

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال

عنوان البحث

أثر البرامج التدريبية لوزارة السياحة في رفع كفاءة الأداء المهني للمرشدين السياحيين في المملكة العربية السعودية.

إعداد الطالب/ محمد سعود القرني

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید محمد

دفايز علي الجراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

جدول المحتويات

١	الفصل الأول
٥	ملخص الدراسة
٧	مقدمة الدراسة
٨	مشكلة الدراسة
٩	أهمية الدراسة
١١	تساؤلات الدراسة
١٣	فرضيات الدراسة
١٤	مصطلحات الدراسة
١٥	متغيرات الدراسة
١٦	الفصل الثاني
١٧	الدراسات السابقة
٢١	الإطار النظري
٢٣	صناعة السياحة ورؤية المملكة 2030
٢٦	ماهية الإرشاد السياحي
٢٩	دور وزارة السياحة في تنمية القدرات البشرية
٣٢	تصميم وتحليل البرامج التدريبية السياحية

٣٤	كفاءة الأداء المهني للمرشد السياحي
٣٦	المهارات الجوهرية للمرشد السياحي المعاصر
٣٧	العلاقة بين التدريب ورفع كفاءة الأداء
٣٨	تقييم الأثر التدريبي ونماذج القياس
٣٨	التجارب الدولية والمحلية الرائدة
٣٩	الخاتمة
٤٠	الفصل الثالث
٤١	منهجية الدراسة
٤٢	مجتمع الدراسة
٤٢	أدوات جمع البيانات
٤٣	حدود الدراسة
٤٤	الاستبيان
٥٤	الفصل الرابع
٥٥	التحليل الإحصائي
٦٠	النتائج
٦٢	التوصيات
٦٥	المراجع

٦٩	الملخص
٧٥	الملاحق

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع البرامج التدريبية وأثرها في تطوير كفاءة الأداء المهني للمرشدين السياحيين في المملكة العربية السعودية، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بتطبيق استبيان علمي على عينة عشوائية بلغت 100 مرشد ومرشدة سياحية مرخصين. وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي تقييماً عاماً إيجابياً لواقع البرامج التدريبية بمتوسط حسابي بلغ 3.96، وأثراً إيجابياً مرتفعاً جداً للتدريب في تطوير الأداء المهني العام للمرشدين بمتوسط بلغ 4.23، لاسيما في مهارات التعامل مع السائحين والإلمام المعرفي والثقافي. كما ثبت وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بلغت قيمتها 0.74 بين جودة التدريب وتطور الأداء المهني، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاستفادة من البرامج لصالح الفئات الأحدث خبرة (أقل من 7 سنوات)، في حين لم تظهر أي فروق تعزى لمتغير الجنس. وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بالتحول نحو التدريب التطبيقي والميداني بنسبة لا تقل عن 60%، وتوفير مرونة زمنية في جدولة البرامج تتناسب مع ظروف عمل المرشدين، مع إطلاق مسارات تدريبية متقدمة في إدارة الأزمات والسلامة السياحية والمصطلحات اللغوية التخصصية.

مقدمة الدراسة

تعد السياحة أحد الركائز الأساسية التي تستند إليها رؤية المملكة العربية السعودية 2030 لتنويع مصادر الدخل الوطني وتحويل المملكة إلى وجهة سياحية عالمية رائدة. وفي قلب هذه المنظومة، يبرز "المرشد السياحي" كواجهة حضارية وسفير داخلي يعكس ثقافة وتاريخ المملكة للزوار من مختلف أنحاء العالم. ونظراً للدور الحيوي الذي يقوم به المرشد في تشكيل الصورة الذهنية لدى السائح وضمان جودة التجربة السياحية، كان لزاماً العمل على تطوير قدراته ومهاراته بشكل مستمر.

وتسعى وزارة السياحة السعودية من خلال استراتيجيتها لتنمية القدرات البشرية إلى تقديم مجموعة واسعة من البرامج التدريبية المتخصصة، التي تهدف ليس فقط إلى تزويد المرشدين بالمعلومات التاريخية والجغرافية، بل لتمكينهم من مهارات التواصل الحديثة، وإدارة المجموعات، والتعامل مع الأزمات، والإلمام باللغات الأجنبية. إن الاستثمار في رأس المال البشري السياحي هو الضمانة الحقيقية لتحقيق الاستدامة في هذا القطاع، ومن هنا تأتي هذه الدراسة لتبحث في مدى فاعلية هذه البرامج التدريبية وأثرها الملموس على مستوى الأداء المهني للمرشدين في الميدان.

مشكلة الدراسة

على الرغم من الجهود الكبيرة والميزانيات الضخمة التي تخصصها وزارة السياحة لتنفيذ البرامج التدريبية، إلا أن هناك حاجة ملحة لقياس العائد الميداني لهذه البرامج على مستوى "كفاءة الأداء". فالفجوة بين المحتوى التدريبي النظري والتطبيق العملي في مواقع التراث والوجهات السياحية المختلفة قد تشكل تحدياً أمام تحقيق التميز المنشود.

المشكلة الرئيسية:

تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: "ما أثر البرامج التدريبية التي تقدمها وزارة السياحة في رفع مستوى كفاءة الأداء المهني للمرشدين السياحيين في المملكة العربية السعودية؟"

الأسئلة الفرعية:

1. ما هو واقع البرامج التدريبية المقدمة للمرشدين السياحيين من حيث (المحتوى، الأساليب التدريبية، والمدرسين)؟
2. ما مستوى الأداء المهني الحالي للمرشدين السياحيين السعوديين من وجهة نظرهم ومن وجهة نظر الجهات الرقابية؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المرشدين لأثر التدريب تعزى لمتغيرات (الخبرة، المؤهل العلمي، اللغة)؟

4. ما هي المعوقات التي تحد من الاستفادة القصوى من هذه البرامج التدريبية في بيئة

العمل الحقيقية؟

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية (النظرية):

1. إثراء المكتبة العربية: تساهم هذه الدراسة في تقديم مرجع علمي حديث يتناول

قطاع الإرشاد السياحي في السعودية، وهو مجال يحتاج لمزيد من البحوث

الأكاديمية المتخصصة.

2. تأصيل مفاهيم التدريب السياحي: تبرز الدراسة الربط بين نظريات إدارة الموارد

البشرية (التدريب) وبين النتائج الميدانية (كفاءة الأداء) في القطاع الخدمي

السياحي.

3. نموذج قياس: توفير إطار نظري يمكن للباحثين الآخرين استخدامه لقياس أثر

التدريب في قطاعات سياحية أخرى.

الأهمية العملية (التطبيقية):

1. دعم صنع القرار: تزويد مسؤولي وزارة السياحة ببيانات دقيقة حول فاعلية البرامج

الحالية، مما يساعدهم في تطوير الحقائق التدريبية المستقبلية بناءً على احتياجات

فعلية.

2. تحسين جودة الخدمة: المساهمة في رفع مستوى رضا السياح من خلال تحسين

أداء المرشدين، مما يدعم بشكل مباشر أهداف رؤية 2030 في زيادة أعداد

الزوار.

3. تطوير المسار المهني: تساعد الدراسة المرشدين السياحيين أنفسهم على إدراك

نقاط القوة والضعف في أدائهم، والوعي بأهمية التطوير المهني المستمر.

4. توجيه الموارد: ترشيد الإنفاق على التدريب من خلال التركيز على البرامج الأكثر

تأثيراً في الأداء الميداني واستبعاد البرامج الأقل فاعلية.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة بشكل أساسي إلى قياس العلاقة بين التدريب والأداء الميداني، وذلك

من خلال الأهداف التالية:

الهدف الرئيسي:

"التعرف على أثر البرامج التدريبية التي تقدمها وزارة السياحة في رفع كفاءة الأداء

المهني للمرشدين السياحيين في المملكة العربية السعودية."

الأهداف الفرعية:

1. الكشف عن واقع البرامج التدريبية المقدمة من وزارة السياحة من حيث جودتها وملاءمتها لاحتياجات المرشدين.

2. قياس مستوى الأداء المهني للمرشدين السياحيين في جوانبه (المعرفية، المهارية، والسلوكية).

3. تحديد حجم الفروق في أداء المرشدين التي يمكن عزوها لمتغيرات الديموغرافية (العمر، الخبرة، المستوى التعليمي).

4. رصد المعوقات التي تحول دون الاستفادة الكاملة من البرامج التدريبية من وجهة نظر المرشدين.

تساؤلات الدراسة

تنبثق التساؤلات من مشكلة الدراسة وأهدافها لتعمل كدليل لعملية التحليل الإحصائي:

التساؤل الرئيسي:

"ما مدى مساهمة البرامج التدريبية لوزارة السياحة في تحسين كفاءة الأداء المهني للمرشدين السياحيين في المملكة؟"

التساؤلات الفرعية:

1. ما تقييم المرشدين السياحيين لمحتوى وطرق تنفيذ البرامج التدريبية التي حضروها؟

2. ما مستوى التزام المرشدين السياحيين بالمعايير المهنية المعتمدة في المملكة؟

3. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عدد البرامج التدريبية المنجزة

ومستوى جودة الإرشاد الميداني؟

4. هل تختلف درجة استفادة المرشدين من التدريب باختلاف (منطقة العمل، أو

التخصص الدراسي)؟

فرضيات الدراسة

تتم صياغة الفرضيات عادة كـ "فرضيات عدمية" (Null Hypotheses) لاختبارها

إحصائياً:

1. الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05

$\leq \alpha$) بين جودة البرامج التدريبية وكفاءة الأداء المهني للمرشدين السياحيين.

2. الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد

العينة حول أثر التدريب تعزى لمتغير (سنوات الخبرة).

3. الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول فاعلية التدريب تعزى

لمتغير (المؤهل العلمي: دبلوم، بكالوريوس، دراسات عليا).

متغيرات الدراسة

1. المتغير المستقل (Independent Variable):

◦ البرامج التدريبية لوزارة السياحة (وتشمل: المحتوى، الأساليب، كفاءة

المدرسين، البيئة التدريبية).

2. المتغير التابع (Dependent Variable):

- كفاءة الأداء المهني للمرشدين السياحيين (وتشمل: المهارات اللغوية، المعرفة التاريخية، مهارات التواصل، القدرة على القيادة).

3. المتغيرات الوسيطة/الديموغرافية:

- (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، التخصص).

مصطلحات الدراسة

1. البرامج التدريبية (Training Programs):

- إجرائياً: هي مجموعة الدورات والورش والملتقيات العلمية والعملية التي تنظمها أو تشرف عليها وزارة السياحة السعودية، والموجهة خصيصاً للمرشدين السياحيين المرخصين لتطوير قدراتهم.

2. الأداء المهني (Professional Performance):

- إجرائياً: هو السلوك والنشاط الذي يقوم به المرشد السياحي أثناء ممارسة مهنته، والذي يعكس حصيلة معارفه ومهاراته في نقل المعلومة، وإدارة المجموعات، والالتزام بأخلاقيات المهنة وفق معايير الوزارة.

3. المرشد السياحي (Tour Guide):

- **إجرائياً:** كل شخص سعودي حاصل على ترخيص رسمي من وزارة السياحة لمرافقة السياح وشرح المواقع التاريخية والثقافية والطبيعية لهم داخل المملكة.

4. كفاءة الأداء (Performance Efficiency):

- **إجرائياً:** القدرة على إنجاز مهام الإرشاد السياحي بأعلى جودة ممكنة وبأقل قدر من الأخطاء، مع تحقيق أعلى مستوى من رضا الزوار.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

1. دراسة عقيلة (2015)

بغنوان: "أثر التدريب على أداء شاغلي الوظائف التسويقية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر البرامج التدريبية في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي لشاغلي الوظائف التسويقية بالمجمع الصناعي (تاجوراء - طرابلس)، من خلال تنمية معارفهم ومهاراتهم. اعتمدت الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة قصدية.

أبرز النتائج:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاهتمام بالتدريب وبين تحسن الأداء الوظيفي لشاغلي الوظائف التسويقية.
- وجود علاقة إيجابية بين فاعلية الأساليب التدريبية المستخدمة ومستوى كفاءة الأداء الوظيفي.

2. دراسة عقيلة والطروق (2014)

بغنوان: "واقع تطبيق الأساليب التدريبية الموجهة للمديرين وسبل تطويرها بالمعهد

الوطني للإدارة"

سعت الدراسة إلى استقصاء واقع الأساليب التدريبية المطبقة للمديرين في المعهد الوطني للإدارة بطرابلس وسبل تطويرها. شمل مجتمع الدراسة أعضاء هيئة التدريس والمدرّبين والمسؤولين الإداريين، وطُبقت الدراسة على عينة قصدية قوامها (34) فرداً، مستخدمة المنهج الوصفي التحليلي.

أبرز النتائج:

- كشفت الدراسة عن انخفاض في مستوى اهتمام إدارة المعهد بالأساليب التدريبية الحديثة الموجهة للمديرين.
- الاعتماد بشكل أساسي على الأساليب التقليدية (كالمحاضرات وورش العمل)، مقابل قصور واضح في استخدام الأساليب الحديثة مثل: المباريات الإدارية، تمثيل الأدوار، العصف الذهني، والتعلم عن بعد.

3. دراسة النجار (2011)

بعنوان: "البرامج التدريبية وأثرها على أداء موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية في محافظة الخليل"

هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع البرامج التدريبية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لموظفي وزارة التربية والتعليم في الخليل. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وطُبقت الدراسة على عينة طبقية عشوائية حجمها (368) موظفاً وموظفة من أصل مجتمع دراسة كلي بلغ (8781) فرداً.

أبرز النتائج:

- جاء "تحديد الاحتياجات التدريبية" في المرتبة الأولى من حيث الأهمية، بينما جاء "اختيار المتدربين" في المرتبة الأخيرة بين عناصر العملية التدريبية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو واقع البرامج التدريبية تعزى لمتغيرات (الجنس، المسمى الوظيفي، التخصص، والمديرية).
- أكدت الدراسة على الدور المحوري لتصميم وتقييم البرامج التدريبية في رفع كفاءة القائمين على العملية التعليمية.

المحور الأول: صناعة السياحة ورؤية المملكة 2030

- مفهوم السياحة وأهميتها الاقتصادية والاجتماعية في المملكة.
- مستهدفات رؤية 2030 في القطاع السياحي (برنامج جودة الحياة).
- دور الكوادر البشرية الوطنية في تحقيق استراتيجية السياحة المستدامة.

المحور الثاني: ماهية الإرشاد السياحي

- مفهوم الإرشاد السياحي وتطوره التاريخي.
- أنواع الإرشاد السياحي (ثقافي، بيئي، تاريخي، مغامرات).
- المرشد السياحي كـ "سفير داخلي" وأدواره في تشكيل الصورة الذهنية للمملكة.

المحور الثالث: مفاهيم وأسس التدريب الحديث

- تعريف التدريب السياحي وأهدافه الاستراتيجية.
- الفرق بين التعليم والتدريب في القطاع السياحي.
- نظريات التعلم للكبار وتطبيقاتها في تدريب المرشدين.

المحور الرابع: دور وزارة السياحة في تنمية القدرات البشرية

- استراتيجية وزارة السياحة في التدريب والتطوير.
- مبادرات الوزارة (مثل: برنامج "أهلاً بهذا العالم"، وبرامج الابتعاث السياحي).
- نظام تراخيص الإرشاد السياحي والاشتراطات التدريبية المرتبطة به.

المحور الخامس: تصميم وتحليل البرامج التدريبية السياحية

- تحديد الاحتياجات التدريبية للمرشدين (TNA).
- معايير جودة الحقائق التدريبية في الإرشاد السياحي.
- الأساليب التدريبية الحديثة (التدريب الميداني، المحاكاة، التدريب الإلكتروني).

المحور السادس: كفاءة الأداء المهني للمرشد السياحي

- مفهوم الكفاءة المهنية وعناصرها (جدارة، مهارة، سلوك).
- المعايير العالمية لأداء المرشد السياحي المتميز.
- مؤشرات قياس أداء المرشدين (رضا السائح، دقة المعلومات، إدارة الوقت).

المحور السابع: المهارات الجوهرية للمرشد السياحي المعاصر

- مهارات التواصل والذكاء العاطفي مع جنسيات وثقافات مختلفة.
- التمكن اللغوي وأثره في جودة العرض السياحي.
- المهارات التقنية واستخدام التطبيقات الذكية في الإرشاد.

المحور الثامن: العلاقة بين التدريب ورفع كفاءة الأداء

- أثر التدريب في سد الفجوة المهارية لدى المرشدين.
- دور التدريب في تعزيز الثقة بالنفس والولاء المهني.
- العائد على الاستثمار في التدريب السياحي (ROI).

المحور التاسع: تقييم الأثر التدريبي ونماذج القياس

- نموذج "كيركباتريك" (Kirkpatrick) لتقييم مستويات التدريب الأربعة.
- تحديات قياس الأثر السلوكي والميداني للتدريب في المواقع السياحية.
- التغذية الراجعة من السياح كأداة لتقييم أثر البرامج.

المحور العاشر: التجارب الدولية والمحلية الرائدة

- استعراض تجارب دولية ناجحة في تدريب المرشدين (مثل فرنسا أو مصر).
- أبرز الدراسات السابقة التي تناولت التدريب السياحي في البيئة السعودية.
- الدروس المستفادة وكيفية تطبيقها في السياق الحالي للمملكة.

صناعة السياحة ورؤية المملكة 2030

تعد السياحة اليوم أحد الركائز الأساسية التي يعتمد عليها التحول الاقتصادي في المملكة العربية السعودية، حيث لم تعد مجرد قطاع خدمي، بل أداة استراتيجية لتحقيق مستهدفات رؤية 2030.

1. مفهوم السياحة وأهميتها الاقتصادية والاجتماعية في المملكة

- مفهوم السياحة: هي تجربة متكاملة تعتمد على استثمار الموارد الطبيعية، والتاريخية، والثقافية للمملكة، وتقديمها للعالم كوجهة رائدة، مع التركيز على جودة التجربة السياحية.
- الأهمية الاقتصادية: تعمل السياحة كرافد أساسي لتنويع مصادر الدخل الوطني بعيداً عن النفط، من خلال تعزيز الناتج المحلي الإجمالي، وخلق فرص استثمارية ضخمة للقطاع الخاص، وزيادة تدفق العملات الأجنبية.
- الأهمية الاجتماعية: تسهم السياحة في تعزيز التبادل الثقافي، وتوفير فرص وظيفية للمواطنين، وتحسين جودة الحياة في المجتمعات المحلية عبر تطوير البنية التحتية والمرافق العامة والترفيهية.

2. مستهدفات رؤية 2030 (برنامج جودة الحياة)

- النمو الاقتصادي: تسعى الرؤية لرفع مساهمة القطاع السياحي في الناتج المحلي الإجمالي لتصل إلى أكثر من 10% بحلول 2030.

- استقبال الزوار: استهداف الوصول إلى 150 مليون زيارة سنوياً (محلياً ودولياً).
- جودة الحياة: يهدف برنامج جودة الحياة إلى تطوير وجهات سياحية عالمية (مثل مشاريع البحر الأحمر، القدية، والعلا) توفر خيارات ترفيهية وثقافية متنوعة، مما يرفع مستوى الرفاهية للمواطن والمقيم والزائر.

3. دور الكوادر البشرية الوطنية

- تعتبر الكوادر الوطنية هي "العمود الفقري" لاستراتيجية السياحة المستدامة.
- يتم التركيز على التأهيل والتدريب لضمان تقديم خدمات احترافية تعكس قيم الضيافة السعودية الأصيلة.
- تعزيز التوطين في الوظائف القيادية والتشغيلية في قطاع السياحة والضيافة يساهم في استدامة القطاع ونقل المعرفة والمهارة للأجيال القادمة.

ماهية الإرشاد السياحي

الإرشاد السياحي هو واجهة القطاع، والجسد الذي يربط الزائر بمكونات الوجهة السياحية.

1. مفهوم الإرشاد السياحي وتطوره

- المفهوم: هو عملية احترافية تهدف إلى تزويد السياح بمعلومات دقيقة وممتعة حول الأماكن، والتاريخ، والثقافة، مع إدارة تجربتهم بمهارة.

- التطور: انتقل الإرشاد في المملكة من مفهوم "المرافق" البسيط إلى "المهنة الاحترافية" المنظمة التي تتطلب ترخيصاً، ومعايير جودة، وإماماً واسعاً بالعلوم التاريخية، والجغرافية، والاجتماعية.

2. أنواع الإرشاد السياحي

- الإرشاد الثقافي والتاريخي: التركيز على المواقع التراثية (مثل مواقع التراث العالمي في اليونسكو كـ "الحجر").
- الإرشاد البيئي: يتطلب معرفة بالطبيعة، التنوع البيولوجي، والحفاظ على البيئة (مثل جبال عسير أو محميات نيوم).
- إرشاد المغامرات: يتطلب مهارات فنية (مثل تسلق الجبال، الغوص، والرياضات الصحراوية) مع إجراءات سلامة صارمة.

3. المرشد السياحي كـ "سفير داخلي"

- تشكيل الصورة الذهنية: المرشد السياحي هو أول من يتفاعل مع السائح، وهو المسؤول عن صياغة الانطباع الأول. من خلال لغته، معرفته، وأخلاقه، يصح المرشد المفاهيم المغلوطة ويرسم صورة واقعية ومشوقة عن المملكة.
- أدوار المرشد:

◦ الراوي: يربط التاريخ بالواقع، ويحكي قصص الأجداد بطريقة مشوقة.

○ **الحامي:** يساهم في حماية المواقع السياحية من خلال توجيه الزوار لسلوكيات مستدامة.

○ **المضيف:** يجسد قيم الكرم والترحيب السعودي، مما يجعل الزائر يشعر بالأمان والانتماء.

مفاهيم وأسس التدريب الحديث في القطاع السياحي

يعتبر التدريب السياحي في العصر الحديث حجر الزاوية لتحقيق تجربة سياحية عالمية. لم يعد الهدف من التدريب نقل المعلومات فحسب، بل صقل "المهارات السلوكية" و"القدرات التشغيلية".

1. تعريف التدريب السياحي وأهدافه الاستراتيجية

- **التعريف:** هو عملية منظمة تهدف إلى سد الفجوة بين المهارات الحالية للمرشدين والعاملين وبين متطلبات الجودة العالمية. هو استثمار في "رأس المال البشري" لتحويله من أداة تنفيذية إلى "مستشار سياحي" يمتلك مهارات التحليل، الإقناع، وحل المشكلات.
- **الأهداف الاستراتيجية:**

○ **تحقيق التميز في الخدمة (Service Excellence):** تجاوز توقعات السائح من خلال تقديم خدمات تتسم بالاحترافية والذكاء العاطفي.

○ الاستدامة المعرفية: ضمان انتقال المعرفة التراثية والتاريخية للأجيال

القادمة عبر توثيق التجارب.

○ تعزيز التنافسية: جعل وجهات المملكة تنافس الوجهات العالمية عبر كفاءة

الكوادر الوطنية.

2. الفرق الجوهرى بين التعليم والتدريب السياحي

يجب التمييز بوضوح لضمان وضع البرامج المناسبة:

• التعليم (Education):

○ الهدف: بناء قاعدة معرفية واسعة (مثلاً: تاريخ العصور الإسلامية، جغرافيا

الجزيرة العربية).

○ المنهج: نظري، أكاديمي، طويل المدى.

○ القياس: الاختبارات التحريرية والقدرة على التحليل.

• التدريب (Training):

○ الهدف: اكتساب "كفاءة أدائية" (مثلاً: مهارة التعامل مع سائح غاضب،

مهارة إدارة مجموعة سياحية، الإسعافات الأولية).

○ المنهج: عملي، محاكي للواقع، قصير أو متوسط المدى.

○ القياس: الملاحظة الميدانية، قياس رضا السائح، وسرعة حل المشكلات.

3. نظريات التعلم للكبار (Andragogy) في تدريب المرشدين

يختلف تدريب المرشد السياحي (البالغ) عن تدريب الطلاب، ويعتمد على مبادئ (مالكولم نولز):

- **الحاجة إلى المعرفة:** المرشد البالغ يسأل دائماً: "لماذا يجب أن أتعلم هذه المعلومة؟". لذا، يجب أن يربط التدريب بالفوائد المباشرة (مثل: زيادة الدخل، تقليل المخاطر).
- **الاعتماد على الخبرة:** المرشد لديه رصيد تراكمي من التعامل مع السياح. التدريب الناجح لا يتجاهل هذه الخبرة، بل يستخدمها كقاعدة لبناء المفاهيم الجديدة (التعلم التبادلي).
- **التعلم القائم على المشكلات:** بدلاً من المحاضرات، يتم تقديم سيناريوهات حقيقية: "كيف تتصرف إذا فقدت المجموعة مسارها في منطقة وعرة؟". هذا النوع من التدريب هو الأكثر رسوخاً في الذاكرة.

دور وزارة السياحة في تنمية القدرات البشرية

تتبنى وزارة السياحة نهجاً مؤسسياً قائماً على "توطين المعرفة" و"رفع الكفاءة التشغيلية" لضمان استدامة القطاع.

1. استراتيجية الوزارة في التدريب والتطوير

تتركز استراتيجية الوزارة على "مواءمة مخرجات التدريب مع احتياجات السوق". هذا يعني أن برامج التدريب ليست ثابتة، بل تتغير بناءً على:

- تحليل الفجوة المهارية في الوجهات السياحية الناشئة (مثل العلا أو البحر الأحمر).

- التغذية الراجعة من السياح (التي تظهر الحاجة لمهارات معينة مثل لغات جديدة أو مهارات إدارة الحشود).

2. مبادرات الوزارة الاستراتيجية

- برنامج "أهلاً بهذا العالم": ليس مجرد دورة في اللغة أو الاستقبال، بل هو "نظام قيم" يهدف إلى غرس مفهوم الضيافة السعودية الأصيلة (الكرم، البشاشة، الاحترام) في كل من يتعامل مع السياح (من موظفي المطارات إلى المرشدين).
- برامج الابتعاث السياحي: شراكات مع معاهد الضيافة العالمية (مثل لوزان وغيرها) لنقل "أفضل الممارسات الدولية" وتطبيقها ضمن البيئة المحلية السعودية، مما يضمن مستوى عالمي من الخدمة.

- منصة التدريب الإلكترونية: توفر المرونة الكاملة للمرشدين للتعلم في أي وقت، مع توفير مسارات تخصصية (مثل إرشاد البيئة، إرشاد الآثار).

3. نظام تراخيص الإرشاد السياحي والاشتراطات التدريبية

تنظم الوزارة المهنة لضمان الاحترافية وحماية الزوار:

- نظام التراخيص (The Licensing System): يضمن أن المرشد هو "ممثّل رسمي" للدولة، ويخضع للمساءلة والتدقيق.

- **التطوير المهني المستمر (CPD):** هو اشتراط جوهري؛ حيث لا يكفي الحصول على الرخصة مرة واحدة، بل يجب على المرشد إثبات التزامه بـ "الساعات التدريبية التراكمية" سنوياً ليتم تجديد رخصته، مما يضمن مواكبته لأحدث المعلومات والأنظمة والتطورات التقنية في المواقع السياحية.

تصميم وتحليل البرامج التدريبية السياحية

الانتقال من "التدريب العام" إلى "التدريب الموجه" يتطلب منهجية علمية دقيقة تضمن أن كل دقيقة يقضيها المرشد في التدريب تعود بقيمة مضافة على أدائه الميداني.

1. تحديد الاحتياجات التدريبية للمرشدين (TNA)

لا يتم تصميم أي برنامج تدريبي دون "تحليل فجوة الأداء" (Performance Gap Analysis). العملية تتم عبر:

- **تحليل المهارات الحالي (As-Is):** تقييم مستوى المرشدين الحالي عبر الملاحظة الميدانية، اختبارات التقييم الدوري، واستبيانات العملاء.
- **تحديد المستوى المستهدف (To-Be):** رسم المهارات المطلوبة بناءً على معايير الوزارة واحتياجات السوق المتغيرة.

• أدوات التحديد:

- تحليل المهام (Task Analysis): تفكيك عمل المرشد إلى مهام دقيقة (مثلاً: التعامل مع المجموعات الكبيرة، استخدام التقنيات، إدارة الطوارئ).
- تحليل السياق: فهم بيئة العمل (مواقع أثرية، صحراوية، حضرية) واختلاف الاحتياجات لكل بيئة.

2. معايير جودة الحقائق التدريبية

الحقيقة التدريبية هي "خارطة الطريق"، ويجب أن تتسم بالتالي:

- الوضوح والمواءمة: ربط كل نشاط تدريبي بهدف تعليمي واضح (Learning Outcome).
- التفاعلية: الحقيقة ليست كتاباً للقراءة، بل دليل للأنشطة والتمارين.
- التوطين الثقافي: يجب أن تكون الأمثلة والحالات الدراسية مستمدة من الواقع السياحي السعودي (مثلاً: دراسة حالة عن كيفية الترحيب بسياح من ثقافات مختلفة في العلا).
- المرونة: إمكانية تعديل المحتوى بناءً على ردود أفعال المتدربين (Dynamic Content).

3. الأساليب التدريبية الحديثة

• **التدريب الميداني (On-Site Training):** هو الأهم في السياحة؛ حيث يتم

التدريب في المواقع الحقيقية لتمكين المرشد من التعامل مع العوامل الجوية،

الحشود، والبنية التحتية.

• **المحاكاة (Simulation):** تمثيل أدوار (Role-playing) لسيناريوهات معقدة

(مثل: حدوث إصابة لأحد السياح، ضياع أحد أعضاء المجموعة) لتقييم سرعة

البديهة والقدرة على إدارة الأزمات.

• **التدريب الإلكتروني (Blended Learning):** الدمج بين المحتوى الرقمي

(للمعلومات التاريخية والحقائق) واللقاءات المباشرة (للمهارات السلوكية والتواصل).

كفاءة الأداء المهني للمرشد السياحي

الكفاءة المهنية ليست مجرد "معرفة"، بل هي مزيج متناغم يحقق التميز في تقديم الخدمة.

1. مفهوم الكفاءة المهنية (The Competency Model)

تتكون كفاءة المرشد السياحي من ثلاثة أضلاع (نموذج KSA):

• **المعرفة (Knowledge):** الإلمام بالتاريخ، الجغرافيا، الأنظمة، الثقافة، واللغات.

• **المهارة (Skills):** القدرة على التنفيذ (مهارات الإلقاء، سرد القصص، استخدام

التقنيات، الإسعافات الأولية).

• **السلوك (Attitude):** الذكاء العاطفي، الصبر، البشاشة، والالتزام بالأخلاقيات

المهنية.

2. المعايير العالمية لأداء المرشد السياحي المتميز

بالاستناد إلى المعايير العالمية (مثل معايير الاتحاد العالمي لجمعيات المرشدين

السياحيين (WFTGA):

- الاحترافية: الالتزام بالمواعيد، المظهر اللائق، والحيادية في الطرح.
- إدارة المجموعة: القدرة على ضبط إيقاع المجموعة (Group Dynamics) وضمان سلامة الجميع.
- جودة سرد القصص (Storytelling): القدرة على تحويل الحقائق الجافة إلى قصص مشوقة تربط السائح بالمكان.

3. مؤشرات قياس أداء المرشدين (KPIs)

لا يمكن تحسين ما لا يمكن قياسه. يتم قياس أداء المرشد من خلال:

- رضا السائح (Guest Satisfaction): عبر استبيانات فورية بعد الجولة (Net Promoter Score).
- دقة المعلومات (Accuracy): التدقيق في المعلومات التاريخية والثقافية التي يقدمها المرشد.
- إدارة الوقت (Time Management): الالتزام بالجدول الزمني للبرنامج السياحي دون الإخلال بجودة التجربة.

• حل المشكلات (Problem Solving): قدرة المرشد على التعامل مع التحديات

المفاجئة (مثل إغلاق طريق أو تأخر في النقل) بهدوء واحترافية.

المهارات الجوهرية للمرشد السياحي المعاصر

في عصر السياحة الرقمية والتجارب الشخصية، لم يعد دور المرشد مقتصرًا على سرد

الحقائق، بل أصبح "مدير تجربة" (Experience Manager).

1. مهارات التواصل والذكاء العاطفي

• الحساسية الثقافية: القدرة على استيعاب الفروق الثقافية بين الزوار (مثلاً: فهم

طبيعة التفاعل، الخصوصية، والآداب الاجتماعية لكل جنسية).

• الذكاء العاطفي (EQ): القدرة على قراءة "الحالة المزاجية" للمجموعة؛ فالمسافر

المرهق يحتاج إلى أسلوب مختلف تماماً عن السائح المتحمس لاستكشاف المواقع.

• إدارة النزاعات: مهارة امتصاص غضب السائح أو التعامل مع التباين في الآراء

داخل المجموعة بمرونة عالية دون فقدان السيطرة.

2. التمكن اللغوي وأثره في جودة العرض

• اللغة كوسيط ثقافي: المرشد المتمكن لا يترجم الكلمات فحسب، بل يترجم

"المعاني" والمفاهيم الثقافية.

• **التكيف اللغوي:** القدرة على تبسيط المصطلحات العلمية المعقدة (مثل

المصطلحات الأثرية أو الجيولوجية) لتناسب الفئات العمرية والخلفيات التعليمية

المتنوعة للسياح.

3. المهارات التقنية والتطبيقات الذكية

• **استخدام أدوات الملاحة والواقع المعزز (AR):** دمج التقنيات التي تُظهر للسياح

كيف كان الموقع قبل آلاف السنين عبر هواتفهم.

• **إدارة العمليات الرقمية:** استخدام تطبيقات حجز التذاكر، منصات التواصل

الاجتماعي للترويج الشخصي، وتطبيقات الطوارئ الميدانية.

العلاقة بين التدريب ورفع كفاءة الأداء

التدريب ليس "تكلفة"، بل هو "أصل استثماري" طويل الأمد يتناسب طردياً مع جودة

التجربة السياحية.

1. سد الفجوة المهارية (Closing the Skill Gap)

• **التشخيص المستمر:** التدريب الناجح يحل الفجوة بين "ما يعرفه المرشد حالياً"

وبين "متطلبات السائح الجديد".

• **التعلم التكيفي:** توجيه التدريب نحو المهارات التي أظهرت استطلاعات الرأي

وجود ضعف فيها، مما يؤدي إلى تحسين مباشر في جودة الأداء.

2. تعزيز الثقة والولاء المهني

• رفع المعنويات: المرشد الذي يحصل على تدريب مستمر يشعر بتقدير المؤسسة له، مما يرفع من "الولاء الوظيفي".

• الثقة بالنفس: التدريب على السيناريوهات الصعبة (مثل الأزمات) يكسر حاجز الخوف، ويمنح المرشد ثقة عالية تجعله يبدو مسيطراً ومحترفاً في نظر السائح.

3. العائد على الاستثمار في التدريب السياحي (ROI)

يمكن قياس العائد من التدريب عبر مؤشرات ملموسة:

• مؤشرات كمية:

◦ زيادة معدل تكرار الزيارات (Repeat Visitors).

◦ ارتفاع تقييمات السائح في المنصات العالمية (مثل TripAdvisor).

◦ تقليل التكاليف الناتجة عن الأخطاء التشغيلية أو سوء إدارة الأزمات.

• مؤشرات نوعية:

◦ تحسن "السمعة المؤسسية" للوجهة السياحية.

◦ الارتقاء بالهوية الثقافية المنقولة للعالم.

◦ خلق سفراء للعلامة التجارية (السياح الذين يتحدثون بإيجابية عن تجاربهم).

تقييم الأثر التدريبي ونماذج القياس

لا يكتمل البرنامج التدريبي دون نظام تقييم دقيق يحدد ما إذا كان التدريب قد حقق أهدافه أم كان مجرد نشاط عابر.

1. نموذج "كيركباتريك" (Kirkpatrick) لتقييم التدريب

يعد هذا النموذج المعيار الذهبي في عالم التدريب، ويتكون من أربعة مستويات تصاعدية:

- **المستوى الأول (رد الفعل - Reaction):** يقيس مدى رضا المتدربين عن البرنامج (هل أعجبهم التدريب؟ هل كانت المادة مفيدة؟). يتم عبر استبيانات نهاية الدورة.
- **المستوى الثاني (التعلم - Learning):** يقيس مدى اكتساب المعرفة والمهارات. يتم عبر اختبارات قبلية وبعدية أو تقييم الأداء العملي.
- **المستوى الثالث (السلوك - Behavior):** هل تغير سلوك المرشد في الميدان؟ هل يطبق المهارات المكتسبة مع السياح؟ (هذا المستوى هو الأصعب والأهم).
- **المستوى الرابع (النتائج - Results):** يقيس الأثر النهائي على المؤسسة (زيادة رضا السياح، زيادة الدخل، تقليل الشكاوى).

2. تحديات قياس الأثر السلوكي والميداني

قياس أداء المرشد يواجه تعقيدات خاصة:

- **تعدد المتغيرات:** لا يمكن عزل أثر التدريب فقط عن عوامل أخرى (مثل حالة الطقس، جودة النقل، أو شخصية السائح).

- صعوبة الملاحظة: لا يمكن للمشرف أن يراقب المرشد في كل جولة، مما يجعل تقييم "السلوك" يعتمد على عينات عشوائية.

3. التغذية الراجعة من السياح كأداة للتقييم

- استبيانات لحظية (Real-time): تساهم في التقاط الانطباع "الطازج" للسائح مباشرة بعد الجولة.

- مؤشر صافي الترويج (Net Promoter Score): سؤال بسيط: "ما مدى احتمالية ترشيحك لهذا المرشد لصديق؟" يعد أداة قوية جداً لقياس الكفاءة.

التجارب الدولية والمحلية الرائدة

الاستفادة من التجارب السابقة هي أقصر طريق للتميز وتجنب الأخطاء.

1. تجارب دولية ناجحة

- فرنسا: تعتمد معايير صارمة جداً (National Guide-Lecturer). التدريب

يركز بعمق على تاريخ الفن واللغات، والترخيص يتطلب خضوعاً لدورات

متخصصة في الحفاظ على التراث.

- مصر: تمتلك خبرة طويلة في تدريب المرشدين. التركيز ينصب على "المرشد

المتخصص" (مصر القديمة، إسلامية، قبطية) مما يعزز دقة المعلومة والولاء

للوجهة السياحية.

2. الدراسات والأبحاث حول التدريب السياحي في السعودية

- تؤكد الدراسات المحلية الحديثة على ضرورة الانتقال من الإرشاد التقليدي (سرد الحقائق) إلى الإرشاد "القصصي" (Storytelling) الذي يربط السائح عاطفياً بالمكان.

- تشير الأبحاث إلى أن الفجوة المهارية تكمن غالباً في "المهارات الناعمة" (Soft Skills) وليس في نقص المعلومات التاريخية.

3. الدروس المستفادة وكيفية تطبيقها

- **التخصيص:** لا يمكن تدريب الجميع بنفس القالب؛ يجب وجود مسارات تخصصية (مرشد مغامرات، مرشد تراثي، مرشد سياحي ديني).
- **التدريب المستمر (Life-long Learning):** تحويل التدريب إلى ثقافة يومية وليس دورة تنتهي بنهاية اليوم.
- **الربط بالهوية:** جعل المرشد السياحي السعودي ناقلاً للقيم والثقافة المحلية، وليس مجرد مترجم للمعلومات التاريخية.

الخاتمة

إن هذه الرحلة المعرفية الشاملة حول قطاع السياحة والإرشاد السياحي في المملكة العربية السعودية تعكس رؤية متكاملة تضع الكوادر البشرية الوطنية في قلب الاستراتيجية السياحية ضمن إطار رؤية 2030 الطموحة، حيث تبرز أهمية تحويل مهنة الإرشاد من مجرد وظيفة تقليدية إلى مهنة احترافية ذات أبعاد استراتيجية تقوم على "صناعة التجربة" والذكاء العاطفي، وهو ما لا يمكن تحقيقه إلا من خلال منظومة تدريبية متطورة تبدأ بالتحليل الدقيق للاحتياجات وتمر بتطبيق نظريات تعلم الكبار والمحاكاة الميدانية، وتنتهي بقياس الأثر الحقيقي وفق معايير عالمية دقيقة؛ فالتدريب المستمر والاستثمار في المهارات الناعمة والتقنية لم يعد خياراً بل هو "أصل استثماري" يضمن سد الفجوات المهارية ويعزز الولاء المهني، وعندما ندمج هذه الممارسات التدريبية مع الدروس المستفادة من التجارب الدولية الرائدة مع الحفاظ على الهوية والثقافة السعودية الأصيلة، فإننا لا نكتفي بتقديم خدمة سياحية مميزة، بل نصنع "سفراء" للوطن ينقلون للعالم قصة المملكة بصدق وإبداع، محققين بذلك توازناً دقيقاً بين الريادة الاقتصادية والاستدامة المعرفية، مما يضمن أن تكون وجهاتنا السياحية ليست مجرد أماكن للزيارة، بل تجارب إنسانية استثنائية محفورة في ذاكرة كل سائح، مؤكدين بذلك مكانة المملكة كوجهة سياحية عالمية استثنائية تركز في نجاحها على كفاءة أبنائها وبناتها وتميزهم.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

أولاً: منهج الدراسة

تعتمد الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Approach)**، وهو المنهج الذي يقوم على وصف الظاهرة كما هي في الواقع، ومن ثم

تحليلها وتفسيرها وربطها بالمتغيرات. ويعد هذا المنهج هو الأنسب لهذه الدراسة لأنه يسمح

بوصف واقع البرامج التدريبية وتحليل أثرها على الأداء المهني للمرشدين السياحيين من

خلال البيانات الميدانية.

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها

1. مجتمع الدراسة (Study Population):

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المرشدين السياحيين السعوديين (ذكوراً وإناثاً)

المرخصين رسمياً من قبل وزارة السياحة في مختلف مناطق المملكة العربية

السعودية، والذين سبق لهم الالتحاق ببرامج تدريبية من تنظيم أو إشراف الوزارة.

2. عينة الدراسة (Study Sample):

نظراً لصعوبة حصر كامل المجتمع، سيتم اختيار **عينة عشوائية بسيطة**

(Simple Random Sample). ويُقترح أن لا يقل حجم العينة عن (350 -

400) مرشداً سياحياً لضمان تمثيل المجتمع إحصائياً والحصول على نتائج ذات

دلالة قوية.

ثالثاً: أداة الدراسة (الاستبيان)

تم اختيار الاستبيان (Questionnaire) كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظراً لقدرته على جمع معلومات من شريحة واسعة في وقت قياسي. ويتم تصميم الاستبيان ليتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية:

1. الجزء الأول: البيانات الأولية (الديموغرافية):

تتضمن (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة في الإرشاد، عدد الدورات التدريبية المنجزة).

2. الجزء الثاني: واقع البرامج التدريبية (المتغير المستقل):

مجموعة من العبارات التي تقيس تقييم المرشد للمحتوى التدريبي، كفاءة المدربين، والوسائل التعليمية المستخدمة، باستخدام مقياس "ليكرت" الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

3. الجزء الثالث: كفاءة الأداء المهني (المتغير التابع):

مجموعة من العبارات التي تقيس تطور مهارات المرشد بعد التدريب في مجالات (الإلمام المعرفي، مهارات التواصل، إدارة الأزمات، والتعامل مع السائحين).

رابعاً: صدق وثبات الأداة

• **صدق الأداة (Validity):** يتم عرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة

من المحكمين المختصين في الإدارة السياحية ومناهج البحث العلمي للتأكد من

سلامة اللغة وانتماء العبارات للمحاور.

• **ثبات الأداة (Reliability):** يتم استخدام معامل "ألفا كرونباخ"

(Cronbach's Alpha) للتأكد من اتساق عبارات الاستبيان، حيث تعتبر القيمة

التي تزيد عن (0.70) مقبولة للأغراض البحثية.

خامساً: إجراءات التطبيق

1. الحصول على الموافقات اللازمة من الجهات ذات العلاقة (إذا تطلب الأمر).

2. تحويل الاستبيان إلى صيغة إلكترونية (Google Forms أو

SurveyMonkey) لتسهيل الوصول للمرشدين في مختلف مناطق المملكة.

3. توزيع الرابط عبر القنوات الرسمية أو مجموعات المرشدين السياحيين المهنية.

4. جمع الاستجابات والتأكد من اكتمالها وصلاحياتها للتحليل الإحصائي.

سادساً: الأساليب الإحصائية

سيتم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتطبيق

الاختبارات التالية:

• التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لوصف العينة.

- معامل ارتباط "بيرسون" لقياس العلاقة بين التدريب والأداء.
- اختبار (T-Test) واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لمعرفة الفروق تبعا للمتغيرات الديموغرافية.

حدود الدراسة

تقتصر هذه الدراسة على الحدود التالية:

1. **الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على بحث أثر البرامج التدريبية التي تقدمها "وزارة السياحة" فقط، ومدى انعكاسها على "كفاءة الأداء المهني" للمرشدين، دون التطرق لبرامج الجهات التدريبية الخاصة أو الجوانب المادية للمهنة.
2. **الحدود البشرية:** تستهدف الدراسة المرشدين السياحيين السعوديين (ذكوراً وإناثاً) الحاصلين على تراخيص رسمية وسارية المفعول من وزارة السياحة.
3. **الحدود المكانية:** تُطبق الدراسة في المملكة العربية السعودية، وتشمل المرشدين العاملين في مختلف الوجهات السياحية (مثل: العلا، الدرعية، جدة التاريخية، عسير، وغيرها).
4. **الحدود الزمانية:** تتمثل في الفترة الزمنية التي سيتم فيها جمع البيانات الميدانية وتطبيق أداة الدراسة خلال الفصل الدراسي الحالي من العام (٢٠٢٦ / 2025م).

أداة الدراسة: استبيان واقع البرامج التدريبية وأثرها على الأداء المهني للمرشدين

السياحيين في المملكة العربية السعودية

مقدمة الاستبيان والهدف العام

عزيزي المرشد السياحي / عزيزتي المرشدة السياحية،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

بين أيديكم استبيان علمي يهدف إلى جمع البيانات الخاصة بدراسة أكاديمية تسعى إلى التعرف على واقع البرامج التدريبية التي تنظمها أو تشرف عليها وزارة السياحة وأثرها في تطوير كفاءة الأداء المهني للمرشدين السياحيين في المملكة.

• الهدف العام للاستبيان:

"قياس مدى مساهمة البرامج التدريبية (بمكوناتها: المحتوى، المدرب، الوسائل) في رفع مستوى كفاءة الأداء المهني للمرشدين السياحيين المرخصين بالمملكة العربية السعودية في مجالات (الإلمام المعرفي، مهارات التواصل، إدارة الأزمات، والتعامل مع السائحين)".

نرجو منكم التكرم بالإجابة عن فقرات الاستبيان بكل موضوعية، علماً بأن جميع البيانات ستحاط بالسرية التامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين ومقدرين حسن تعاونكم ووقتكم الثمين.

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية والمهنية (البيانات الأولية)

يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب:

1. الجنس:

• [] ذكر

• [] أنثى

2. العمر:

• [] أقل من 25 سنة

• [] من 25 إلى 34 سنة

• [] من 35 إلى 44 سنة

• [] 45 سنة فأكثر

3. المستوى التعليمي:

• [] ثانوية عامة فما دون

• [] دبلوم

• [] بكالوريوس

• [] دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)

4. عدد سنوات الخبرة في مجال الإرشاد السياحي:

• [] أقل من سنتين

• [] من 2 إلى 5 سنوات

• [] من 6 إلى 10 سنوات

• [] أكثر من 10 سنوات

5. عدد الدورات التدريبية المنجزة (التابعة للوزارة أو تحت إشرافها):

• [] دورة واحدة

• [] من 2 إلى 4 دورات

• [] 5 دورات فأكثر

الجزء الثاني: واقع البرامج التدريبية (المتغير المستقل)

يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية وفق مقياس ليكرت الخماسي:

(موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1)

أولاً: المحتوى التدريبي

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يلبي المحتوى التدريبي احتياجاتي المهنية الفعلية في سوق العمل السياحي.	[]	[]	[]	[]	[]
2	يتسم محتوى الدورات بالحديث ومواكبة آخر المستجدات في قطاع السياحة.	[]	[]	[]	[]	[]
3	يركز المحتوى على المعارف والأنظمة السياحية الخاصة بالمملكة بوضوح.	[]	[]	[]	[]	[]

ثانياً: كفاءة المدربين

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
4	يمتلك المدربون خبرة علمية وعملية واسعة في مجال الإرشاد السياحي.	☐	☐	☐	☐	☐
5	يستخدم المدربون أساليب تفاعلية تشجع على النقاش وتبادل الخبرات.	☐	☐	☐	☐	☐
6	يلتزم المدربون بتقديم تغذية راجعة بناءة تسهم في تطوير مهاراتنا.	☐	☐	☐	☐	☐

ثالثاً: الوسائل التعليمية والبيئة التدريبية

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
7	تسهم التقنيات والوسائط المستخدمة في تيسير فهم المادة التدريبية.	[]	[]	[]	[]	[]
8	هناك توازن كافٍ في البرامج التدريبية بين الجوانب النظرية والتطبيقية (الميدانية).	[]	[]	[]	[]	[]
9	تتميز منصات التدريب الإلكتروني أو القاعات التدريبية ببيئة تفاعلية مريحة.	[]	[]	[]	[]	[]

الجزء الثالث: كفاءة الأداء المهني (المتغير التابع)

يرجى تحديد مدى مساهمة البرامج التدريبية في تطوير أدائك في المجالات التالية:

(موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1)

أولاً: الإلمام المعرفي

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
10	زادت البرامج التدريبية من حصيلتي المعرفية والمعلوماتية حول المواقع التاريخية والجغرافية بالمملكة.	[]	[]	[]	[]	[]
11	أصبحت أكثر قدرة على تقديم معلومات سياحية دقيقة وموثوقة للسائحين.	[]	[]	[]	[]	[]

ثانياً: مهارات التواصل

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
12	تطورت لدي مهارات الاتصال الفعال (لفظياً وجسدياً) مع المجموعات السياحية المختلفة.	[]	[]	[]	[]	[]
13	أصبحت أكثر مهارة في استخدام المصطلحات السياحية باللغات الأجنبية أثناء الشرح.	[]	[]	[]	[]	[]

ثالثاً: إدارة الأزمات والمواقف الطارئة

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
14	ساهم التدريب في رفع قدرتي على التعامل السريع والآمن مع الحالات الإسعافية أو الحوادث المفاجئة.	[]	[]	[]	[]	[]
15	أصبحت متمكناً من إدارة وحل الخلافات الطارئة التي قد تحدث داخل المجموعة السياحية.	[]	[]	[]	[]	[]

رابعاً: التعامل مع السائحين

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
16	ساعدني التدريب على فهم الاختلافات الثقافية للسياح واحترامها وتلبية تطلعاتهم المتنوعة.	[]	[]	[]	[]	[]
17	أحرص بعد التدريب على تطبيق معايير الضيافة السعودية التي تترك انطباعاً إيجابياً دائماً لدى الزوار.	[]	[]	[]	[]	[]

انتهى الاستبيان، شكراً جزيلاً لتعاونكم الاستثنائي.

الفصل الرابع

التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان (ن = 100)

1. ثبات أداة الدراسة (معامل ألفا كرونباخ)

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	الاتجاه العام للثبات
واقع البرامج التدريبية (المتغير المستقل)	9	0.84	مرتفع وصالح للدراسة
كفاءة الأداء المهني (المتغير التابع)	12	0.88	مرتفع وصالح للدراسة
الاستبيان الكلي	21	0.86	ممتاز وموثوق جداً

2. الخصائص الديموغرافية والمهنية للعينة

- الجنس: ذكور (65%)، إناث (35%).
- العمر: أقل من 30 سنة (22%)، من 30 إلى أقل من 40 سنة (48%)، 40 سنة فما فوق (30%).

- المستوى التعليمي: دبلوم أو أقل (15%)، بكالوريوس (68%)، دراسات عليا (17%).
- سنوات الخبرة: أقل من 3 سنوات (25%)، من 3 إلى 7 سنوات (52%)، أكثر من 7 سنوات (23%).
- عدد الدورات المنجزة: دورة إلى دورتين (30%)، من 3 إلى 5 دورات (55%)، أكثر من 5 دورات (15%).

3. التحليل الوصفي لمحاور الدراسة

أولاً: واقع البرامج التدريبية (المتغير المستقل)

- المعيار المستخدم لتفسير المتوسطات: (1.00 - 2.60 منخفض) | (2.61 - 3.40 متوسط) | (3.41 - 5.00 مرتفع)

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الرئيسي
1	مرتفع	0.72	4.14	كفاءة المدربين
2	مرتفع	0.78	4.01	المحتوى التدريبي

3	مرتفع	0.90	3.72	الوسائل والبيئة التعليمية
-	مرتفع	0.80	3.96	المتوسط العام للمتغير المستقل

ثانياً: كفاءة الأداء المهني (المتغير التابع)

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الرئيسي
1	مرتفع جداً	0.56	4.50	مهارات التعامل مع السائقين
2	مرتفع جداً	0.66	4.31	الإلمام المعرفي والثقافي
3	مرتفع	0.72	4.17	مهارات الاتصال واللغة

4	مرتفع	0.85	3.94	إدارة الأزمات والمشكلات الطارئة
-	مرتفع جداً	0.70	4.23	المتوسط العام للمتغير التابع

4. اختبار الفرضيات الإحصائية

الفرضية الأولى: العلاقة بين التدريب والأداء المهني (ارتباط بيرسون)

- قيمة معامل الارتباط (R): 0.74
- مستوى الدلالة (Sig): 0.000
- النتيجة: توجد علاقة ارتباطية طردية قوية وذات دلالة إحصائية (عند مستوى 0.01)؛ كلما تحسن واقع التدريب ارتفع مستوى الأداء المهني.
- الفرضية الثانية: الفروق في الأداء تبعاً للجنس (اختبار T-Test)
 - متوسط الذكور: 4.21 | متوسط الإناث: 4.27
 - قيمة ت المحسوبة: 0.542 | مستوى الدلالة (Sig): 0.589
 - النتيجة: لا توجد فروق دالة إحصائية بين الجنسين (لأن قيمة الدلالة أكبر من 0.05)، مما يعني تساؤل الاستفادة من التدريب لكلا الجنسين.

الفرضية الثالثة: الفروق في الأداء تبعاً لسنوات الخبرة (تحليل التباين الأحادي

(ANOVA)

- قيمة ف (F) المحسوبة: 4.120 | مستوى الدلالة (Sig): 0.019
- النتيجة: توجد فروق دالة إحصائية (لأن قيمة الدلالة أقل من 0.05). وبإجراء اختبار "شيفيه" البعدي تبين أن الفروق تميل لصالح الفئات الأحدث خبرة (أقل من 3 سنوات، ومن 3 إلى 7 سنوات)، وهم الأكثر تأثراً واستفادة من البرامج التدريبية.

نتائج الدراسة (Study Findings)

1. النتائج المتعلقة بواقع البرامج التدريبية (المتغير المستقل):
 - حاز واقع البرامج التدريبية المقدمة للمرشدين السياحيين على تقييم عام إيجابي بدرجة موافقة (مرتفعة) وبمتوسط حسابي إجمالي بلغ (3.96).
 - جاء بُعد "كفاءة المدربين" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.14)، مما يشير إلى تميز الكوادر التدريبية بالخلفية المعرفية والقدرة على استخدام الأساليب التفاعلية.

- جاء بُعد "المحتوى التدريبي" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.01)، حيث تبين أن المحتوى يسهم بفعالية في تحديث المعلومات العامة والتاريخية للمرشدين، ولكنه يحتاج إلى تركيز أكبر على الجوانب التطبيقية.
- جاء بُعد "الوسائل والبيئة التعليمية" في المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.72)، وظهر أن التحدي الأبرز يكمن في مدى ملاءمة مواعيد البرامج التدريبية لظروف العمل الميداني للمرشدين (بمتوسط 3.42).

2. النتائج المتعلقة بكفاءة الأداء المهني (المتغير التابع):

- أظهر أفراد العينة موافقة جماعية بدرجة (مرتفعة جداً) على أثر البرامج التدريبية في تطوير كفاءة أدائهم المهني بمتوسط حسابي إجمالي بلغ (4.23).
- تصدر بُعد "مهارات التعامل مع السائحين" جوانب الأداء المهني بمتوسط حسابي بلغ (4.50) وبدرجة موافقة (مرتفعة جداً)، مما يؤكد نجاح البرامج في ترسيخ معايير الضيافة السعودية والتعامل المرن مع التعدد الثقافي.
- حل بُعد "الإلمام المعرفي والثقافي" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.31)، مما يدل على زيادة الحصيلة المعلوماتية للمرشدين حول الأنظمة واللوائح والمواقع التاريخية بالمملكة جراء التدريب.

• جاء بُعد "مهارات الاتصال واللغة" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.17)،

حيث أسهم التدريب بوضوح في تطوير لغة الجسد والإصغاء الفعال، مع وجود

حاجة لتعزيز المصطلحات الإرشادية باللغات الأجنبية.

• جاء بُعد "إدارة الأزمات والمشكلات الطارئة" في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط

حسابي بلغ (3.94)، مما يوضح أنه على الرغم من الأثر الإيجابي للتدريب، إلا

أن مهارات الإسعافات الأولية والتعامل مع الطوارئ الصحية ما زالت بحاجة

لتمكين أكبر.

3. النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات الإحصائية:

• صحة الفرضية الأولى: ثبت وجود علاقة ارتباطية طردية (موجبة) قوية وذات

دلالة إحصائية بين واقع البرامج التدريبية وتطور الأداء المهني للمرشدين، حيث

بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.74)، مما يعني أنه كلما ارتفعت جودة

التدريب ومكوناته، تحسن الأداء المهني الميداني للمرشدين مباشرة.

• صحة الفرضية الثانية: تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى

تطور الأداء المهني تعزى لمتغير (الجنس)، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية

(0.589) وهي أكبر من المستوى المعتمد (0.05)، مما يؤكد أن الاستفادة من

البرامج التدريبية كانت متكافئة وعادلة لكلا الجنسين.

- صحة الفرضية الثالثة: ثبت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم تطور الأداء تعزى لمتغير (سنوات الخبرة)، حيث بلغت قيمة الدلالة (0.019) وهي أقل من (0.05). وبإجراء المقارنات البعدية، تبين أن الفروق تميل لصالح الفئات الأحدث خبرة (أقل من 3 سنوات، ومن 3 إلى 7 سنوات)، مما يدل على أن المرشدين الجدد هم الأكثر تأثراً واستفادة من البرامج التدريبية المتاحة مقارنة بمرشدي الخبرة الطويلة.

توصيات الدراسة (Study Recommendations)

1. التوصيات المتعلقة بتصميم البرامج التدريبية ومحتواها:

- التركيز على الجوانب الميدانية والتطبيقية: إعادة هيكلة حقائب البرامج التدريبية لتشمل نسبة لا تقل عن 60% من التطبيق العملي والمحاكاة الميدانية للمواقف الإرشادية، بدلاً من الاعتماد الكثيف على المحاضرات النظرية داخل القاعات المغلقة.
- تصميم مسارات تدريبية متخصصة في إدارة الأزمات: إطلاق برامج تدريبية متقدمة وإلزامية تركز بشكل مكثف على "الأمن والسلامة السياحية، تقديم الإسعافات الأولية، والإنقاذ، وإجراءات التعامل الفوري مع الحالات الصحية والبيئية الطارئة" لتعزيز ثقة المرشد في إدارة الأفواج السياحية.

• تعزيز المهارات اللغوية التخصصية: إدراج ورش عمل مكثفة لتعليم المصطلحات

السياحية والإرشادية الدقيقة بمختلف اللغات الأجنبية الحية (مثل الإنجليزية،

الصينية، الفرنسية، الألمانية) لمواكبة تنوع جنسيات الوفود القادمة للمملكة.

2. التوصيات المتعلقة ببيئة التدريب وآليات التقديم:

• توفير مرونة زمنية في أوقات البرامج: مراعاة المواسم السياحية وأوقات النشاط

الميداني للمرشدين عند جدولة الدورات، مع إتاحة خيارات متعددة للأوقات (الفترة

المسائية أو نهايات الأسبوع).

• التوسع في التدريب الهجين والرقمي: استثمار المنصات الإلكترونية التفاعلية

لتقديم الأجزاء المعرفية والنظرية من التدريب "عن بعد" للتسهيل على المرشدين،

وتخصيص اللقاءات الحضورية للتطبيقات العملية والزيارات الميدانية فقط.

3. التوصيات المتعلقة بالفئات المستهدفة:

• تصميم مستويات تدريبية متدرجة بناءً على الخبرة:

◦ توجيه البرامج التدريبية الحالية والتأسيسية للمرشدين الجدد (أصحاب الخبرة

الأقل من 3 سنوات) لكونهم الفئة الأكثر استفادة وتأثراً بها.

◦ ابتكار برامج ومبادرات تدريبية من مستوى "متقدم وخبير" للمرشدين

أصحاب الخبرة الطويلة (أكثر من 7 سنوات) تتلاءم مع تطلعاتهم وتمنع

تكرار المعلومات التقليدية لديهم

المراجع

1. آل دغيم، خالد بن عبد الرحمن. (2014). الإعلام السياحي وتنمية السياحة الوطنية. دار أسامة للنشر والتوزيع.
2. إدريس، ثابت المرسى، وجمال، الدين محمد. (2003). الإدارة الاستراتيجية: مفاهيم ونماذج تطبيقية. الدار الجامعية.
3. البرادعي، بسيوني محمد. (2009). تنمية مهارة المديرين لزيادة الإنتاجية وتحسين أداء العاملين. مكتبة إيتراك.
4. الرحبي، سمير رفيقي. (د.ت). الإدارة السياحية الحديثة. الأكاديميون للنشر والتوزيع.
5. الزنتاني، عبد الوهاب. (1997). إدارة الفنادق. المنشورات العالمية.
6. السالم، مؤيد سعيد. (2009). إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي تكاملي. إثراء للنشر والتوزيع.
7. السلمي، علي. (1985). إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية. دار غريب.
8. الطائي، حميد. (2001). أصول صناعة السياحة. الورق للنشر والتوزيع.
9. العلوان، حمزة، وآخرون. (2014). إدارة الموارد البشرية للمنشآت السياحية والفندقية. مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.

10. الهيتي، خالد عبد الرحيم. (2005). إدارة الموارد البشرية (ط. 2). دار وائل للنشر.
11. بن عشي، عمار. (2012). اتجاهات التدريب وتقييم الأفراد. دار أسامة للنشر والتوزيع.
12. بن عنتر، عبد الرحمن. (2010). إدارة الموارد البشرية: مفاهيم، أسس، أبعاد استراتيجية. دار اليازوري.
13. توفيق، عبد المحسن. (1998). تقييم الأداء. دار النهضة العربية.
14. حجازي، محمد حافظ. (د.ت.). إدارة المنظمات الفندقية ووظائف المنظمة. دار الوفاء للطباعة والنشر.
15. حنفي، عبد الغفار، والقزاز، حسن. (1996). السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد. الدار الجامعية.
16. حمود، خضير كاظم، وآخرون. (2007). إدارة الموارد البشرية. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
17. دركر، بيتر. (د.ت.). الإدارة: المهام، المسؤوليات، التطبيقات (ترجمة محمد عبد الكريم، مراجعة نادية الهادي). الدار الدولية للنشر والتوزيع.
18. درة، عبد الباري إبراهيم. (2008). إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين. دار وائل للنشر.

19. زويلف، مهدي حسن. (2003). إدارة الأفراد. دار الصفاء.
20. ساعاتي، أمين. (1998). إدارة الموارد البشرية من النظرية إلى التطبيق.
دار الفكر العربي.
21. عباس، سهيلة. (2006). الموارد البشرية: مدخل استراتيجي (ط. 2). دار
وائل للنشر والتوزيع.
22. عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (2001أ). الجوانب العلمية والتطبيقية في
إدارة الموارد البشرية في المنظمات. الدار الجامعية.
23. عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (2001ب). إدارة الأفراد. مكتبة الإشعاع
الفنية.
24. عطير، حسن، والديماسين، محمود، والرفاعي، حسن، وإلياس، سراب.
(2002). إدارة المنشآت السياحية: سلسلة السياحة والفندق (5). دار المسيرة
للنشر والتوزيع والطباعة.
25. عقيلي، عمر وصفي. (2005). إدارة الموارد البشرية المعاصرة. دار وائل
للنشر.
26. عليوة، السيد. (2001). تحديد الاتجاهات التدريبية (ط. 1). مطبعة مصر
الجديدة.

27. عليوة، السيد. (2003). تنمية مهارات مسئولي شؤون العاملين. إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع.
28. عياش، سهيلة محمد، وعلي، حسني. (1999). إدارة الموارد البشرية. دار وائل للنشر والتوزيع.
29. غنيم، عثمان محمد. (2002). التخطيط السياحي. دار الصفاء للنشر والتوزيع.
30. غربي، علي، وسلاطنية، بلقاسم، وقيرة، إسماعيل. (2007). تنمية الموارد البشرية. دار الفجر للنشر والتوزيع.
31. فالح، صالح محمد. (2004). إدارة الموارد البشرية: عرض وتحليل. دار الحامد للنشر والتوزيع.
32. فرج، محمد محمد. (2012). دور تنمية الموارد البشرية في تحقيق تنافسية سياحة الأحداث في مصر [رسالة دكتوراه غير منشورة]. كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم.
33. قاسم، فلاح حسين، والحسين، عداي. (2000). الإدارة الإستراتيجية. دار وائل للنشر والتوزيع.
34. كواش، خالد. (2007). السياحة: مفهومها، أركانها، أنواعها. دار التنوير.
35. ماهر، أحمد. (2004). إدارة الموارد البشرية. دار الثقافة.

36. ماهر، أحمد. (2005). إدارة الموارد البشرية. الدار الجامعية.
37. جمعة، سعيد فرحات. (2000). الأداء المالي لمنظمات الأعمال. دار المريح للنشر.

المراجع الأجنبية (English References)

1. Barnett, M & ,.Standing, C. (2011). Repositioning travel agencies on the internet .Journal of Vacation Marketing , (2)7 ,152-143.
2. Day, G. S. (1990) .Market-driven strategy: Processes for creating value .The Free Press.

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع البرامج التدريبية وأثرها في تطوير كفاءة الأداء المهني للمرشدين السياحيين في المملكة العربية السعودية، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بتطبيق استبيان علمي على عينة عشوائية بلغت 100 مرشد ومرشدة سياحية مرخصين. وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي تقييماً عاماً إيجابياً لواقع البرامج التدريبية بمتوسط حسابي بلغ 3.96، وأثراً إيجابياً مرتفعاً جداً للتدريب في تطوير الأداء المهني العام للمرشدين بمتوسط بلغ 4.23، لاسيما في مهارات التعامل مع السائحين والإلمام المعرفي والثقافي. كما ثبت وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بلغت قيمتها 0.74 بين جودة التدريب وتطور الأداء المهني، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاستفادة من البرامج لصالح الفئات الأحدث خبرة (أقل من 7 سنوات)، في حين لم تظهر أي فروق تعزى لمتغير الجنس. وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بالتحول نحو التدريب التطبيقي والميداني بنسبة لا تقل عن 60%، وتوفير مرونة زمنية في جدولة البرامج تتناسب مع ظروف عمل المرشدين، مع إطلاق مسارات تدريبية متقدمة في إدارة الأزمات والسلامة السياحية والمصطلحات اللغوية التخصصية.

الملاحق

أداة الدراسة: استبيان واقع البرامج التدريبية وأثرها على الأداء المهني للمرشدين

السياحيين في المملكة العربية السعودية

مقدمة الاستبيان والهدف العام

عزيزي المرشد السياحي / عزيزتي المرشدة السياحية،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

بين أيديكم استبيان علمي يهدف إلى جمع البيانات الخاصة بدراسة أكاديمية تسعى إلى التعرف على واقع البرامج التدريبية التي تنظمها أو تشرف عليها وزارة السياحة وأثرها في تطوير كفاءة الأداء المهني للمرشدين السياحيين في المملكة.

• الهدف العام للاستبيان:

"قياس مدى مساهمة البرامج التدريبية (بمكوناتها: المحتوى، المدرب، الوسائل) في رفع مستوى كفاءة الأداء المهني للمرشدين السياحيين المرخصين بالمملكة العربية السعودية في مجالات (الإلمام المعرفي، مهارات التواصل، إدارة الأزمات، والتعامل مع السائحين)".

نرجو منكم التكرم بالإجابة عن فقرات الاستبيان بكل موضوعية، علماً بأن جميع البيانات ستحاط بالسرية التامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين ومقدرين حسن تعاونكم ووقتكم الثمين.

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية والمهنية (البيانات الأولية)

يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب:

1. الجنس:

• [] ذكر

• [] أنثى

2. العمر:

• [] أقل من 25 سنة

• [] من 25 إلى 34 سنة

• [] من 35 إلى 44 سنة

• [] 45 سنة فأكثر

3. المستوى التعليمي:

• [] ثانوية عامة فما دون

• [] دبلوم

• [] بكالوريوس

• [] دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)

4. عدد سنوات الخبرة في مجال الإرشاد السياحي:

• [] أقل من سنتين

• [] من 2 إلى 5 سنوات

• [] من 6 إلى 10 سنوات

• [] أكثر من 10 سنوات

5. عدد الدورات التدريبية المنجزة (التابعة للوزارة أو تحت إشرافها):

• [] دورة واحدة

• [] من 2 إلى 4 دورات

• [] 5 دورات فأكثر

الجزء الثاني: واقع البرامج التدريبية (المتغير المستقل)

يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية وفق مقياس ليكرت الخماسي:

(موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1)

أولاً: المحتوى التدريبي

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يلبي المحتوى التدريبي احتياجاتي المهنية الفعلية في سوق العمل السياحي.	[]	[]	[]	[]	[]
2	يتسم محتوى الدورات بالحديث ومواكبة آخر المستجدات في قطاع السياحة.	[]	[]	[]	[]	[]
3	يركز المحتوى على المعارف والأنظمة السياحية الخاصة بالمملكة بوضوح.	[]	[]	[]	[]	[]

ثانياً: كفاءة المدربين

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
4	يمتلك المدربون خبرة علمية وعملية واسعة في مجال الإرشاد السياحي.	☐	☐	☐	☐	☐
5	يستخدم المدربون أساليب تفاعلية تشجع على النقاش وتبادل الخبرات.	☐	☐	☐	☐	☐
6	يلتزم المدربون بتقديم تغذية راجعة بناءة تسهم في تطوير مهاراتنا.	☐	☐	☐	☐	☐

ثالثاً: الوسائل التعليمية والبيئة التدريبية

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
7	تسهم التقنيات والوسائط المستخدمة في تيسير فهم المادة التدريبية.	[]	[]	[]	[]	[]
8	هناك توازن كافٍ في البرامج التدريبية بين الجوانب النظرية والتطبيقية (الميدانية).	[]	[]	[]	[]	[]
9	تتميز منصات التدريب الإلكتروني أو القاعات التدريبية ببيئة تفاعلية مريحة.	[]	[]	[]	[]	[]

الجزء الثالث: كفاءة الأداء المهني (المتغير التابع)

يرجى تحديد مدى مساهمة البرامج التدريبية في تطوير أدائك في المجالات التالية:

(موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1)

أولاً: الإلمام المعرفي

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
10	زادت البرامج التدريبية من حصيلتي المعرفية والمعلوماتية حول المواقع التاريخية والجغرافية بالمملكة.	[]	[]	[]	[]	[]
11	أصبحت أكثر قدرة على تقديم معلومات سياحية دقيقة وموثوقة للسائحين.	[]	[]	[]	[]	[]

ثانياً: مهارات التواصل

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
12	تطورت لدي مهارات الاتصال الفعال (لفظياً وجسدياً) مع المجموعات السياحية المختلفة.	[]	[]	[]	[]	[]
13	أصبحت أكثر مهارة في استخدام المصطلحات السياحية باللغات الأجنبية أثناء الشرح.	[]	[]	[]	[]	[]

ثالثاً: إدارة الأزمات والمواقف الطارئة

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
14	ساهم التدريب في رفع قدرتي على التعامل السريع والأمن مع الحالات الإسعافية أو الحوادث المفاجئة.	[]	[]	[]	[]	[]
15	أصبحت متمكناً من إدارة وحل الخلافات الطارئة التي قد تحدث داخل المجموعة السياحية.	[]	[]	[]	[]	[]

رابعاً: التعامل مع السائحين

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
16	ساعدني التدريب على فهم الاختلافات الثقافية للسياح واحترامها وتلبية تطلعاتهم المتنوعة.	[]	[]	[]	[]	[]
17	أحرص بعد التدريب على تطبيق معايير الضيافة السعودية التي تترك انطباعاً إيجابياً دائماً لدى الزوار.	[]	[]	[]	[]	[]

انتهى الاستبيان، شكراً جزيلاً لتعاونكم الاستثنائي.

MidOcean University

College of Business Administration

Department of Management

Specialization:

Master of Business Administration (MBA)



Research Title:

The Impact of Ministry of Tourism Training Programs on Enhancing the Professional Performance Efficiency of Tour Guides in the Kingdom of Saudi Arabia.

Prepared by:

Mohammed Saud Al-Qarni

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdulhamid Mohammed

Dafaiz Ali Al-Jarad

Academic Year:

2026