفنادق)؛ ويتضح أيضاً أن معامل التحديد (R²) بلغ (0.175) وهذا يعني أن التنمية المهنية تفسر ما مقداره (17.5%) من التغير الحاصل على جودة خدمات الفنادق وهي قوة تفسيرية ضعيفة جداً، وأن نسبة (82.5%) تعود إلى متغيرات أخرى لم تكن موضع الدراسة أحدها المتغير العشوائي؛ كما يتضح أيضاً أن التنمية المهنية تؤثر طردياً على جودة خدمات الفنادق بمستوى معنوية (0.003)، مما يقتضي قبول الفرضية الثانية والتي نصت على توجد علاقة دالة إحصائياً بين التنمية المهنية وجودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا. واتفقت مع (عبد الحميد، 2022م) و(حسين، 2018م). ويعود ذلك إلى أن تحديد احتياجات التنمية المهنية ووضع برامج التنمية المهنية بناءً عليها تعتبر من أدوات نجاح الفنادق في تحسين مستوى أداء عاملها التي تنعكس على تحسين جودة خدماتها الفندقية المقدمة للزلاء والرواد.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة دالة إحصائياً بين جودة خدمات الفنادق والتنمية الاقتصادية:

جدول (6) نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة الإحصائية بين جودة الخدمات والتنمية الاقتصادية

المتغير	B	(T)	Sig*. T	(R)	(R ²)	(F)	Sig*. F
الثابت	0.898	1.437	0.157	0.624	0.389	30.538	0.000
جودة الخدمات	0.763	5.526	0.000				

المصدر: الدراسة الميدانية، دنقلا، 2022م.

اتضح من الجدول (6) أن هذا النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار العلاقة الإحصائية بين جودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا والتنمية الاقتصادية، حيث بلغت قيمة (F) (30.538) بمستوي معنوية (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يعني أن هذا النموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع (التنمية الاقتصادية)؛ ويتضح أيضاً أن معامل التحديد (R^2) بلغ (0.389) وهذا يعني أن جودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا تفسر ما مقداره (38.9%) من التغير الحاصل على التنمية الاقتصادية وهي قوة تفسيرية ضعيفة، وأن نسبة (61.1%) تعود إلى متغيرات أخرى لم تكن موضع الدراسة أحدها المتغير العشوائي؛ كما يتضح أيضاً أن جودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا تؤثر طردياً على التنمية الاقتصادية بمستوى معنوية (0.000)، مما يقتضي قبول الفرضية الثالثة والتي نصت على توجد علاقة دالة إحصائياً بين جودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا والتنمية الاقتصادية. واتفقت مع نتيجتي (عبد الحميد، 2022م) و(حسين، 2018م). ويعود ذلك إلى أن الاهتمام بتوكيد ومطابقة الخدمة المقدمة للعملاء تعتبر من أدوات نجاح الفنادق في تحسين جودة خدماتها الفندقية التي تنعكس على تحقيق التنمية الاقتصادية.

اختبار الفرضية الرابعة: باستخدام اختبار تحليل المسار (Path Analysis) تم التحقق من وجود الأثر المباشر وغير المباشر للتنمية المهنية على التنمية الاقتصادية بوجود جودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا كمتغير وسيط حيث تمثل المسار الأول في (التنمية المهنية - جودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا) بينما تمثل المسار الثاني في (جودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا - التنمية الاقتصادية) حيث تم استخدام تحليل الانحدار البسيط بين المتغير المستقل (التنمية المهنية) والمتغير الوسيط (جودة خدمات الفنادق) والمتغير التابع (التنمية الاقتصادية) كما يلي:

جدول (7) نتائج تحليل المسار لبيان توسط جودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا للعلاقة بين التنمية المهنية والتنمية الاقتصادية

المسار	(R)	(R^2)	(F)	Sig* (F)	Direct Effect	Indirect Effect	(T)	Sig* (T)
الأول	0.418	0.175	10.164	0.003	0.525	0.401*	3.188	0.003
الثاني	0.624	0.389	30.538	0.000	0.763		5.526	0.000

* التأثير غير المباشر عبارة عن حاصل ضرب معاملات قيم التأثير المباشر بين المتغيرات

المصدر: الدراسة الميدانية، 2022م، دنقلا

أوضح الجدول (7) نتائج تحليل المسار لتأثير التنمية المهنية في التنمية الاقتصادية بوجود جودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا كمتغير وسيط حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير دال إحصائياً للتنمية المهنية في التنمية الاقتصادية بوجود جودة خدمات الفنادق كمتغير وسيط، إذ بلغ التأثير المباشر للتنمية المهنية على جودة خدمات الفنادق (0.525)، وهو ما يشير إلى أن التنمية المهنية تؤثر على جودة خدمات الفنادق، وبالتالي فإن زيادة اهتمام الفنادق بالتنمية المهنية لعمالها من شأنه توليد تأثير

إيجابي علي تحسين جودة خدماتها الفندقية، وبذات السياق بلغ التأثير المباشر لجودة خدمات الفنادق في التنمية الاقتصادية (0.763)، وهو ما يشير إلي أن جودة خدمات الفنادق تؤثر على التنمية الاقتصادية، وبالتالي فإن زيادة الاهتمام بتحسين جودة خدمات الفنادق من شأنه توليد تأثير في تحقيق التنمية الاقتصادية. وقد بلغ التأثير غير المباشر للتنمية المهنية في التنمية الاقتصادية بوجود جودة خدمات الفنادق كمتغير وسيط (40.1%)، وهو ما يؤكد الدور الذي تلعبه جودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا في تعزيز تأثير التنمية المهنية في تحقيق التنمية الاقتصادية. وهي نتيجة عملية تساهم بتحقيق جزء من أهداف الدراسة. مما يقتضي قبول الفرضية الرابعة التي نصت على تتوسط جودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا للعلاقة بين التنمية المهنية والتنمية الاقتصادية. واتفقت مع نتيجتي (عبد الحميد، 2022م) و(حسين، 2018م)، ويعود ذلك إلى أن زيادة الاهتمام بالتنمية المهنية في فنادق مدينة دنقلا في ظل توسط جودة خدمات الفنادق من شأنه توليد تأثير إيجابي في تحقيق التنمية الاقتصادية.

الفرضية الخامسة: يوجد اختلاف بين متوسط استجابات المبحوثين حول جودة خدمات الفنادق:

جدول (8) نتائج تحليل اختباري (Independent- Sample T Test) و (One Way ANOVA) لمعرفة دلالة الاختلاف بين متوسط استجابات المبحوثين حول جودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا

المتغير الحكمي	النوع	العمر	المستوى التعليمي	المستوى الوظيفي	الدورات التدريبية	عدد الدورات	مكان الدورات	عدد اللغات
T or F	0.542	1.647	4.714	4.064	1.731	1.203	1.216	1.438
Sig.	0.590	0.179	0.006	0.004	0.090	0.325	0.310	0.248

المصدر: الدراسة الميدانية، 2022م، دنقلا.

اتضح من الجدول (8) وجود فروق معنوية دالة إحصائياً تبعاً للمستويين التعليمي والوظيفي. واتفقت مع (حسين، 2018م). ولمعرفة مواقع الفروق تم تطبيق اختبار (Scheffe) كما بالجدولين التاليين:

جدول (9) نتائج اختبار (Scheffe) لمواقع الاختلاف تبعاً لمتغير المستوي التعليمي

المستوى التعليمي	المتوسط الحسابي	دون الثانوي	جامعي	فوق الجامعي
دون الثانوي	2.14	-	1.626(*)	1.768(*)
جامعي	3.77	-1.626(*)	-	0.142
فوق الجامعي	3.91	-1.768(*)	-0.142	-

المصدر: الدراسة الميدانية، 2022م، دنقلا.

اتضح من الجدول (9) أن مواقع الاختلاف تجاه جودة الخدمات الفندقية في مدينة دنقلا تبعاً لمتغير المستوي التعليمي بين المستويين التعليميين (دون الثانوي؛ جامعي) و (دون الثانوي؛ فوق الجامعي) وكان الاختلاف لصالح المستويين التعليميين الجامعي وفوق الجامعي استناداً على نتيجة المتوسط الحسابي

الأعلى. ولعل تفسير هذه النتيجة يبين أن العاملين الذين مستواهم التعليمي جامعي وفوق الجامعي لديهم درجة وعي أكبر من نظرائهم الثانويين ودون ذلك فيما يتعلق بأهمية جودة الخدمات في الفنادق. جدول (10) نتائج اختبار (Scheffe) لمواقع الاختلاف تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	المتوسط الحسابي	إداري	موظف	فني
إداري	3.87	-	-0.105	-1.403(*)
موظف	3.76	0.105	-	-1.298(*)
فني	2.46	1.403(*)	1.298(*)	-

المصدر: الدراسة الميدانية، 2022م، دنقلا.

اتضح من الجدول (10) أن مواقع الاختلاف تجاه جودة خدمات فنادق مدينة دنقلا تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي بين المستويين الوظيفيين (إداري؛ فني) و(موظف؛ فني) وكان الاختلاف لصالح الإداريين والموظفين استناداً على نتيجة المتوسط الحسابي الأعلى. ولعل تفسير هذه النتيجة يبين أن الإداريين والموظفين لديهم درجة وعي أكبر من نظرائهم الفنيين فيما يتعلق بأهمية جودة الخدمات في الفنادق.

4. خاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى تقصي واقع الدور الوسيط لجودة خدمات الفنادق في العلاقة بين التنمية المهنية والتنمية الاقتصادية من وجهة نظر العاملين بالفنادق بمدينة دنقلا. وتوصلت إلى النتائج والتوصيات والمقترحات التالية:

النتائج:

1. أبان تحليل جودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا أنها كانت مرتفعة بمتوسط حسابي كلي (4.00)، وجاء ترتيب بُعديها التوكيد أولاً بمتوسط حسابي (4.35)، يليه المطابقة بمتوسط حسابي (3.65).
2. إن نتائج مؤشرات التنمية المهنية للعاملين في الفنادق بمدينة دنقلا كانت مرتفعة (4.43)، وما أكد ذلك المستوى المرتفع لبرامج التنمية المهنية (4.51)، وللاحتياجات المهنية (4.34).
3. اتضح أن التنمية الاقتصادية المتحققة الناتجة عن تأثير التنمية المهنية وجودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا مرتفعاً، وما أكد ذلك؛ المتوسط الحسابي العام (4.28) لمحور التنمية الاقتصادية.
4. تبين أن التنمية المهنية تؤثر طردياً (37.2%) على التنمية الاقتصادية. فكلما زاد الاهتمام ببُعدي التنمية المهنية (الاحتياجات والبرامج المهنية) انعكس إيجاباً على مؤشرات التنمية الاقتصادية.
5. اتضح وجود علاقة طردية (41.8%) دالة إحصائياً بين التنمية المهنية وجودة خدمات الفنادق. فكلما زاد الاهتمام بالاحتياجات المهنية وبرامج التنمية المهنية انعكس إيجاباً على جودة الخدمات.
6. تحقق وجود علاقة ارتباط طردية (62.4%) دالة إحصائياً بين جودة خدمات الفنادق وتحقيق التنمية الاقتصادية. فكلما زاد الاهتمام بأبعاد جودة خدمات الفنادق خاصة بُعدي (التوكيد والمطابقة) انعكس إيجاباً على مستوى تحقيق التنمية الاقتصادية.

7. تتوسط جودة خدمات الفنادق بمدينة دنقلا في العلاقة بين (التنمية والمهنية) و(التنمية الاقتصادية) بتأثير غير مباشر قدره (0.401).
8. اتضح وجود فروق معنوية دالة إحصائياً تبعاً للمستويين التعليمي والوظيفي تجاه جودة الخدمات الفندقية بمدينة دنقلا ولصالح المستوى التعليمي الجامعي وفوق الجامعي والإداريين والموظفين.

التوصيات:

1. أن تقوم الفنادق بمدينة دنقلا بتحديد احتياجات التنمية المهنية للعاملين بناءً على التشخيص والتحليل الدقيق للوضع الراهن، ونتائج تقييم الأداء العام للفنادق، ونتائج تقييم الأداء المهني للعاملين.
2. يتعين على إدارات التدريب بالفنادق، الاعتماد على التخطيط كمنهجية علمية وعملية عند تحديد احتياجات التنمية المهنية وبناءً على ذلك تعد وتصميم وتنفيذ برامج التنمية المهنية.
3. ضرورة اعتماد إدارات التدريب بالفنادق، على معايير علمية حديثة عند اختيار المدربين، ومراكز التدريب، وبالمثل عند تصميم وإعداد الحقائق التدريبية المستخدمة في برامج التنمية المهنية.
4. أن تهتم إدارات فنادق مدينة دنقلا بتدريب العاملين على كيفية توظيف مفاهيم الأعمال الفندقية والسياحية وتعميقها لديهم لتحقيق نتائج أفضل لرفع مستوى جودة الخدمات الفندقية.
5. ضرورة إيلاء حكومة الولاية الشمالية قطاع السياحة والفنادق مزيداً من الاهتمام للمساهمة في زيادة عدد السياح ومعه رفع مستوى جودة الخدمات الفندقية بالفنادق العاملة بمدينة دنقلا.
6. أن تولي إدارات الفنادق بمدينة دنقلا مزيداً من الاهتمام لمستوى جودة الخدمات الفندقية من خلال اعتماد المعايير العالمية الخاصة بتصنيف الفنادق والاهتمام برضا النزلاء والرواد.
7. يتعين على إدارات الفنادق الاهتمام بجودة الخدمات الفندقية والانفتاح الاقتصادي نحو الترويج للسياحة للمساهمة في زيادة الإشغال في مجال الفنادق لجلب العملات الأجنبية والتقليل من البطالة.

المقترحات:

1. اعتماد الفنادق بمدينة دنقلا على النتائج التي تم التوصل إليها كعامل أساسي في تعميق الوعي بأهمية التنمية المهنية وجودة الخدمات الفندقية لما لهما من أهمية في تحقيق التنمية الاقتصادية.
2. التخطيط لتقديم خدمات ملحقّة بشكل سليم بالفنادق بمدينة دنقلا عن طريق وضع برامج تدريبية مكثفة للعاملين تمكّنهم من تقديم خدمات جيدة تؤدي إلى رضا السياح ورواد الفنادق عن الخدمات الفندقية في مدينة دنقلا.

5. قائمة المراجع:

أولاً - المراجع باللغة العربية:

- محمود عبد المعطي هاشم عبد الحميد، (2022م)، أثر إستراتيجية التدريب في بناء السمعة التنظيمية: اختبار الدور المُعدّل لمعايير إدارة الجودة الشاملة بوزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية

- بالولاية الشمالية، مجلة جامعة دنقلا للبحث العلمي، السودان، (مقبولة للنشر بتاريخ 2022/2/10م).
- عوض فقير حسين، (2018م)، أثر التدريب على جودة الخدمات في المنشآت الخدمية بالتطبيق على الفنادق بالولاية الشمالية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة دنقلا، السودان.
- محمن لولي أبوبكر، (2017م)، التخطيط التربوي وأهميته في تحقيق التنمية الشاملة في دولة النيجر (ولاية مرادي أنموذجاً)، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة دنقلا، السودان.
- عصام الدين برير آدم عوض الله، التخطيط للتعليم العالي بالسودان وعلاقته بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية، ورقة بحثية نشرها موقع: (2002)، www.khartoumspace.uofk.edu.
- جابر يوسف محمد يوسف، (2007م)، استحالة التنمية الاقتصادية دون تنمية بشرية، الأكاديمية العربية المفتوحة بالدنمارك.
- علي السيد الخشبي، (1989م)، المعلم وبعض مشاكل المهنة، وزارة التربية والتعليم.
- نعمة الله نجيب إبراهيم، (2000م)، أسس علم الاقتصاد، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر.
- المواصفة الدولية (ISO 9001: 2000).
- محمد محمود مصطفى، (2003م)، التسويق الإستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عباس عبد الله الحسين محمد، وخليفة المبروك فضيل، (2016م)، تخطيط برامج التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس في ضوء معايير ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي الليبي، دراسة حالة جامعة سرت، مجلة العلوم الإدارية للبحوث العلمية في إدارة الأعمال والمحاسبة، جامعة العلوم والتقانة، السودان، العدد (1)، ص 41-142.
- عبد الرحمن توفيق، (2006م)، تحديد الاحتياجات التدريبية بين الهدر والاستثمار، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)، القاهرة، مصر.
- محسن بن عبد الرحمن المحسن، (2013م)، الاحتراف الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية، مجلة العلوم الأوروبية، العدد الرابع، ديسمبر 2013م، ص 230-250.
- أيمن الخالدي، (2006م)، قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين: من وجهة نظر العملاء، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- ثانياً -المراجع باللغة الأجنبية:
- Fowar Ramsaran & Rooma Roshnee, (2008), The Relative Importance of Service Dimensions in A Healthcare Setting, International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. (21), No. (1), pp. 104-124..
- Fred R. David, (2001), Strategic Management: Concepts & Cases, New Jersey, 8th Edition, Prentice Hall Inc..