جامعة صلاح الدين- اربيل

كلية الادارة والاقتصاد

قسم ادارة المنظمات السياحية

أثر المهارة اللغوية في زيادة كفاءة اداء العاملين في القطاع السياحي

(دراسة تحليلية ميدانية لعينة اراء موظفي فندق كوارتز في مدينة اربيل)

مشروع تخرج

مقدمة الى قسم (ادارة المنظمات السياحية) كجزء من متطلبات نيل درجة بكالوريوس في (اختصاص العلوم السياحية)

اعداد :

محمد غازي ياسين

باشراف :

أ.روزان صباح احمد

اربيل_ كوردستان

تشرين الأول-2022

التعهد

اتعهد بان هذا البحث المرسوم ب(**دور المهارة اللغوية في زيادة كفاءة العاملين اداء العاملين في القطاع السياحي**)دراسة مقدمة الى لجنة قسم ادارة المنظمات السياحية في جامعة صلاح الدين تم انجازه وكتابته من قبلي بشكل كامل والنتائج من خالص عملي وجهدي ولم انشره من قبل لاي جهة معينة.

التوقيع:

اسم طالب البحث :

محمد غازي ياسين

التاريخ: / /2022

قرار لجنة المناقشة

نحن لجنة مناقشة بحث التخرج (محمد غازي ياسين) ناقشنا الطالب عن البحث الموسوم ب(**دور المهارة اللغوية في زيادة كفاءة العاملين اداء العاملين في القطاع السياحي)-** دراسة تحليلية لآراء عينة موظفي فندق شيراتون- اربيل ونحن نقرر بأن البحث يستوفي متطلبات درجة البكالوريوس في (اختصاص اداراة المنظمات السياحية).

التوقيع:	التوقيع:
الاسم:	الاسم:
عضوأ:	عضوأ:
التاريخ: / /2022	التاريخ: / /2022

التوقيع:

الاسم: أ. روزان صباح احمد

المشرف جامعة صلاح الدين- أربيل

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

(وَلَقَدْ آتَيْنَا دَاوُودَ وَسُلَيْمَانَ عِلْمًا وَقَالَا الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي فَضَّلَنَا عَلَى كَثِيرٍ مِنْ عِبَادِهِ الْمُؤْمِنِينَ)

صدق الله العظيم

سورة النمل آية 15

الإهـــــــــــــــــــــــــــــــداء

اهداء الى روح سيدنا ومعلم البشرية **محمد**(ﷺ)

إلى كافة الأهل والأصدقاء

إلى اختى العزيزة الغالية وسندى

وفخرى ومعلمتى شكراً لانك اختى

الباحث

شكر وتقدير

اتوجه بالشكر وألامتنان إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد على إنجاز هذا العمل وفي تذليل ما واجهتهُ من صعوبات فواجب علي شكرهم، و كل الشكر و التقدير الى كافة أساتذة قسم إدارة المنظمات السياحيه وَلابد لي اولاً من أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى الاستاذة المشرفة (روزان صباح) على هذا البحث الذي تفضلت علي بإشرافه وكانت توجيهاتها عونا لي في إتمام هذا البحث كما أتقدم بالشكر لجميع اساتذتنا.

الملخص

تعتمد المنظمات السياحية على اللغات والمهارة اللغوية واداءها على الموظفين في القطاع السياحي ويجب أن تكون اللغة مرناً من ناحية اداء اللغة وكفاءتها المهنية في ادارة الاعمال السياحية واللغات الاساسية منها,الاجنبية والعربية,لها دور كبيرفي المجتمع السياحي لأن الاغلبية تتحدث بهذه اللغتين ويجب على الموظفين والمدراء اتقانها بشكل ممتازمن حيث,الكتابة,والتحدث بطلاقة,والفهم,لانه عند التحدث التحدث مع السائح يجب فهم متطلبات السائح وتلبية المطالب بشكل انسيابي ولابق.

وان الهدف التعرف على طبيعة المهارات اللغوية المستخدمة في القطاع السياحي وتحديد مستواها,وأيضاً توضيح نوع التأثير بين متغيرات البحث(المهارات اللغوية ومستوى ادا العاملين)

ويكتسب البحث اهميته من خلال تطوير القطاع السياحي من جانب المهارات اللغوية واداء العاملين ونمو هذهِ المهارات ,سرعة الفهم,التكلم,الكتابة,وتاثيرها الكبير لدى عامليها كما تم تقديم التوصيات والمقترحات لعينة البحث والذي يسهم في الإستفادة من المهارات اللغوية في تحديد الأداء الفندقي المناسب له ليضمن له النجاح والتطور. تقديم التوصيات والمقترحات لعينة البحث والذي يسهم في الإستفادة من المهارات اللغوية في تحديد الأداء الفندقي المناسب له ليضمن له النجاح والتطور.

الكلمات المفتاحية : المهارة اللغوية,اداء العاملين,القطاع السياحي.

المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة	1
الفصل الأول - منهجية البحث	
مشكلة البحث	2
اهمية البحث	2
اهداف البحث	3
فرضيات البحث	3
مخطط البحث	4
حدود البحث	5
أساليب جمع البيانات	5
الفصل الثاني- الإطار النظري للدراسة	
المبحث الأول – اللغة والمهارة اللغوية	6
المبحث الثاني- أداء العاملين	11
الفصل الثالث – وصف وتحليل متغيرات البحث	
اولاً : وصف مجتمع البحث	14
ثانياً : وصف عينة البحث	14
الفصل الرابع – الاستنتاجات والتوصيات	
اولاً : الاستنتاجات	26
ثانياً : التوصيات	27
المصادر	28
الملحق	31

المقدمة

تعد السياحة في وقتنا الحالي أحد أهم القطاعات التي يعتمد معظم الاقتصاديات الدولية لذلك تعمل المجتمعات على ترقيته باتخاذ تدابير عديدة منها تطوير الاداء الوظيفي في المنظمات السياحية من خلال تنمية عناصرها منها المهارة اللغوية وكيفية تطويرها.

تعتمد المنظمات السياحية على اللغات والمهارة اللغوية واداءها على الموظفين في القطاع السياحي ويجب ان تكون اللغة مرناً من ناحية اداء اللغة وكفاءتها المهنية في ادار الاعمال السياحية واللغات الاساسية منها ,الاجنبية والعربية, لها دور كبير في المجتمع السياحي لان الاغلبية تتحدث بهذه اللغتين ويجب على الموظفين والمدراء اتقانها بشكل ممتاز من حيث ,الكتاب,والتحدث بطلاقة,والفهم, لأنه عند التحدث مع السائح يجب فهم متطلبات السائح وتلبية المطالب بشكل انسيابي ولابق ولها اثرها الكبير في اداء وكفاء الموظفين والمدراء في زياد الوعي الثقافي اللغوي وزديادها وتنمياتها واثارها المهمة على المجتمع السياحي, وماهي المشاكل التى يواجهونها الموظفين من خلال عدم اتقان اللغة والمهارة الفردية التى يقومون بها في العمل سواءً كفندق ذو مستوى عالى وسياحي او المنظمات السياحية بشكل عام.

وقد جاء هذا البحث كمساهمة متواضعة لمحاولة النهوض بواقع القطاع السياحي وما يعانيها من مشاكل لاسيما من خلال الاداء الوظيفي للعاملين في مؤسسات سياحية مختلفة كالفنادق والمطاعم والتى من ابرز مشاكلها ضعف المهارة اللغوية.

الفصل الاول
منهجية الدراسة

اولاً: مشكلة البحث.

تعد المشكلة الاساسية لهذا البحث اثر ضعف المهارة اللغوية على اداء العاملين في القطاع السياحي وماهي الادوار التى تلعبها وكيفية تطويرها من خلال تقديم الدورات التعليمية لعامليها والتى تمكنهم من تطوير مهاراتهم اللغوية في اداءهم الوظيفي.

وتاتي مشكلة البحث من خلال طرح التساؤلات الآتية :

1. هل تهتم المنظمات السياحية بالمهارة اللغوية؟
2. ماهو الأثر بين المهارة اللغوية واداء العاملين في القطاع السياحي؟
3. ماهي طبيعة العلاقة بين المهارة اللغوية واداء العاملين في القطاع السياحي؟
4. ماهي اهم اللغات التى يجب اتقانها في القطاع السياحي؟
5. هل يؤثر عامل المهارات اللغوية على اداء العاملين؟

ثانياً : اهمية البحث.

يكتسب البحث اهميته من خلال تطوير القطاع السياحي من جانب المهارات اللغوية واداء العاملين ونمو هذهِ المهارات ,سرعة الفهم,التكلم,الكتابة,وتاثيرها الكبير لدى عامليها.

ثالثاً : أهداف البحث.

يرمى البحث الى بيان أثر المهارات اللغوية في تحديد مستوي الاداء الوظيفي وبشكل أكثر وضوحاً من خلال الآتي :

1. التعرف على مدى المهارة اللغوية على مستوى أداء العاملين.
2. التعرف على طبيعة المهارات اللغوية المستخدمة في القطاع السياحي,وتحديد مستواها.
3. توضيح نوع التأثير بين متغيرات البحث(المهارات اللغوية ومستوى اداء العاملين)

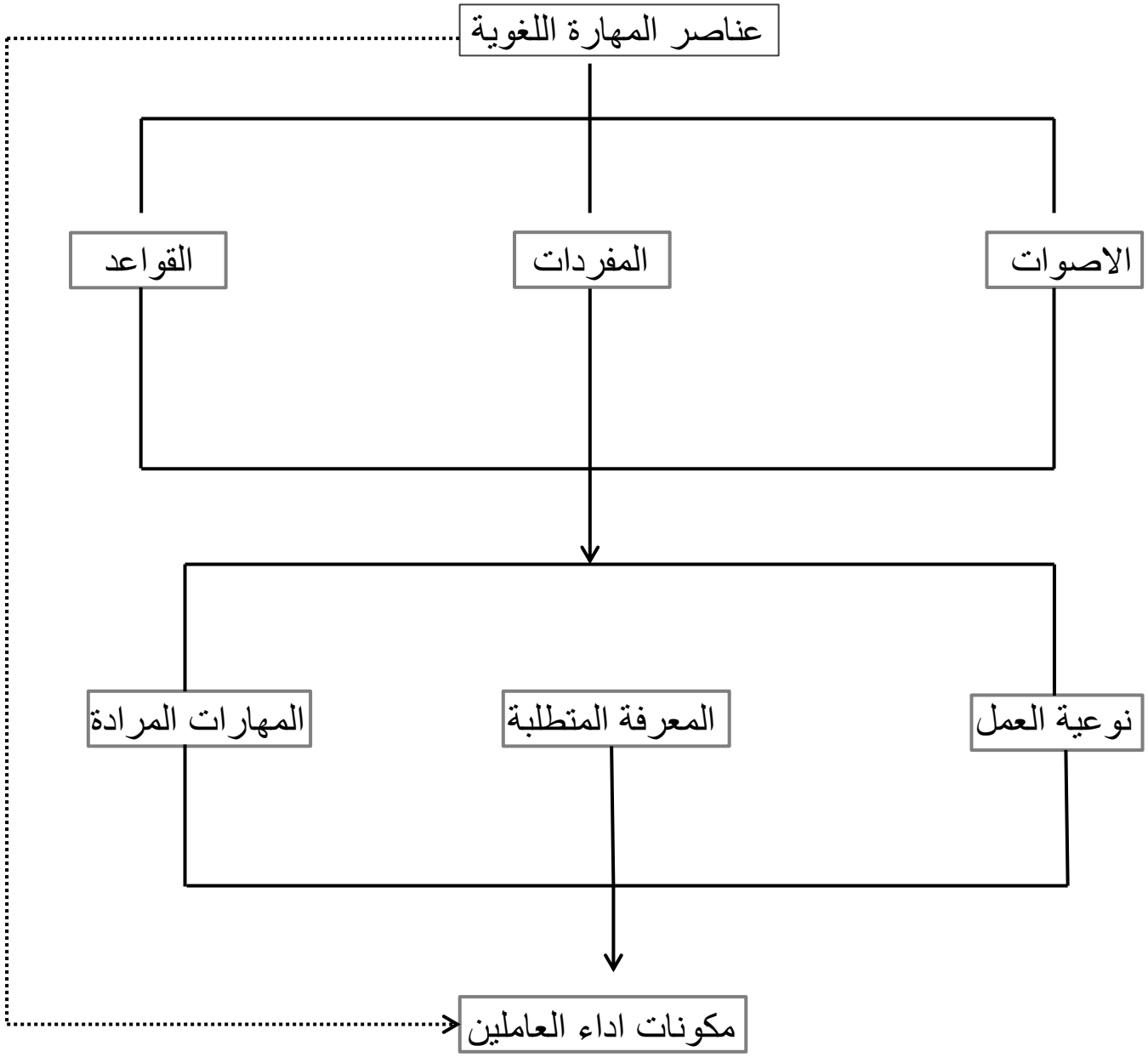
رابعاً : فرضيات البحث

H1: توجد أثر مترابطة مهمة بين المهارة اللغوية واداءها على العاملين

Ho: **لا**يوجد أثر ارتباط بين المهارة اللغوية والاداء الوظيفي في القطاع السياحي

خامساً : مخطط البحث.

من خلال النموذج التالي تم توضيح أثر كل من عناصر اللغة والمهارة اللغوية على اداء العاملين وعناصرها.



الأثر

المصدر : من عمل الباحث

سادساً : حدود البحث.

1. الحدود الزماني : ابتدائاً من تشرين الأول سنة 2022 لغاية شهر نيسان 2023
2. الحدود المكاني : تم اخذ فندق كوارتز خمس نجوم في مدينة اربيل كعينة للبحث
3. حدود بشرية : موظفين فنادق

سابعاً : أساليب جمع البيانات

البيانات المستخدمة في البحث كالأتي :

1. مصادر مكتبية : وتشمل البحوثات والمجلات الاكاديمية والرسائل الجامعية والكتب.
2. مصادر ميدانية : تشمل المقابلات الشخصية والمعلومات المستخدمة من استمارات الاستبيان وتم استخدام استمارة الاستبيان كاداة لجمع البيانات.

الفصل الثاني
الإطار النظري للدراسة

سوف يتظمن هذ الفصل مبحثين سيتم عرضها كما يلي:

المبحث الأول:- اللغة والمهارة اللغوية

هناك تعاريف متعددة حول اللغة والمهارة اللغوية اهمها ما يلي :

اولاً: تعريف اللغة

أ- كمصطلح: هو عملية نقل وتبادل المعلومات والأفكار والمشاعر بين طرفين يطلق على أحدهما مرسل والآخر مستقبل, من أجل توصيل رسالة من احدهما للآخر لتحقيق أهداف معينة.(عبدالعظيم أحمد,2001,ص17)

ب: مفهوم اللغة

التواصل يكون علاقة متبادلة بين طرفين أو بتعبير أخر انفتاح الذات على الآخرين في علاقة حية لا تنقطع حته تعود من جديد.(أبونمرمحمد,2001,ص98)

ثانياً: تعريف المهارة

أ- كمصطلح: المهارة شئ يمكن تعلمه أو اكتسابه أو تكوينه لدى المتعلم عن طريق المحاكة والتدريب, وما يتعلمه يختلف باختلاف نوع المادة وطبيعتها وخصائصها والهدف من تعلمها.(رحاب,1997,ص213_218)

ب- المهارة كمفهوم :

فالمهارة عموما هي القدرة أو الأداء أو النشاط الذي يتطلب خصائص وشروط معينة تميزه عن غيره من السلوكات الأخرى الملاحظة وهي ناحية متطورة، تسعى إلى تحقيق هدف ما أو تنفيذ مهمة بسر عة معينة أو دقة واتقان.(البصيص,2011,ص23)

ثالثاً: تعريف المهارة اللغوية

أ : يعرفها ابن منظور في معجم لسان العرب بأنها: "الحذق في الشيء الماهر الحاذق بكل عمل، وأكثر ما يوصف به السباح المجيد والجمع مهرة، تقول مهرت بهذا األمر أي صرت به حاذقا(ابن منظور,2004,ص142)

ب : ويعرفها الجرجاني المهارة اللغوية بأنها " صفة راسخة في النفس وتحقيقه أن تحصل للنفس الهيئة بسبب فعل من الأفعال، ويقال لتلك الهيئة كيفية نفسانية وتسمى حالة ما دامت سريعة الزوال، فإذا تكررت ومارستها النفس حتى رسخت تلك الكيفية فيها وصارت بطيئة الزوال فتصير ملكة، وبالقياس إلى ذلك الفعل عادة وخلقا.(الجرجاني,1413,ص193)

ج: إذ تعرف المهارة عند شفيقة العلوي في كتابها محاضرات في المدارس اللسانية المعاصرة على أنها "المعرفة الالواعية والضمنية بقواعد اللغة التي يكتسبها المتكلم منذ طفولته، وتبقى راسخة في ذهنه، فتمكنه فيما بعد من انتاج العديد الغير محدود من الجمل الجديدة.(شفيقة العلوى,2004,ص45)

اهمية المهارة اللغوية في القطاع السياحي :

تلعب السياحة دورا مهما وجداً فعال في حياة الفرد والمجتمع؛ لذا يجب الحرص على تنميتها وترقيتها بأنجع الطرق، ولا يتم تثمين قطاع السياحة وتفعيله إلا من خلال تنمية المهارات اللغوية لدى العاملين بهذا القطاع، حيث تعد اللغة محورا ذا أهمية في هذا السياق؛ حيث تعتبر وسيلة اتصال وتواصل ووعاء لحفظ التراث الإنساني مما يجعل منها حصنا منيعا الذي تحتمي به الأمم، وهو ما يبرز محورية اللغة في المنظومة السياحية نتيجة أهميتها في نشر الوعي والثقافة السياحية لدى المواطن من خلال حملات توعوية -عبر مختلف مؤسسات التنشئة الاجتماعية- بقصد التعريف بالآثار الموجودة في الوطن وأهمية الحفاظ عليها لتطوير السياحة وإنعاش هذا القطاع الحيوي الذي يعمل على دفع عجلة التنمية. فالثقافة السياحية تتم من خلال تحسيس العاملين في القطاع السياحي ومختلف القطاعات المندرجة ضمنه -كالفنادق والمطاعم والدليل السياحي-حول كيفية التعامل مع السياح من استقبال، مرورا بالخدمات، وصولا إلى ثقافة جذب نفس السائح مرة أخرى نحو بلد أو منطقة محددة، كبداية لتعديل سلوكيات الفاعلين ومجابهة كل الظواهر السلبية الأخرى التي تؤثر على القطاع السياحي، لبلد يزخر بطبيعة خلابة لا تضاهيها دول أخرى رائدة في هذا المجال لذلك يجب تكاتف كل شرائح المجتمع بهدف نشر هذه الثقافة .
(حبيب حورية,2020,ص154_171)

خصائص المهارة اللغوية وتعلم اللغات الأجنبية :

يقصد بالمهارة " عدة معان مرتبطة ،منها: خصائص النشاط المعقد الذي يتطلب فترة من التدريب المقصود، والممارسة المنظمة ، بحيث يؤدى بطريقة ملائمة، وعادة ما يكون لهذا النشاط وظيفة مفيدة. ومن معاني المهارة أيضا الكفاءة والجودة في الأداء . وسواء استخدم المصطلح بهذا المعنى أو ذاك ،فإن المهارة تدل على السلوك المتعلم أو المكتسب الذي يتوافر له شرطان جوهريان ، أولهما: أن يكون موجها نحو إحراز هدف أو غرض معين، وثانيهما : أن يكون منظما بحيث يؤدي إلى إحراز الهدف في أقصر وقت ممكن. وهذا السلوك المتعلم يجب أن يتوافر فيه خصائص السلوك الماهر. (آمال صادق، وفؤاد أبو حطب، 1994 ص330).

مميزات تعلم اللغة الأجنبية :

1- إن طلاب اللغة الثانية(الأجنبية)تكون لديهم مرونة كبيرة و أصالة في التفكير أكثر من طلاب اللغة الواحدة.

2- يكون طلاب اللغة الثانية أكثر قدرة على حل المشكلات ولديهم مهارات تدخل اكبر

3- ـدراسة اللغة الثانية تعمل على تحسين الكفاءة في اللغة الأولى من حيث المفردات مهارات الاتصال,مهارات القراءة.

4- الاتجاهات الاجتماعية و الوعي الثقافي لطب اللغة الثانية أكثر دولية وعالمية وهذه الاتجاهات أصبحت ذات قيمة اكبر في عالم متعدد القوميات و الثقافات.

5- يحافظ طلاب اللغة الثانية علي ثقافتهم وتراثهم وجذورهم من خلال دراستهم اللغة الثانية إذا كانت هذه اللغة جزءا من الخلفية الثقافية للطلاب.

6- -توجد فرص توظيف متزايدة وميزات اقتصادية مرتبطة باكتساب اللغات الثانية لان الاقتصاديات القومية أصبحت دولية. فالموظفون الذين يتحدثون اللغة الأجنبية سيكون الطلب 3 عليهم اكبر. (جاسون,2007,ص124_125)

هناك ثلاث عناصر للمهارة اللغوية وهي : الأصوات,المفردات,التراكيب(القواعد)

اولاً: الأصوات فهو الصورة النطقية التي تأتي عليها اللغة المنطوقة بأصواتها وكلماتها وجملها,ويتكون الأداء من تتابع خط شدة الأصوات والكلمات في الجملة, وكذلك من تتابع درجة النغمة في الجملة, وأيضاً من تتابع الكم الزمني للأصوات أو خط الطول للأصوات والمقاطع في الجملة,إضافة إلى أنواع السرعة التى يتم بها نطق الكلمات والجمل وهو مايعرف بالتزمين وأيضاً خط اللون للأصوات ونظام الوقفات من حيث عددها وحجمها في الكلام ومن الإيقاع.(أحمد,1990,ص23)

ثانياً : المفردات إن المفردات هي أدوات لصياغة الجمل، كما أنها في وقت آخر وسيلة للتفكير، لأن المتكلم يستطيع أن يفكر ثم يعبر عما خطر بباله وفكره بكلمات يريدها.
والمفردات أحد العناصر اللغوية التي ينبغي على متعلم اللغة العربية من الأجانب تعلمها ليحصل على الكفاءة اللغوية المرغوبة. وتشكل المفردات (أي الكلمات) جزءا رئيسيا من المقدرة اللغوية للمتعلم ،كما يشكل تدريس المفردات جزأ رئيسيا في دراسة اللغة. وأول ما يجب على المدرس عمله هو ألا يلجأ إلى لغة وسيطة(اي الترجمة) في تدريس المفردات لأن دراستها تأتي بطريقة آلية وعفوية ويجب أن يعرف أن دراسة المفردات هي أساس دراسة اللغة.(العارفين,2010,ص15).(ابراهيم,1978,ص281)

ثالثاً : التراكيب (القواعد)القواعد جمع من قاعدة وفي القاموس لغة هي القانون أو أساس.(البقاعي,2001,ص508) اصطلاحاً هي أساس في اكتساب المعارف والتعبير عن المعطيات الفكرية؛ والتفاعل المستم بين الإنسان ومجتمعه وبيئته.(شمس الدين,2009,ص3)

المبحث الثاني :- اداء العاملين

هناك تعاريف متعددة حول اداء العاملين اهمها ما يلي :

أ- يعتبر الأداء من المفاهيم التى حظيت بنصيب كبير من الإهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام والموارد البشرية بشكل خاص, وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة, ولتداخل العوامل التى تؤثر على الأداء وتنوعها (عودة,2013,ص36),ونظراً لإرتباطه بكفاءء وفعالية في تحقيق أهدافها (عطية,2012,ص322)

ب- تقييم الأداء يعتبرأداة رئيسية للمنظمات للإستفادة من الموارد البشرية لديها لأبعد الحدود,والبقاء في المنافسة إستعمال أساليب للتحفيز, والتوجه نحو تطبيق الأداء المستدام.كذلك هو أداة إستراتيجية لربط أنشطة العامين برسالة المنظمة وأهدافها من خلال تحديد النتائج والسلوكيات المرغوبة لتحقيق الأهداف التنظيمية بالإضافة إلى أنه مجموعة خطوات لملاحظة وتقييم اداء العامل,وتسجل نتائج التقييم, وتزويد العاملين بالتغذية العكسية عنها , مما أدى لتبنى تحسينات مستمرة في أداء المورد البشري.(بلال,2010,ص11),(agbola,etal,2011,p81)

ج- عملية تقييم الأداء هي مجموعة من العمليات تتضمن :

قياس أداءالمديرين,العاملين,وفرق العمل بالإعتماد على مشاركة المعلومات,وتحديد التوقعات المستقبلية للأداء ,ثم مقارنة الأداء الفعلى بالأداء المتوقع, التغذية العكسية الدورية والفعالة ,والإتفاق على خطط تحسين الأداء التعليم ,والتنمية الشخصية كذلك تعتبر من الوسائل المستمرة التى تستخدمها المنظمات للمراقبة وتجميع الوثائق,تجمع أداء العاملين وتصحيحه أو مكافآتهم,مع استخدام أدوات مختلفة لتحقيق ذلك.(sturman,2007,p13)

أهمية أداء العاملين :

يكتسي الأداء أهمية كبيرة لكل من الأفراد العاملين وللمؤسسة، ويمتد حتى للأطراف الخارجية ذات العلاقة مع المؤسسة، وتتجلى أهمية الأداء في يساهم الأداء في تحديد قدرة المؤسسة على

استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين، لأن الأداء هو مقياس لقدرة ودافعية الفرد اتجاه عمله.

- يؤدي الأداء الفعال إلى خلق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال الابتكار والإبداع في الأداء.

- يؤدي الأداء الفعال إلى تخفيض التكاليف (تكاليف العمل) وترشيد النفقات.

- يساهم الأداء في تحديد مدى نجاح إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، ومدى سلامة برامجها التي تعدها و تستخدمها بالمؤسسة.

- يساعد الأداء المتميز في رفع مستوى الجودة في مدخلات ومخرجات العملية الإنتاجية في منظمات الأعمال.

- يساهم الأداء في تحديد نقاط القوة والضعف لدى قوة العمل في منظمات الأعمال.

- يساعد الأداء المتميز في تحقيق أهداف المؤسسة ومدى إشباع حاجات الفرد وأهدافه.

(الإسماعيلية، مصر،2014،ص77.)

عناصر أداء العاملين: يتكون أداء العاملين من مجموعة من العناصر أهمها :

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة للوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

- نوعية العمل : وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة، على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

- كمية العمل المنجز : أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الانجاز.

- المثابرة و الثقة : و تشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، و مدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين .توضح العناصر السابقة الذكر أن أعلى مستويات الأداء للعامل أو الموظف تعتمد على معارفه والمهارات التي يتقنها، وإدراكه التام للمجالات المرتبطة بمهام وظيفته أيضا، وتعتمد كذلك على إدراك الموظف لنوعية عمله و الأنظمة التي تحدد مسار عمله بما يضمن أن عمله يسير في الاتجاه الصحيح، كما أن القدرة التنفيذية لأي عمل لها دور في الأداء ومدى الانجاز الذي يقوم به الموظف خلال ساعات عمله فكلما زاد إنتاجه كان أداءه أعلى من غيره.(عكاشة،2008 ،ص34).

أبعاد أداء العاملين

تشير الدراسات السابقة إلى شبه إتفاق حول أهم الأبعاد المكونة لمصطلح "الأداء" الذي

يعبر عن سلوكيات العاملين في المنظمات على إختلاف تخصصاتها، ومنها ما يلي:

أن مصطلح "الأداء" ديناميكي ومتعدد الأبعاد. حيث يتضمن الأداء; قيام العامل بأداء المهام الوظيفية الخاصه به-In Role Performance، سلوكيات المواطنة التنظيمية (Organizational Citizenship (OCBBehavior، السلوكيات ذات النتائج العكسية Counter-Productive Behavior وهى مجموعة السلوكيات التي تهدف للإضرار بمصلحة المنظمة.
(sturman,2007,p48),(dalal,2012,p296)

الفصل الثالث

وصف وتحليل متغيرات البحث

أولاً : وصف مجتمع البحث

تم أخذ موظفي (عدد إثنان من فنادق في محافظة أربيل)كمجتمع للبحث الحالي.

ثانياً : وصف عينة البحث

تم إختيار عينة من الموظفين في فندقين في مدينة أربيل، الذين يمتلكون معلومات كافية عن التدريب
والتنمية المستدامة، وتم تصنيف إفراد العينة وفق الجنس ، العمر ، التحصيل الدراسي،الحالة الاجتماعية ، عدد
سنوات الخدمة ، عدد الدورات التدريبية.

وقد بلغ مجموع عينة الدراسة 15 شخصاً وقد ظهرت تفاصيل بياناتهم الشخصية واجاباتهم عن الاسئلة الخاصة بالاستمارة كم

المحور الاول : المعلومات الشخصية

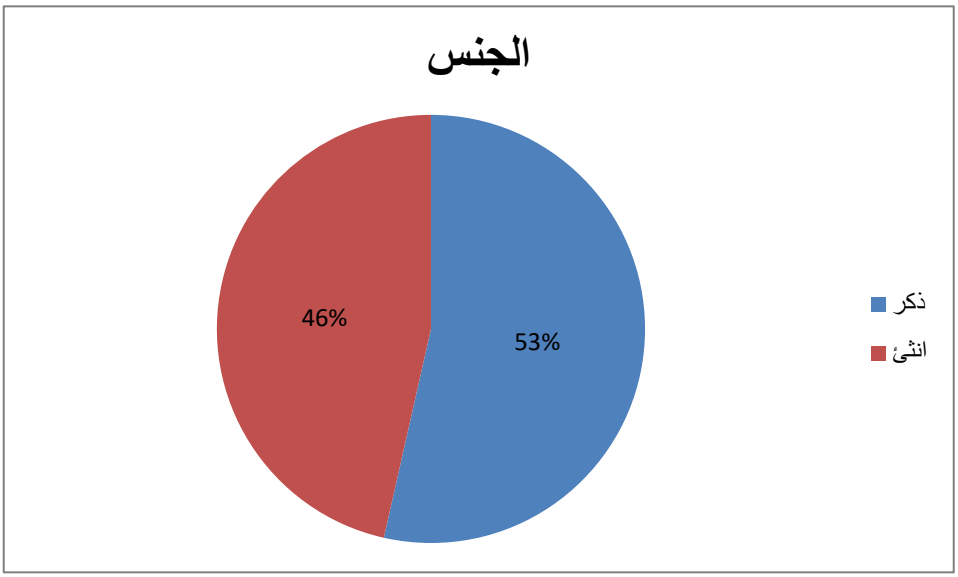
1- الجنس :حيث تبين ان عدد المشاركين من الذكور كان (8)بينما الاناث كان(7) كما في الجدول الاتي :

جدول(1) تصنيف الافراد وفق الجنس

ت	الجنس	العدد	النسبة%
1	ذكر	8	53.3
2	انثئ	7	46.7
	المجموع	15	%100

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS

التعليق: من خلال الجدول(1) نلاحظ ان النسبة المبحوثة للذكور كانت(8) بينما نسبة الإناث(7) والشكل الاتي يوضح ذلك :



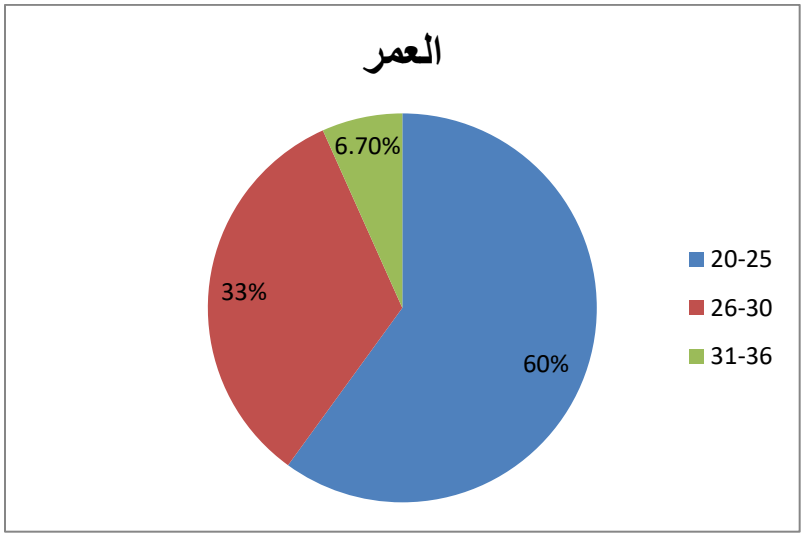
الشكل (1) المخطط للجنس

2- العمر : تم تقسيم الفئات العمرية المشاركة في ألاستقصاء ثلاثة فئات كما في الجدول الأتي:

ت	الفئة	العدد	النسبة
1	25-20	9	60.0
2	26-30	5	33.3
3	31-36	1	6.7
	المجموع	15	%100

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS

التعليق : من خلال جدول (2) نلاحظ ان أكبر نسبة مبحوثة كانت من فئة (20-25)سنة حيث بلغت60% تليها فئة(26-30)سنة والتي بلغت نسبتها33% في حين كانت الفئات الباقية لها نسبة أقل والشكل الأتي يوضح ذلك :



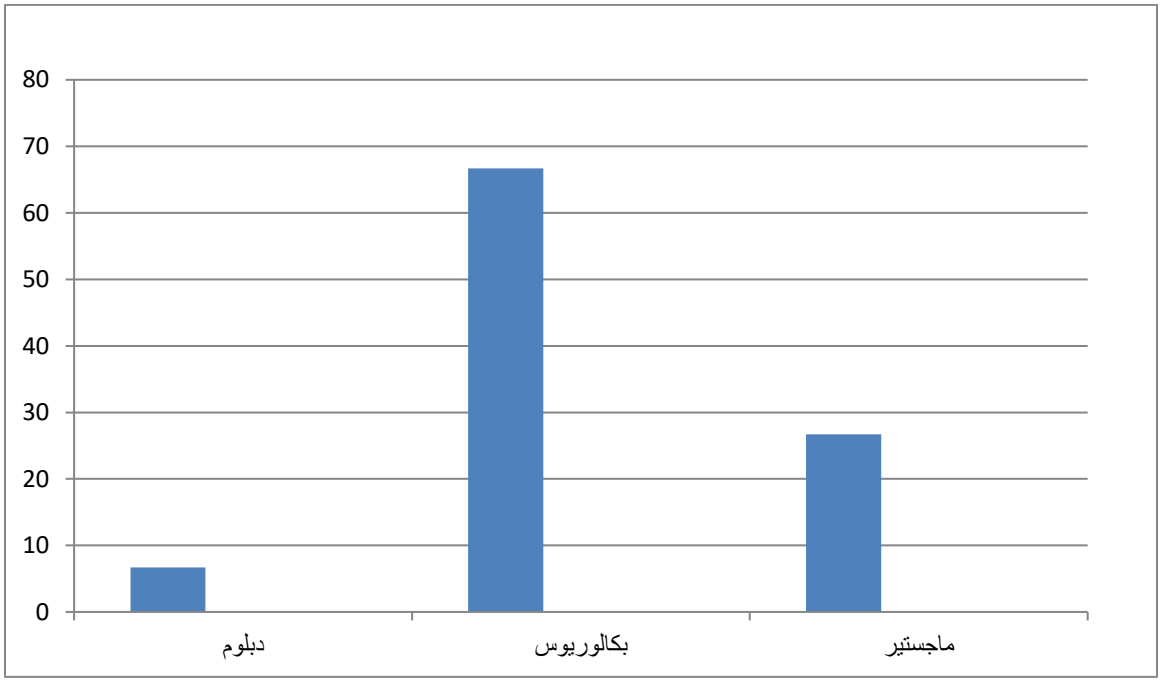
شكل(2) :المخطط البياني للعمر

3-التحصيل الدراسي : يوضع الجدول رقم(3) توزيع أفراد العينة وفق التحصيل الدراسي وكالتالي:

ت	الفئة	العدد	النسبة%
1	دبلوم	1	6.7
2	بكالوريوس	10	66.7
3	ماجستير	4	26.7
	المجموع	15	%100

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS

التعليق : من خلال الجدول (3) نلاحظ ان أكبر نسبة مبحوثة كانت من حصة فئة التحصيل العلمي (بكالوريوس) حيث بلغت 66% تليها فئة (ماجستير) بنسبة 26% في حين كانت الفئة الاخيرة بنسبة أقل والشكل الاتي يوضح ذلك :



الشكل(3) : المخطط البياني للتحصيل العلمي

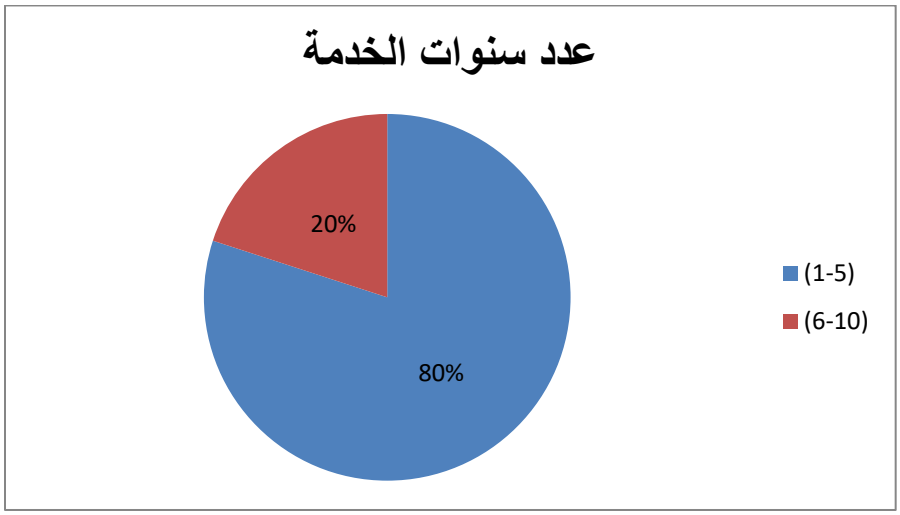
4- عدد سنوات الخدمة : يوضع الجدول رقم (4) توزيع أفراد العينة سنوات الخدمة:

جدول(4) تصنيف الافراد وفق سنوات الخدمة

ت	الفئة	العدد	النسبة%
1	1-5	12	80.0
2	6-10	3	20.0
	المجموع	15	%100

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS

التعليق : من خلال جدول (4) نلاحظ أن أكبر نسبة مبحوثة لعدد سنوات الخدمة كانت من فئة (1-5) سنين حيث بلغت 80% تليها فئة (6-10) بنسبة 20% حيث يوضح في الشكل الاتي :



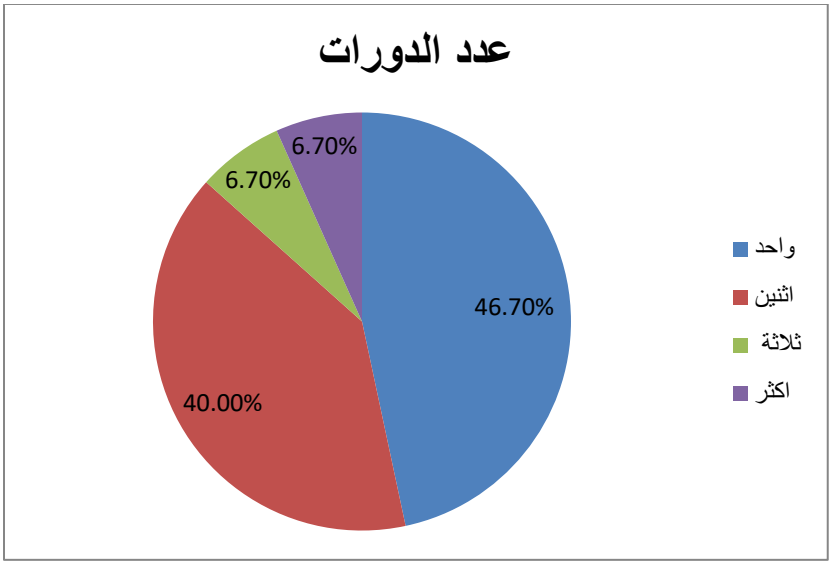
5- عدد الدورات التدريبية : يوضع الجدول رقم(5) توزيع أفراد العينة وفق عدد الدورات التدريبية وكالتالي:

جدول (5) تصنيف الافراد وفق عدد الدورات التدريبية

ت	الفئة	العدد	النسبة%
1	واحد	7	46.7
2	اثنين	6	40.0
3	ثلاثة	1	6.7
4	اكثر	1	6.7
	المجموع	15	%100

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS

التعليق : من خلال جدول (5) نلاحظ ان أكبر نسبة مبحوثة كانت للمشاركين في الدورات التدريبية فئة مرة واحدة كانت بنسبة 46% تليها نسبة المشاركين في دورتين بنسبة 40% والشكل الاتي يوضح ذلك :



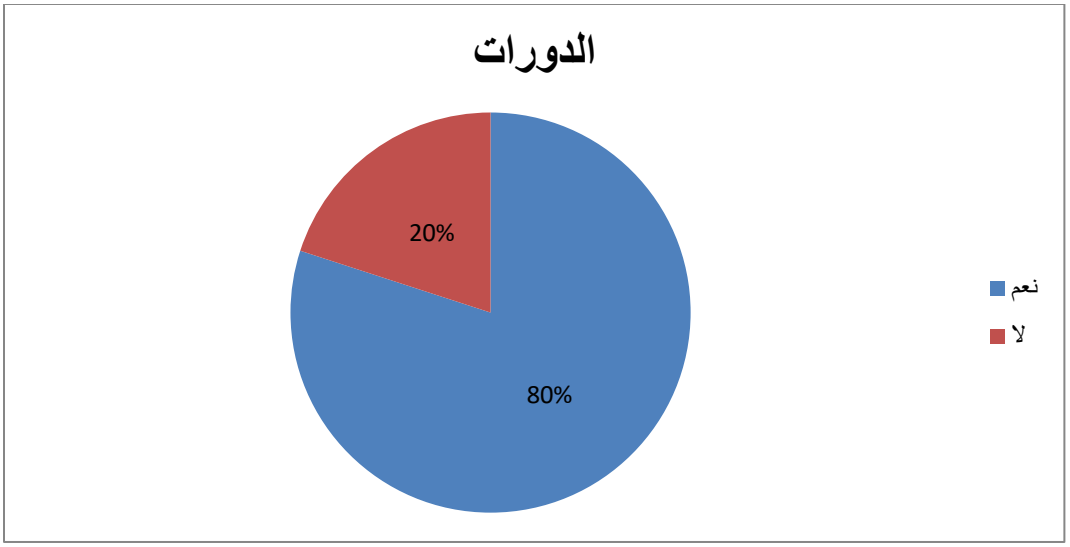
الشكل(5) : المخطط البياني لعدد الدورات التدريبية

6- المشاركين والغير مشاركين في الدورات التدريبية : يوضح الجدول (6) عدد المشاركين في الدورات التدريبية والغير مشاركين كالتالي :

ت	الفئة	العدد	النسبة %
1	نعم	12	80
2	لا	3	20
	المجموع	15	%100

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS

التعليق : نلاحظ في المخطط (6) أن أكبر عدد مشاركين في الدورات التدريبية كانت بنسبة 80% حيث كانت نسبة الغير مشاركين في الدورات التدريبية بنسبة 20% كما هو موضح في الاتي :



الشكل (6) : المشاركين والغير مشاركين في الدورات التدريبية

تحليل بيانات متغيرات الدراسة

يحتوي هذا الجزء من الدراسة على تحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة، وذلك بإستخدام الأساليب
الأحصائية بغرض الأجابة على فرضيات الدراسة والوصول إلى النتائج.
وقد كانت الأجابة على أسئلة ألاستبيان في المحور الثاني والثالث وفق لمقياس ليكار ت الخماسي

اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
1	2	3	4	5

حساب المدى:

المدي : 5-1 (1 أعلى نقطة لمقياس ليكارت و5 أدنى فيه).

طول المدي : 4/5 =0.8 (طول المدى/عدد الدرجات)

تم إضافة العدد 0.8 إلى أقل درجة في المقياس أي 1 من أجل الحد ألاعلى وكانت الحدود الباقية كما يلي:

من 1.00 إلى1.80	اوافق بشدة
من 1.80 إلى2.60	اوافق
من 2.60 إلى3.40	محايد
من 3.40 إلى4.20	لا اوافق
من 4.20 إلى5.00	لا اوافق بشدة

المحور الثاني / المهارة اللغوية

هي مجموعةٌ من القدراتِ الواجبِ على الفردِ تعلُّمها عند رغبتهِ في اكتساب لغةٍ جديدةٍ أو ممارسة اللغة الأم، حيثُ تسمحُ لهُ هذه المهاراتِ بممارسةِ أيُّ لغةٍ وتكوينِ كلماتٍ وجملٍ والتواصلِ الفعَّالِ مع الأشخاصِ الآخرين

اولاً: المهارة اللغوية

ت	الفقرة	تكرار / النسبة	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام لإجابات افراد العينة
1	شاركت في دورات لغوية تحسين المهارة اللغوية وتعلم اللغات الاجنبية الاخرى	ت	10	5				1.00	478	اوافق بشدة
		%	66.7	33.3						
2	المهارة اللغوية يعكس على الاداء الوظيفي	ت	10	4	1			1.00	632	اوافق بشدة
		%	66.7	26.7	6.7					
3	تقوم المنظمة بدورات تدريبية لتحسين مستوى اداء الموظفين	ت	5	6	3	1		2.00	925	اوافق
		%	33.3	40.0	20	6.7				
4	اواجه صعوبة في التحدث مع الزوار الاجانب	ت	6	3	4	2		2.00	1.12	اوافق بشدة
		%	40	20	26.7	13.3				
5	توظف المنظمة الاشخاص الذين لديهم اكثر من مهارة لغوية	ت	10	4	1			1.00	632	اوافق بشدة
		%	66.7	26.7	6.7					
6	اللغة العربية من أهم اللغات التي يجب إتقانها في القطاع السياحة	ت	6	6	3			1.00	774	اوافق
		%	40	40	20					
7	تعتبر اللغات الأجنبية وخاصة اللغة الإنجليزية من اللغات المهمة التي يجب إتقانها في القطاع السياحة	ت	12	1	2			1.00	723	اوافق بشدة
		%	80	6.7	13.3					

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS

التحليل :

الفقرة الاولى : تقع ضمن مجال موافق بشدة بمتوسط حسابي يبلغ 1.00 حيث كانت نسبية إجابة على هذا السؤال بموافق بشدة 66.7% وانحراف معياري 478 . وهذا يدل على ان الاغلبية شاركت في دورات لغوية لتحسين المهارة اللغوية.

الفقرة الثانية : تقع ضمن مجال موافق بشدة بمتوسط حسابي يبلغ 1.00 حيث كانت نسبية إجابة على هذا السؤال بموافق بشدة 66.7% وانحراف معياري 632 وهذا يدل على ان المهارة اللغوية يعكس على الاداء الوظيفي.

الفقرة الثالثة : تقع ضمن مجال موافق بمتوسط حسابي يبلغ 2.00 حيث كانت نسبية إجابة على هذا السؤال بموافق40.0% وانحراف معياري925 وهذا يدل على أن المنظمة تقوم بدورات تدريبية لتحسين المهارة اللغوية لدى العاملين.

الفقرة الرابعة : تقع ضمن مجال موافق بشدة بمتوسط حسابي يبلغ 2.00 حيث كانت نسبية إجابة على هذا السؤال بموافق بشدة40% وانحراف معياري1.12. ويدل على أن جميع العاملين في المنظمة يواجهون صعوبة في التحدث مع الزوار.

الفقرة الخامسة : تقع ضمن مجال موافق بشدة بمتوسط حسابي يبلغ 1.00 حيث كانت نسبية إجابة على هذا السؤال بموافق بشدة66.7% وانحراف معياري632.حيث يبين أن المنظمة تقوم بتوظيف العاملين الذينة لديهم أكثر من مهارة لغوية.

الفقرة السادسة : تقع ضمن مجال موافق بمتوسط حسابي يبلغ1.00 حيث كانت نسبية إجابة على هذا السؤال بموافق40% وانحراف معياري774. تدل هذهِ الفقرة أن اللغة العربية مهمة في المنظمات السياحية.

الفقرة السابعة : تقع ضمن مجال موافق بشدة بمتوسط حسابي يبلغ1.00 حيث كانت نسبية إجابة على هذا السؤال بموافق بشدة80% وانحراف معياري723. تدل هذهِ الفقرة أن اللغة الاجنبية مهمة في المنظمات السياحية.

ثانياً / كفاءة أداء العاملين

ت	الفقرة	تكرار / النسبة	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام لإجابات افراد العينة
1	أنفذ الأعمال المطلوبة بكفاءة وفاعلية	ت	5	7	3			2.00	743	اوافق
		%	33.3	46.7	20.0					
2	أهتم بالمظهر العام أمام الجمهور	ت	7	4	4			2.00	861	اوافق بشدة
		%	46.7	26.7	26.7					
3	يتدخل أكثر من طرف في تقييم أدائي وليس لهم صلة بعملي	ت		5	7	3		3.00	743	محايد
		%		33.3	46.7	20.0				
4	لا يتم تقييم الأداء بناء على أسس علمية و معايير واضحة	ت	3	6	4	1	1	2.00	1.12	اوافق
		%	20.0	40.0	26.7	6.7	6.7			
5	أواجه مشكلات تعيق أدائي الوظيفي	ت	5	8	2			2.00	676	اوافق
		%	33.3	53.3	13.3					

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS

التحليل :

الفقرة الاولى : تقع ضمن مجال موافق بشدة بمتوسط حسابي يبلغ2.00 حيث كانت نسبية إجابة على هذا السؤال بموافق46.7% وانحراف معياري 743. تدل هذهِ الفقرة بأن العاملين في المنظمة ينفذون الاعمال المطلوبة بكفاءء وفعالية.

الفقرة الثانية : تقع ضمن مجال موافق بشدة بمتوسط حسابي يبلغ2.00 حيث كانت نسبية إجابة على هذا السؤال بموافق بشدة46.7% وانحراف معياري861.من خلال الفقرة هذهِ تدل على أن العاملين في المنظمة مهتمين بالمنظر العام امام الجمهور.

الفقرة الثالثة : تقع ضمن مجال محايد بمتوسط حسابي يبلغ3.00 حيث كانت نسبية إجابة على هذا السؤال محايد46.7% وانحراف معياري743. من خلال الفقرة تدل على أن نسبة الاكثرية كانت محايدة في تدخل أكثر من طرف واحد في أدائه الوظيفي.

الفقرة الرابعة : تقع ضمن مجال موافق بمتوسط حسابي يبلغ2.00 حيث كانت نسبية إجابة على هذا السؤال بموافق40.0% وانحراف معياري1.12. يبين أنه لايتم تقييم الاداء حسب معاير علمية في المنظمة.

الفقرة الخامسة : تقع ضمن مجال موافق بمتوسط حسابي يبلغ2.00 حيث كانت نسبية إجابة على هذا السؤال بموافق53.3%وانحراف معياري676.تدل الفقرة أن العاملين في المنظمة يواجهون صعوبة أو مشكلات تعيق أداءهم الوضيفي.

الفصل الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً :الاستنتاجات

1- يساهم الأداء في تحديد قدرة المؤسسة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين، لأن الأداء هو مقياس لقدرة ودافعية الفرد اتجاه عمله يساهم الأداء في تحديد نقاط القوة والضعف لدى قوة العمل في منظمات الأعمال. يساعد الأداء المتميز في تحقيق أهداف المؤسسة ومدى إشباع حاجات الفرد وأهدافه.

2- لقد استنتجنا من خلال التحليلات بأن جميع العاملين المنظمة يواجهون صعوبة في التحدث مع الزوار.

3- ولقد تبين أن اللغة الاجنبية من اللغات المهمة في المنظمات السياحية.

4- توجد فرص توظيف متزايدة وميزات اقتصادية مرتبطة باكتساب اللغات الثانية لان الاقتصاديات القومية أصبحت دولية. فالموظفون الذين يتحدثون اللغة الأجنبية سيكون الطلب 3 عليهم اكبر.

5- لا يتم تقييم الاداء الوظيفي في المؤسسة حسب معايير علمية .

6- ولقد دلت من إحدة الفقرات التحليلية بأن العاملين يواجهون صعوبة ومشكلات تعيق أداءهم الوظيفي.

7- يتم تثمين قطاع السياحة وتفعيله إلا من خلال تنمية المهارات اللغوية لدى العاملين بهذا القطاع، حيث تعد اللغة محورا ذا أهمية في هذا السياق؛ حيث تعتبر وسيلة اتصال وتواصل ووعاء لحفظ التراث الإنساني مما يجعل منها حصنا منيعا الذي تحتمي به الأمم، وهو ما يبرز محورية اللغة في المنظومة السياحية

8- وقد بين أن المهارة اللغوية تعكس على الاداء الوظيفي.

ثانيا :التوصيات

1- تحديد مستويات واداء الفرد في المنظمة ودافعه وشغفه في العمل لدى المؤسسة حيث يتناسب مع المنظمة وسمعتها.

2- تعليم الموظفين على القدرة في التحدث مع الزوار او إفتتاح دورة تعليمية تمكنهم من التحدث وثقة ورصانة مع الزوار ألاجانب.

3- إفتتاح دورات تعليمية للموظفين الجدد على تعلم اللغة الاجنبية حيث هي من اللغات المهمة تفيد الموظف على التعامل والتحدث مع الزوار وخاصةً في وقتنا الحالي اصبح نسبة زوار الاجانب كثيرة.

4- تقييم الاداء على معايير علمية حيث لايتم عن طرق عشوائية وعن نظريات لاتمس مع الواقع واداء الموظف.

5- توظيف العاملين الذينة يبرزون مهارات ذا كفاءء عالية ومتعددي اللغة منها العربية والانكليزية

6- اختبار الموظفين الجدد على مستوى اللغات وعلى مستوى الاداء الوظيفية وكيفية زيادة كفاءء الاداء لديهم.

المصادر

1- إبراهيم ، حسن (1978). النحو العربي ومبادئ الصرف. القاهرة: دار الكتب العلمية.

2- إبراهيم أ. (1978). طبيعة تعلم المفردات. TESOL ربع سنوي، 12 (3) ، 281-296.

3- ابن منظور ، لسان العرب ، 2004 ، ص 142

4- ابن منظور جمال الدين محمد بن مكرم ، (2001)، لسان العرب، ط4 ، دار صادر، بيروت، ، لبنان،

5- أبو نمر ، محمد (2001). المهارات الإدارية. الرياض: دار العلوم للنشر والتوزيع ، ص 98.

6- أحمد ، عبد الله عبد العزيز. (1990). النحو العربي وعلومه. الجامعة الإسلامية ، المدينة المنورة ، المملكة العربية السعودية

7- البصيص ، إبراهيم محمد. (2011). الإدارة التربوية الحديثة. دار المسيرة للنشر والتوزيع.

8- البصيص ، فايز عبد الجليل. (2011). تقويم التدريسيين في التعليم الأساسي. الكويت: دار الجندي للنشر والتوزيع.

9- البقاعي ، عبد القادر ، (2001). البحر المحيط في اللغة ، القاهرة ، مصر. جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، مصر،2014

10- "النظريات النفسية في التربية" لأمل صادق وفؤاد أبو حطب ، نُشر عام 1994.

11- جون جاسون التعليم البيني الفعال" دليل الآباء في مساعدة الأبناء," ترجمة عزو إسماعيل عفانة ,دار المسيرة, ط 1, 2007 م 1427 ه,ص124-125

12- حاتم حسين البصيص فعالية برنامج مقترح في تنمية بعض مهارات القراءة والكتابة

13- خليل إسماعيل إبراهيم ماضي،" جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين"،أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية التجارة،

14- دلال ، ر. س. (2012). تقييم الأداء وتقييمه: التاريخ والممارسات الحالية والتوجهات المستقبلية. في كتيب علم النفس (ص 266-285). جون وايلي وأولاده.

15- رحاب ، أ. (1997). تعلم المهارات. المركز القومي للترجمة. صفحات 213-218.

16- ستورمان ، إم سي (2007). تأثير مواقف الموظفين وسلوكياتهم على رضا العملاء والإنتاجية والربحية: تحليل سلسلة ربح الخدمة. في كتيب إدارة الموارد البشرية للضيافة (ص .47-65). روتليدج.
17- شفيقة العلوي، محاضرات في المدارس اللسانية المعاصرة، أبحاث الترجمة والتوزيع، ط4 ,2004,ص45
18- شمس الدين ، محمد ، (2009). مبادئ علم اللغة ، القاهرة ، مصر.
19- العارفين ، أ. (2010). تعليم المفردات لمتعلمي اللغة العربية. مجلة جامعة الملك سعود - اللغات والترجمة ، 22 (1) ، 1-18.
20- العارفين ، حسن (2010). تعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها: الأساليب. القاهرة: مكتبة القاهرة الخيرية.
21- عبدالعظيم ، أحمد (2001). المهارات الاتصالية في التربية والتدريب. القاهرة: دار الكتب العلمية ، ص 17.
22- عطية ، عبدالرحمن. (2012). دراسة ميدانية في التربية والتعليم في الأردن. (رسالة دكتوراه غير منشورة). الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن
23- عطية ، عبدالرحمن. (2012). دراسة ميدانية في التربية والتعليم في الأردن. (رسالة دكتوراه غير منشورة). الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن.
24- عكاشة ، محمد. (2008). العام الوظيفي في المؤسسات الحكومية: دراسة تطبيقية في مديرية الزراعة بمحافظة الطيران. القاهرة: دار نهضة مصر.
25- عودة ، محمد سالم. (2013). تأثير التحفيز على الأداء الوظيفي في ضوء العدالة ، دراسة حالة: شركة النفط اليمنية. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليمن ، صنعاء ، اليمن.
26- المتعددة، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة ٢٠٠٧ م
27– النحوية "المعرفة النحوية للعلامة أبو بكر محمد بن الطيب الجرجاني نشر عام 1413 هـ (1992 م) لدار المعرفة في بيروت بلبنان. من الصفحة 193 من الكتاب. وتنمية الميول نحوهما لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية في ضوء استراتيجيات الذكاءات

28- Bilal, M. (2010) and Agbola, F. W., Ogunsanya, O. J. & Fasanya, I. O. (2011)

29- Bilal (2010) page 11 and Agbola et al. (2011) .

الملحق

{استمارة الاستبيان}

تحيه طيبة

هذه الاستمارة التي بين يديكم جزء من متطلبات بحث التخرج المرحلة الرابعة ، اذ يختص البحث بموضوع (أثرالمهارة اللغوية على زيادة كفاءة اداء العاملين في القطاع السياحي) دراسة لأراء عينة من الموظفين في فندق خمسة نجوم في مدينة اربيل , نطلب منكم تعاونكم في تكميل هذا البحث بأجابة واملاء هذه الأستمارة بشكل صحيح و مناسب و شكرا لحسن تعاونكم.

الباحث

ملاحظات عامة :

- يرجى عدم ترك أي عباره دون الأجابه ، لَن ذالك يعني عدم صلاحية الأستمارة للتحليل
- يوجد أمام كل عبارات (5) بدائل تتراوح بين (اوافق بشدة,اوافق,محايد,لا اوافق,لا اوافق بشدة) نرجو من شخصكم الكريم وضع علامة (✔) أمام العبارات التي ترونها مناسبة لرايكم.

المحور الأول / المعلومات الشخصية:

1- الجنس ذكر ☐ انثئ ☐

2- العمر ☐

3- الحالة الاجتماعية : اعزب ☐ متزوج ☐

4- الحالة الاقتصادية : جيد ☐ متوسط ☐ سئ ☐

5- مستوى التعليم : اعدادية ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐

6- عدد سنوات الخدمة: ( )

7- شاركت في دورات لغة من قبل : نعم ☐ لا ☐

8- عدد الدورات التي شاركت فيها : 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ أكثر ☐

المحور الثاني/ المهارة اللغوية : وهي الفقرة التي تخص المهارة اللغوية

ت	فقرة المهارة اللغوية	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
1	شاركت في دورات لغوية تحسين المهارة اللغوية وتعلم اللغات الاجنبية الاخرى					
2	المهارة اللغوية يعكس على الاداء الوظيفي					
3	تقوم المنظمة بدورات تدريبية لتحسين مستوى اداء الموظفين					
4	اواجه صعوبة في التحدث مع الزوار الاجانب					
5	توظف المنظمة الاشخاص الذين لديهم اكثر من مهارة لغوية					
6	اللغة العربية من أهم اللغات التي يجب إتقانها في القطاع السياحة					
7	تعتبر اللغات الأجنبية وخاصة اللغة الإنجليزية من اللغات المهمة التي يجب إتقانها في القطاع السياحة					

المحور الثاني : كفاءة أداء العاملين

ت	فقرة كفاءة أداء العاملين	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
1	أنفذ الأعمال المطلوبة بكفاءة وفاعلية					
2	أهتم بالمظهر العام أمام الجمهور					
3	يتدخل أكثر من طرف في تقييم أدائي وليس لهم صلة بعملي					
4	لا يتم تقييم الأداء بناء على أسس علمية و معايير واضحة					
5	أواجه مشكلات تعيق أدائي الوظيفي					

-28 صفحة 23.