زانكۆی سەلاحەدین ـ هەولێر
Salahaddin University-Erbil

زانكۆی سەلاحەدین – هەولێر

كۆلێژی بەڕێوەبردن و ئابووری

بەشی كارگێڕی ڕێكخراوە گەشتیاریەكان

ڕۆڵی ئەدای كاركردن لەسەر گەشەپێدانی گەشتیاری بە نموونە هۆتێلەكانی شاری شەقڵاوە

پێشكەشی ئەنجومەنی بەشی كارگێڕی ڕێكخراوە گەشتیارییەكان دەكرێت وەك بەشێك لە پێداویستیەكانی بە دەستهێنانی پلەی بەكالۆریۆس لە پسپۆڕی كارگێڕی ڕێكخراوە گەشتیارییەكان

ئامادەكردنی قوتابیان

باوەر عزالدین قادر

جمال سلیمان محمود

محمد یاسین عثمان

بەسەرپەرشتی

م. ڕۆژان صباح احمد

كوردستان-هەولێر

تشرینی دووەم – 2022

بسم الله رحمن الرحيم

(يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ)

(المجادلة: ١١)

پێشکەشکردن

- ئەم توێژینەوەیە پێشکەش بەسەرجەم خوازیاران ئەم بابەتە و سەرجەم توێژیران و زانست خوازان وبەرێوبەری هۆتێلەکان.
- پێشکەشە بە دایک و باوکمان و سەرجەم هاورێ و خۆشەویستان.

توێژەران

سوپاس و پێزانین

❖ سوپاسی خوای گەورە دەکەین بۆ هەموو شتێک

❖ سوپاسێکی ن ئەندازە ین لە دایک و باوکمان دەکەین بۆ ماندووبوونیان لەگەڵ ئێمەدا

❖ سوپاسی مامۆستای سەرپەرشتیار (رۆژان صباح احمد) دەکەین.

❖ سوپاس بۆ هەموو ئەو کەسانەی کە یارمەتیدەرمان بون.

توێژەران

لیستی ناوەڕۆک

بابەت	لاپەڕە
ئایەتی قورئان	I
پێشکەشنامە	II
سوپاس و پێزانین	IV
لیستی ناوەڕۆک	V-VI
پێشەکی	1
بەشی دووەم/ چوارچێوەی تیۆری توێژینەوەکە	2-12
باسی یەکەم/ ئەدای کار	2-7
باسی دووەم/ گەشەپێدانی گەشتیاری	8-12
بەشی سێیەم/ وەسف و شیکاری گۆڕاوە توێژینەوەکان	14-23
بەشی چوارەم/ دەرەنجام و ڕاسپاردە	23-25
لیستی سەرچاوەکان	26-27

لیستی خشتەکان

خشتە	لاپەڕە
خشتەی ژمارە (١)	14
خشتەی ژمارە (٢)	16
خشتەی ژمارە (٣)	17
خشتەی ژمارە (٤)	18
خشتەی ژمارە (٥)	19

خشتەی ژمارە (٦)	20
خشتەی ژمارە (٧)	21
خشتەی ژمارە (٨)	22

پێشەکی

ڕێگای هەزاران کیلۆمەتر بەهەنگاوی یەکەم دەســـت پێ دەکات بەردەوامبوون لەســـەر ئەو ڕێگەیە گەیشـــتنە بە لووتکە ئەویش دوایی چەندین شـــکســـت و کەوتن وەک بەرچاو ڕوونە مرۆڤ هۆکاری بەرەو پێشـــچوونی تەکنەلۆژیایە و بەرهەم هێنانە وەک پێوویســـتیەکی ژیان گەشـــتیاران پێوویســـتیان بەشـــوێنی ماوانەوە هەبووە هۆتێلەکانیش دابەشبوونە بۆ ســەر چەندین ئاستی جیاواز کارمەندانیش ڕۆلێکی گرینگیان هەیە لەبەرەپێشبردنیان لێکۆلەران گرینگی زۆریان داوە بە ڕۆڵی ئەدای کارکردن و کارمەندان وە لێکۆلەران پێیان وایە پرەنســـیبی دادپەروەری و یەکســانی ڕۆلێکی ئەرێنی و کاریگەریان هەیە لەباشـتر کردنی ئەدای کارکردن و بەرەو پێشـردنی گەشـتیاری، ئەم توێژینەوەیە بەئامانجی خوێندن و لێکۆلینەوە دەربارەی ڕۆلی ئەدای کار لەبەر بەرەو پێشـبردنی گەشتیاری و خزمەتگوزاری هۆتێل.

کێشەی توێژینەوە

هەموو توێژینەوەیەک کێشەی تایبەت بەخۆی هەیە واتا هیچ توێژینەوەیەکی زانستی بێ گرفت نیە کێشەی توێژینەوە ئێمەش بریتیە لە ڕۆڵی کارکردنی کارمەندان لەهۆتێلە گەشتیارەکان وە دەتوانین چەند پرسیارێک دروست بکەین

1- ئایە ڕۆڵی ئەدای کارکردن کاریگەری هەیە لەسەر بەرەو پێشبردنی گەشتیاری (هۆتێل)؟
2- ئایە ئاستی چالاکی کارمەندان هۆکارە بۆ بەرەو پێشبردنی هۆتێلەکان؟
3- پەیوەندی چیە لەنێوان ئەدای کارکردن و پەرەپێدانی گەشتیاری (هۆتێل)؟

گرینگی توێژینەوە

ئەم توێژینەوەیە لەچەندیان لاینەوە گرینگی تایبەت بەخۆی هەیە

1- ڕۆڵی ئەدای کارکردن پەیوەندی ڕاستەوخۆی هەیە لەنێوان خزمەتگوزاری گەشەی بەردەوام
2- سەرکەوتنی کار و ڕازیبوونی گەشتیار پشت بەلێهاتووی کارمەندان و ئەدایان دەبەستێت
3- بەرەو پێشـــچوونی ڕۆلی ئەدای کارکردن گرینگی زۆری هەیە بۆ گەشـــتیاری (هۆتێل) لەڕووی پێشـــکەشـــکردنی خزمەتگوزاری باش بۆ گەشتیاران
4- ئەم توێژینەوەیە ئەوەمان بۆ دەردەخات کەڕۆلی ئەدای کارکردن گرینگە بۆ بەردەوامی و بەرەو پێشـــچوونی هۆتێل لەڕووی خزمەتگوزاری و بەرهەم و قازانج.

ئامانجی توێژینەوە

ئامانجی سەرەکی ئێمە لەو توێژینەوەیە بریتیەلە

1. خستەنەڕووی ڕۆڵی ئەدای کارکردن لەپەرەسەندی گەشتیاری
2. دەرخستنی پەیوەندی ڕۆڵی ئەدای کارکردن و پەرەسەندی گەشتیاری
3. دیاریکردنی کاریگەری ئەدای کار لەسەر پێشخستنی خزمەتگوزاری هۆتێل.

بەشی دووەم/ چوارچێوەی تیۆری توێژینەوەکە

باسی یەکەم/ ئەدای کار

یەکەم/ پێناسە و چەمکی ئەدا و ئەدای کار

چەمکی ئەدا:

ئەدا چۆنیەتی ئەنجامدانی ئەرکەکانی کرێکاران لەکاتی کارکردن و بەرهەمهێنان و ئەو کارانەی هاوبەشی دەکەن بە بەکارهێنانی ئامرازەکانی بەرهەمهێنانی بەردەست بۆ ئەوەی گواستنەوەی چەندایەتی و چۆنایەتی لەگەڵ سروشتی پرۆسەی بەرهەهێناندا بگونجێت بەپێی بەرنامەی دیاریکراو و ئامانجە تایبەتەکانی یەکەی بەرهەمهێنان لەماوەی کاتی لێکۆلینەوەی لەسەر کراو دیاری دەکات، ئەدا ئەو ئامانجانە لەخۆدەگرێت کەوا ڕێکخراوێک هەوڵی بەدەستهێنانی دەدات لەڕێگەی کارمەندەکانیەوە، ئەدا ئەو بەرپرسیاریەتی و ئەرک و چالاکیانە دەگرێتەوە کەوا بە کارمەند دەسپێردرێت تاوەکو ئەنجامی بدات بە کاراترین شێوە لەپێناو بەدیهێنانی ئامانج و مەبەستەکانی ڕێکخراو. (العامري، ٢٠١٥: ٤٤)

پێناسەی ئەدا:

ئەدا چالاکییەکە کەوا ئەنجامی ئەو بەرپرسیاریەتی و ڕۆڵ و کارانە پیشان دەدات کەوا بە کەسێک سپێردراوە کە ئایا چۆن جێبەجێی کردووە و چۆن ئەنجامیداوە بەگوێرەی پێگەکەی، ئەدا ئەنجامی کار و کۆششێکی دیاریکراوە کەوا کەسێک یان کۆمەڵێک پێی هەڵدەستن بۆ ئەنجامدانی کارێکی دیاریکراو. (الطوالبة، ٢٠١٢: ٢٨)

ئەدا بریتییە لە "پلەی دەستکەوت و تەواوکردنی ئەو ئەرکانەی کە کاری تاک پێکدەهێنن، و ڕەنگدانەوەی ئەوەیە کە تاک چۆن پێداویستییەکانی کارەکە بەدەست دەهێنێت یان پڕی دەکاتەوە، ئەدا چالاکییەکە کە تاک دەکرێت بە

سەرکەوتوویی ئەو ئەرکە یان ئامانجەی کە پێی سپێردراوە بە ئەنجام بگەیەنێت، بە مەرجی ئەو کەرەستە و سەرچاوە سنووردارانەی کەوا لەبەردەستیەتی و بۆی فەراهەم کراوە. (البلدي، ٢٠١٥: ٣٦)

ئەدا بریتییە لە ئەنجامدانی ئەو چالاکی و ئەرکە جۆراوجۆرانەی کەوا دەکەوێتەسەر کارمەندێک، وە چۆنیەتی ئەنجامدانی ئەو چالاکی و ئەرکانەیە بە کاراترین شێوە. (منسول و بن ملوكة، ٢٠١٨: ١٥)

چەمکی ئەدای کار:

ئەدای کار هەڵسەنگاندن بۆ کارمەندەکانی نێو ڕێکخراوێک دەکات لەسەر چۆنیەتی بە ئەنجام گەیاندنی ئەرک و کار و بەرپرسیاریەتی و ئەو ڕۆڵانەی کەوا پێیان سپێردراوە و لەسەریانە، کارمەندان لەڕێگەی ئەدای کارەکانیانەوە خزمەت دەکەن بە ڕێکخراو و ئەو ئامانج و مەبەستانەی کەوا هەیەتی تاوەکو بگەن بەوپەڕی کارایی خۆیان و ئەدای کاری کارمەندەکان ببێتە ڕێگەیەک تاوەکو ڕێکخراو بوژانەوەی زیاتر بەخۆیەوە ببینێت لەڕووە جیاوازەکان و بەشە جیاوازەکانی خۆیەوە، بێگومان بۆ ئەمەش پێویستی بە ئەدایەکی بەرزی کارمەندەکان هەیە و دەبێت لەلایەن کارمەندەکانەوە ئەدایەکی بەرزی کارکردن پێشکەش بکرێت. (العنزی، ٢٠١٥: ٣٠)

پێناسەی ئەدای کار:

ئەدای کار کرداری هەڵسەنگاندنە کە ئایا کەسێک کارێک بە باشی ئەنجام دەدات یان نا. هەروەها ئەدای کار کە لە ڕووی ئەکادیمییەوە وەک بەشێک لە دەروونناسی پیشەسازی و ڕێکخراوەیی ڕەچاوی دەکرێت و دەخوێندرێت، بەشێک لە بەڕێوەبردنی سەرچاوە مرۆییەکانیش پێکدەهێنێت. ئەدای کارکردن پێوەرێکی گرنگە بۆ زانینی دەرئەنجام و سەرکەوتنی ڕێکخراوەیی. (القرالة، ٢٠١٧: ٢٥)

جۆن پی کامپبێل ئەدای کار وەک گۆڕاوێکی ئاستی تاک وەسف دەکات، یان شتێک کە تاکە کەسێک ئەنجامی دەدات. (Campbell, 1990: 687)

مەبەست لە ئەدای کار ئاماژەیە بۆ ئەو ڕێگەیەی کەوا کارمەندێک دەیگرێتەبەر لە ڕاپەراندنی ئەو ئەرک و بەرپرسیاریەتیانەی کەوا لەسەریەتی و لەو ڕێگەیەوە ئاستی کارمەند هەڵدەسەنگێندرێت و پێوەرێک بۆ کارایی

کارمەندەکە دادەنرێت کە تا چ ڕادەیەک بەشداری کردووە لە بەدەستهێنانی ئامانجەکانی ڕێکخراو. (السکران، ٢٠٠٤: ١٢)

دووەم/ توخمەکانی ئەدای کار

١- جۆریەتی کار:

نوێنەرایەتی ماوەی توانای تاک دەکات لەو کارەی پێی هەڵدەستێت و چ کارامەیی و ڕەغبەتێکی فەنی و چ توانایەکی هەیە لە ڕێکخستن و جێبەجێکردنی کارەکان بەبێ هەڵە.

٢- بڕی کاری بەدەستهاتوو:

دەتوانین بڵێین ئەو کارەیە کە کارمەند دەتوانێت بەدەستی بهێنێت لە دۆخێکی ئاسایی کار و خێرایی لەو دەستکەوتە.

٣- توانا و جدیەت:

ئەمە جدیەت و توانا دەگرێتەوە لە کاردا و هەروەها هەڵگرتنی بەرپرسیاریەتی لە تەواوکردنی کارەکان لە کاتە دیاریکراوەکان و ماوەی پێویستی ئەو کارمەندەیە بۆ ڕێنمایی و ئاڕاستەکردنی لەلایەن سەرپەرشتیارەکان و هەڵسەنگاندنی ئەنجامەکانی کارەکەی. (رغیس، ٢٠٢١: ٤٠)

سێیەم/ تایبەندمەندی و ئامانجەکانی ئەدای کار

دەرەنجامەکان

کامپبێل ئەدای کارکردن بە ڕەفتار پێناسە دەکات، کە شتێکە لەلایەن کارمەندێکەوە ئەنجام دەدرێت. ئەم چەمکە جیاوازی نێوان ئەدا و دەرەنجامەکان دەردەخات. دەرئەنجامەکان بەشێکیان لە ئەنجامی ئەدای تاکێکەوە سەرچاوە دەگرن، بەڵام دەرئەنجامی کاریگەرییەکانی دیکەشن. بە واتایەکی تر هۆکارگەلێکی زیاتر هەن کە دەرئەنجامەکان

دیاری دەکەن نەک تەنها ڕەفتار و کردارەکانی کارمەندێک، واتا ئەدای کارکردن تایبەندمەندی شێوازی ڕەفتارکردنی کارمەند لەخۆدەگرێت و ئەو ڕەفتارەی ئەنجامی دەدات لەکاتی کارکردندا دەبێتە بەشێک لە ئەدا و ئاستی کارمەند لەمیانەی کارکردندا شیدەکاتەوە و دەریدەخات. (رغیس، ٢٠٢١: ٤١)

ئامانجی ڕێکخراوەیی

تایبەتمەندییەکی سەرەکی دیکەی ئەدای کار ئەوەیە کە دەبێت پەیوەندی بە ئامانجەوە هەبێت. ئەدای کارکردن دەبێت بە ئاراستەی ئامانجە ڕێکخراوەییەکان بێت کە پەیوەندییان بە کار یان ڕۆڵەوە هەبێت. بۆیە ئەدا ئەو چالاکییانە ناگرێتەوە کە هەوڵەکانیان بۆ گەیشتن بە ئامانجە لاوەکییان سەرف دەکەن. بۆ نموونە ئەو هەوڵەی کە دەخرێتە سەر ئامانجی گەیشتن بە کار لە کەمترین کاتدا، ئەدا نییە. (عزوز، ٢٠١٨: ٢٧٣)

فاکتەرەکان

سەرەڕای جەختکردنەوە لەسەر پێناسەکردن و پێشبینیکردنی ئەدای کار، بەڵام یەک بنیاتنانی یەکگرتوو نییە. زۆر کار هەیە کە هەریەکەیان ستانداردی ئەدای کارکردنیان جیاوازە. ئەدای کار لە زیاتر لە جۆرێک لە ڕەفتار پێکدێت. کامپبێل، نموونەیەکی هەشت فاکتەری ئەدای پێشنیار کرد کە لەسەر بنەمای توێژینەوەی شیکاری فاکتەری دامەزراوە کە هەوڵدەدات فاکتەرەکانی ئەدای کار بگرێت کە لە سەرانسەری هەموو کارەکاندا هەن کە ئێمە باسی چوار خاڵی سەرەکییان دەکەین:

1. فاکتەری یەکەم ڕەفتارە تایبەتەکانی ئەرکە کە ئەو ڕەفتارانە لەخۆدەگرێت کە تاک وەک بەشێک لە کارێک ئەنجامی دەدات. ئەانە ئەرکە جەوهەرییە سەرەکییەکانن کە کارێک لە کارێکی ترەوە جیا دەکەنەوە.
2. لە لایەکی دیکەوە، ڕەفتارە تایبەتە نائەرکیەکانە کە ، فاکتەری دووەمە، ئەو ڕەفتارانەن کە تاک پێویستە ئەنجامی بدات و پەیوەندییان بە یەک کاری دیاریکراوەوە نییە. ئەگەر بگەڕێینەوە بۆ کەسی فرۆشیار، نموونەیەک لە ڕەفتاری تایبەت بە ئەرکێک بریتی دەبێت لە پیشاندانی بەرهەمێک بۆ کڕیارێک. ڕەفتارێکی تایبەت بە نائەرک لە کەسێکی فرۆشیاردا لەوانەیە ڕاهێنانی ئەندامانی ستافی نوێ بێت.

3. ئەرکەکانی پەیوەندی نووسراو و زارەکی ئاماژەن بۆ ئەو چالاکییانەی کە کەسێکی لە ڕێگەوە هەڵدەسەنگێندرێت، لەسەر ئەو لێهاتوویییەی کەوا هەیەتی، کارمەندان پێویستیان بە پێشکەشکردنی زارەکی و نووسراوی فەرمی و نافەرمی هەیە بۆ ئامادەبووانی جۆراوجۆر لە چەندین کاری جیاوازدا.
4. هەروەها دەتوانرێت ئەدای تاک لەڕووی هەوڵدانەوە هەڵسەنگێندرێت، یان ڕۆژ بە ڕۆژ، یان کاتێک بارودۆخی نائاسایی هەبێت. ئەم فاکتەرە ڕەنگدانەوەی ئەو ڕادەیە دەبێت کە خەڵک تا چەند خۆیان پابەند دەکەن بە ئەرکەکانی کارەوە. (Campbell, 1988)

چوارەم/ ئامانجەکانی ئەدای کار

ئامانجی ستراتیجی: ئەم ئامانجە مەبەست لێی پێکەوە بەستن و گرێدانی ئامانجەکانی ڕێکخراو و ئەدای کارمەندان و دیاریکردنی ئەنجامەکان و ڕەفتارەکان و دیاریکردنی تایبەندمەندی کارمەندە بەهرەدارەکانە بۆ داڕشتنی ستراتیجیەکی جێبەجێکراو.

ئامانجی کارگێڕی: مەبەست لەم ئامانجە پشت بەستنە بە هەڵسەنگاندنی ئەدای کارمەندان بۆ دەرکردنی بڕیاری یەکلاکەرەوەی کارگێڕی سەبارەت بە هاندان و پاداشت و ئاگادارکردنەوە و سزادان و پلە بەرزکردنەوەی کارمەندان.

ئامانجی گەشەپێدان: ئەم ئامانجە گەشەپێدانی توانا و بەهرەکانی کارمەندانە، جگە لەوە بەرزکردنەوەی ئاستی ئەدای کارکردنیانە، هەروەها چارەسەرکردنی کێشە و کەموکوڕیەکانە. (دروش و مصطفی، ٢٠١٨: ٩٧-١٠١)

پێنجەم/ ئەو فاکتەرانەی کاریگەری دەخەنەسەر ئەدای کار

نەبوونی ئامانجی دیاریکراو: ئەو ڕێکخراوەی کەوا ئامانجێکی دیاریکراوی نەبێت سەبارەت بە پلان و ستراتیجیەتی کارکردنی و ڕێکخستنی بەرپرسیاریەتیەکان ئەوا دەبێتە هۆی ئەوەی کاریگەری بخاتەسەر ئاستی ئەدای کاری کارمەندان.

نەبوونی هاوبەشی کارگێڕی: مەبەست لەمە نەبوونی بەشداریکردنی کارمەندانە لە ئاستە جیاوازەکانی کارگێڕی تاوەکو بەشداربن لە دەرکردنی بڕیار و داڕشتنی پلانەکان کە ئەمە دەبێتە هۆی لێک دوورکەوتنەوەی نێوان کارگێڕی باڵا و کارگێڕی خوارەوە کە ئەمەش کاریگەری ڕاستەوخۆ دەخاتەسەر ئەدای کاری کارمەندەکان. (البيبلسي، ٢٠١٢: ٢٢)

جیاوازی ئاستەکانی ئەدا: یەکێک لەو هۆکارانەی وادەکات کارمەند لەڕووی ئەدای کارەوە سەرکەوتوو بێت و بەوپەڕی دڵسۆزیەوە کار بکات بوونی پاڵپشتی دارایی و پاداشت و پلە بەرزکردنەوەیە لەڕێگەی هاندانەوە کە نەبوونی ئەمە دەبێتە هۆی لاوازبوونی ئەدای کارمەند.

کێشەی ڕەزامەندی کار: کارمەندەکان ئەگەر ڕەزامەند نەبوونە لە کارەکەی و پشتگوێ خستنیەتی لەلایەن کارگێڕی باڵا و بەڕێوەبەرەکانی و نەبوونی هاندانێکە تاوەکو ببێتە پاڵنەر بۆی ئەدای کاری بەرەوپێش ببات. . (دروش و مصطفى، ٢٠١٨: ١١٩)

باسی دووەم/ گەشەپێدانی گەشتیاری

یەکەم/ چەمک و پێناسەی گەشەپێدان و گەشەپێدانی گەشتیاری

چەمکی گەشەپێدان:

گەشەپێدان چەمکێکی گشتگیرە و لە چەندین بواری هەمەجۆر و فرەچەشن بەکاردەهێندرێت و سوودی لێوەردەگیرێت، گەشەپێدان چەندان ڕەهەندی جیاواز لەخۆدەگرێت و وابەستەدەکرێت بە چەندین بواری ئابووری و کۆمەڵایەتی، گەشەپێدان پێویستی بە سەرنجێکی باش و گونجاوە بۆ بەشداریکردن لە کردارەکانی دەرکردنی بڕیار و هەڵگرتنی بەرپرسیاریەتی بە ئاڕاستەی تاکەکان و دامەزراوەکان و کۆمەڵگەکان بەشێوەیەک یارمەتیدەر بێت لە بەدەستهێنانی گەشەپێدانێکی ڕاستەقینە و پێویست تاوەکو بگەن بە ئامانجەکانیان و بەرەوپێشبردن و باشترکردنی ئاستی ژیانیان. (اللوزي، ٢٠١٣: ٦)

پێناسەی گەشەپێدان:

مارکس پێناسەی گەشەپێدان دەکات بەوەی کەوا کردارێکی گشتگیرە بەشداری دەکات لە بنیاتنانی پایە کۆمەڵایەتی و ئابووری و سیاسی و یاساییەکان لەڕێگەی کۆمەڵێک هۆکاری بەهای ڕۆشەنبیری. (عثامنة، ١٩٩٧: ١)

لە پێناسەیەکی دیکەی گەشەپێدان دەتوانین بڵێین بریتیە لەو کردارانەی کەوا هەوڵ و کۆششەکانی کارمەندان و حکومەتەکانی پێکەوە کۆدەکردێتەوە بە مەبەستی باشترکردن و بەرەوپێشبردنی دۆخە ئابووری و کۆمەڵایەتییەکان لە کۆمەڵگە ناوخۆییەکان. (عثامنة، ١٩٩٧: ١)

گەشەپێدان بریتیە لە کۆمەڵێک کرداری ئابووری و کۆمەڵایەتی کە ئامانج لێی بەرزکردنەوەی ئاستی گوزەرانی خەڵکە تاوەکو بگەنە ئاستێکی باڵای ژیان و خۆشگوزەرانی. (النجا: ١٩٨٥: ٣٢)

گەشەپێدان بریتیە لە باشترین بەکارهێنانی سەرچاوە ماددی و مرۆییە بەردەستەکان بۆ زیادکردنی داهاتی تاک و داهاتی سەرمایەی نیشتیمانی بۆ بەدەستهێنانی گونجاوترین خۆشگوزەرانی کۆمەڵایەتی و ئابووری. (الکیبسی، ١٩٨٣: ٧)

چەمکی گەشەپێدانی گەشتیاری

گەشەپێدانی گەشتیاری یەکێکە لە بوارە هاوچەرخ و نوێیەکانی بواری گەشەپێدان، لە ئێستادا لە زۆرینەی وڵاتانی جیهان گرنگیەکی تایبەتی پێدەدرێت و بە چاوێکی پڕ بایەخەوە سەیری دەکرێت، گەشەپێدانی گەشتیاری بەشداریەکی کارا دەبینێت لە زیادکردنی داهاتی نیشتیمانی وڵاتان و وەک پایەکی سەرەکی دادەنرێت لە بەهێزکردنی پێگەی ئابووری وڵاتەکان و لە هەمان کاتدا ڕۆڵ دەگێڕێت لە زیادکردنی داهاتی تاک و یەکێکە لە سەرچاوە کاریگەرەکانی فراوانکردنی بەرەوپێشبردنی داهات و سەرمایەی بنەڕەتی وڵاتان تا لەڕێگەیەوە بتوانن توانای ئابووری خۆیان بەهێز بکەن. (احمد، ٢٠١٣: ١٣)

پێناسەی گەشەپێدانی گەشتیاری:

گەشەپێدانی گەشتیاری بە واتای بوارێکی جیاواز دێت کە ئامانج لێی بەدەستهێنانی زیادکردنێکی بەردەوامی سەرچاوە گەشتیاریەکانە، لە هەمان کاتدا زیادکردن و فراوان کردنی بەرهەمە لە کەرتی گەشتیاری. (الشرقاوي، ٢٠٠٨: ٦١)

گەشەپێدانی گەشتیاری بریتیە لە زیادکردنی بەردەوام لە سەرچاوە گەشتیاریەکان و بەرهەمە گەشتیاریەکان، هەروەها گەشەپێدانی گەشتیاری ڕۆڵ دەگێڕێت لە پڕکردنەوەی پێداویستیەکانی گەشتیار و گەیشتن بە ئامانجە دیاریکراوە نیشتیمانی و هەرێمییەکان و کایە پەیوەندیدارەکانی دیکە. (احلام، ٢٠١٠: ٢٣٢)

گەشەپێدانی گەشتیاری بریتیە لە بەردەستخستنی ئاسانکاری و خزمەتگوزاری بۆ پێداویستیەکانی گەشتیار و پڕکردنەوەی ئارەزوو و پێویستیەکانیان و گەشەپێدانی گەشتیاری دەبێتە هۆی دابینکردنی دەرفەتی کاری نوێ و زیادکردنی داهاتە هەمەجۆرەکان. (السعيدي، ٢٠٠٩: ١١٣)

دووەم/ تایبەندمەندییەکانی گەشەپێدانی گەشتیاری:

1. سوود گەیاندن بە گەشەپێدانی ئابووری ناوخۆیی

گەشتیاری بە جەختکردنەوەیەکی بەردەوام دڵنیای دەدات لەوەی کە کۆمەڵێک دەرفەتی هەمەچەشن بۆ ڕەخساندنی هەلی کار لە ناوخۆدا هەیە. هەروەها هانی کارگێڕی ناوخۆیی و وەبەرهێنانەوەی کۆمەڵگا دەدات بە مەبەستی بەردەوامبوونی توانای ئابووری و پاراستنی لەناو ناوچەی جوگرافیای ناوخۆییدا.

2. پاراستنی کۆمەڵگە و ژینگە

تایبەتمەندییەکانی کەرتی گەشتیاری بەردەوام جەخت دەکەنەوە لەوەی کە بیناسازی، پاراستن، پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییەکانی پەیوەست بە گەشتیاری بە شێوەیەک ئەنجام دەدرێن کە کاریگەری نەرێنی لەسەر سەرچاوە ناوخۆییەکان و نە ئەو کۆمەڵگەیە نەبێت کە گەشتیاری تێیدا گەشە دەکات. (توفیق، ١٩٩٧: ٢٢)

3. بوونە بەشێک لە کولتوری ناوخۆیی

یەکێک لە تایبەتمەندییە گرنگەکانی گەشەپێدانی گەشتیاری ئەوەیە هاوسەنگیەکی کەلتوری دەپارێزێت، یانیش بەهۆی گرنگی و بایەخە زۆرەکەیەوە دەبێتە بەشێک لە کولتوری ئەو ناوچەیەی کەوا تێیدا کارەکەی تێدا ئەنجام دەدرێت.

4. وەبەرهێنانەوە لە توانای ئابووری

یەکێک لە تایبەندمەندییە هەرە بایەخدارەکانی گەشەپێدانی ئابووری ئەوەیە کە کار دەکات بۆ بەهێزکردنی توانای ئابووری و دەبێتە پێکهێنەرێکی ئابووری لەڕێگەی فەراهەم کردنی دەرفەتی کاری نوێ و ڕەخساندنی هەلی کار. (خربوطلي، ٢٠٠٤: ٢٠)

سێیەم/ ئامانجەکانی گەشەپێدانی گەشتیاری

1. بەکارهێنانێکی گونجاوی سەرچاوە گەشتیاریە بەردەستەکان و فەراهەم کردنی ئاسانکاری لەپێناو پڕکردنەوەی پێویستیەکان.
2. پاڵپشتی دەوڵەت بۆ کەرتی گەشتیاری تاوەکو بەرنامە گەشتیاریەکان بەشێوەیەکی ڕێک جێبەجێ بکرێن.
3. پارێزگاریکردن لە پێگەی گەشتیاری شوێنێکی دیاریکراو ئەگەر بێت و ئەو ناوچە گەشتیاریە پشت ببەستێت بە سرووشتی ناوچەکەی.
4. دیاریکردنی ئەو کێشانەی کە دووچاری کەرتی گەشتیاری دەبنەوە تاوەکو بتوانن بوارەکە بەرەوپێش ببەن.
5. بەرزکردنەوەی ئاستی پاک و خاوێنی و زیادکردنی خزمەتگوزارییە گەشتیاریەکان بە مەبەستی ڕاکێشانی سەرنجی گەشتیار و بەهێزکردنی پایەی ئابووری. (البكري، ٢٠٠٤: ٦٨)

چوارەم/ ڕەهەندەکانی گەشەپێدانی گەشتیاری

ڕەهەندی کولتوری و کۆمەڵایەتی: ئەم ڕەهەندە جەختکردنەوەیە لەسەر گونجاوی پێشوازی و شوێنی مانەوە و پاراستنی بەها نەریتیەکان و تێگەیشتن لە پێداویستیەکانی گەشتیار بەمەبەستی ئەوەی گەشتیار چێژ لە کاتی مانەوەی وەربگرێت.

ڕەهەندی ئابووری: ئەم ڕەهەندە جەخت دەکاتەوە لە دڵنیابوونەوەی بەڕێوەبردنی کردارە ئابووریەکان بەشێوەیەکی درێژخایەن لەڕووی جێگیرکردنی کارمەندان و ڕەخساندنی دەرفەتی کار، لە هەمان کاتدا زیادکردنی ئاستی داهاتی تاک و دەوڵەت و بەرەوپێشبردنی داهاتی نەتەوەیی.

ڕەهەندی ژینگەیی: مەبەست لەم ڕەهەندە پاراستنی بەها ژینگەیەکانی ناوچە گەشتیاریەکەیە لەڕووی بەکارهێنانی سەرچاوەکان و هێشتنەوەی سرووشتی ناوچەکە بە جوانی و پاک و خاوێنی و ئەم ڕەهەندە ڕەهەندێکی سەرەکی گەشەپێدانی گەشتیاریە. (بخاری، ٢٠١٢: ١٥)

پێنجەم/ ئەو فاکتەرانەی کاریگەری دەخەنەسەر گەشەپێدانی گەشتیاری

ئەو فاکتەرانەی کاریگەری دەخەنەسەر گەشەپێدانی گەشتیاری دابەش دەبن بۆ ئەمانەی خوارەوە:

1. **فاکتەری سرووشتی:** فاکتەرە سرووشتیەکان وەکو ناوچەی جوگرافی و شوێنی شوێنەوار و مێژووییەکان و ناوەندە ئایینیەکان.
2. **فاکتەری مرۆیی:** فاکتەرە مرۆییەکان وەکو هۆیەکانی گواستنەوە و گەیاندن و ڕێگەکان و ئاسانکاری بازاڕکردن و شوێنەکانی کات بەسەربردن. (الحوري، ٢٠٠٥: ١٥)
3. **فاکتەری ژینگەیی:** مەبەست لەو فاکتەرە بوونی ژینگەیەکی پاک و خاوێن و تەندرووست و بێ کێشەیە بۆ گەشتیارەکان.
4. **فاکتەری خزمەتگوزاری ئەمنی:** مەبەست لەم فاکتەرە فەراهەم کردنی خزمەتگوزاری ڕێکاری پێویست بۆ پاراستن و سەلامەتی گەشتیار و بەردەستخستنی هۆی جیاوازی پارێزگاریکردن.
5. **فاکتەری ئابووری:** واتا سەقامگیری لە نرخەکان و ئابووری دەوڵەت و ڕێژەی داهاتی تاک و نرخی بازاڕ. (سلیمان، ٢٠٠٦: ٣٠)

بەشی سێیەم

وەسف و شیکاری گۆڕاوە توێژینەوەکان

یەکەم: وەسفکردنی کۆمەڵگەی توێژینەوە

کارمەندانی (هۆتێلەکانی پێنج ئەستێرە لەشاری شەقلاوە) وەک کۆمەڵگەیەک وەرگیراون بۆ لێکۆڵینەوەکانی ئێستا.

دووەم: وەسفکردنی نمونەی توێژینەوەکە

نمونەیەک لە کارمەندانی هۆتێلەکانی شاری شەقلاوە ، کە زانیاری تەواویان لەسەر مەشق و ڕاهێنان هەیە، هەڵبژێردرا

ئەندامانی نمونەکە بەپێی ڕەگەز، تەمەن ،ئاستی خوێندن، سالی خزمەت و پلەی وەزیفی و ژمارەی ئەو خولانەی کردوویەتی

ساڵانی خزمەت، ژمارەی خولی ڕاهێنان.

کۆی گشتی نمونەی توێژینەوەکە 45 کەس بووە، و وردەکاری زانیارییە کەسییەکانیان و وەڵامەکانیان بۆ پرسیارەکانی پرسیارنامەکە دەرکەوتووە.

میحوەرەکەی یەکەم: زانیاری کەس

بەشی سێیەم: وەسف و شیکاری گۆڕاوەکانی توێژینەوە

وەسفکردنی کۆمەڵگەی توێژینەوە

کارمەندانی (هۆتێلەکانی پێنج ئەستێرە لەشاری شەقلاوە) وەک کۆمەڵگەیەک وەرگیراون بۆ لێکۆڵینەوەکانی ئێستا.

1- ڕەگەز: دەرکەوت کە ژمارەی بەشداربووانی نێر (30)بووە، لە کاتێکدا مێینە (0) بووە، وەک لەم خشتەیەی خوارەوەدا هاتووە:

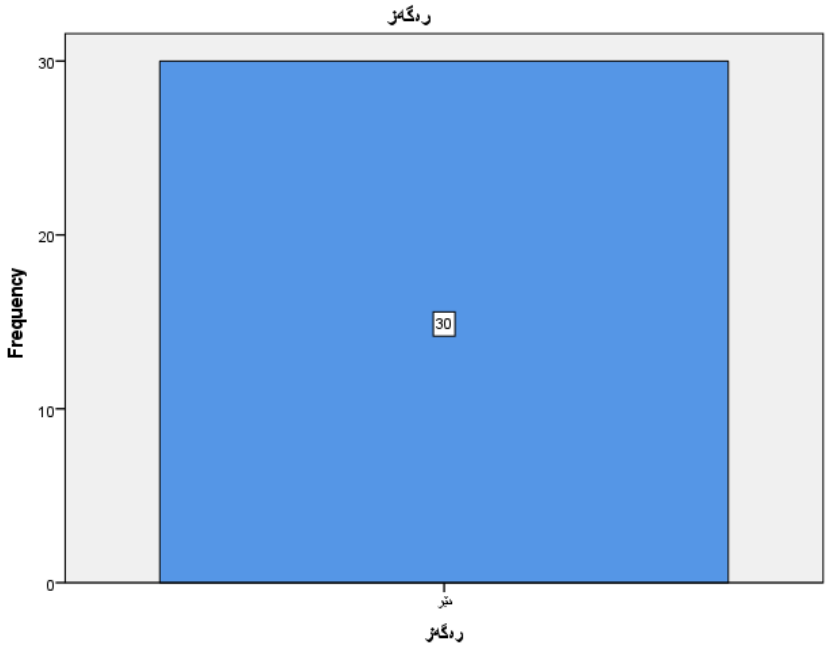
خشتەی (١) پۆلێنکردنی تاکەکان بەپێی ڕەگەز

ڕەگەز

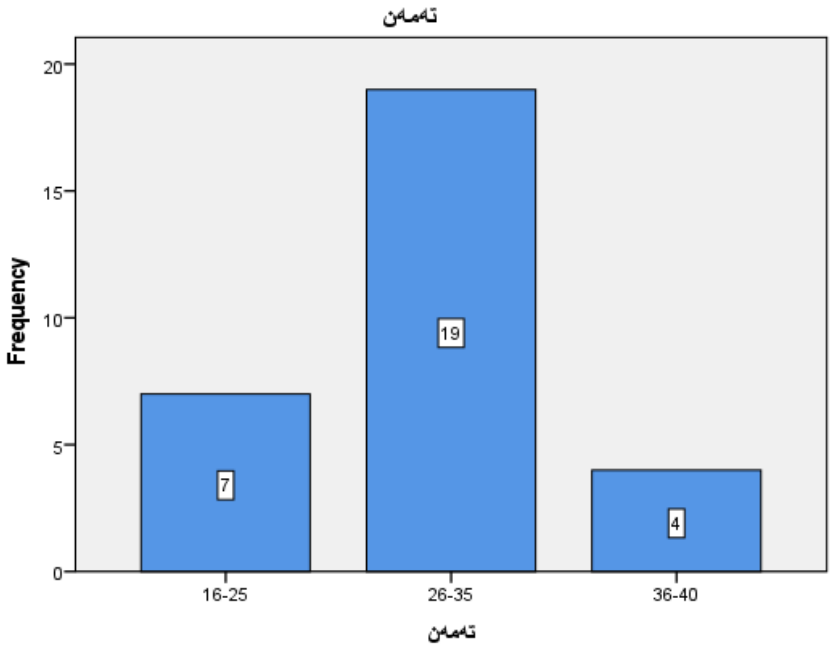
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نێر	30	100.0	100.0	100.0

سەرچاوەکە لەلایەن توێژەرەوە ئامادەکراوە بە پشتبەستن بە دەرئەنجامەکانی بەرنامەی SPSS

سەرنج: لە خشتەی (1)ەوە، تێبینی ئەوە دەکەین کە ڕێژەی سەدی نێرەکان کە لێکۆڵینەوەیان لەسەر کراوە (30) بووە، لە کاتێکدا ڕێژەی مێینەکان (0) بووە، و ئەم ژمارەیەی خوارەوە نیشان دەدات کە:



سەرنج: لە ڕێگەی خشتەی (2)ەوە، تێبینی ئەوە دەکەین کە زۆرترین ڕێژەی بەشداربووان لە پۆلی (26-35) ساڵ بووە، کە دەکاتە 63.3%، دواتر پۆلی(16-25) ساڵ، کە دەکاتە 23.3%، . لە کاتێکدا کە باقی پۆلەکان ڕێژەیەکی کەمتریان هەبووە، ئەم ژمارەیەی خوارەوە نیشان دەدات کە:



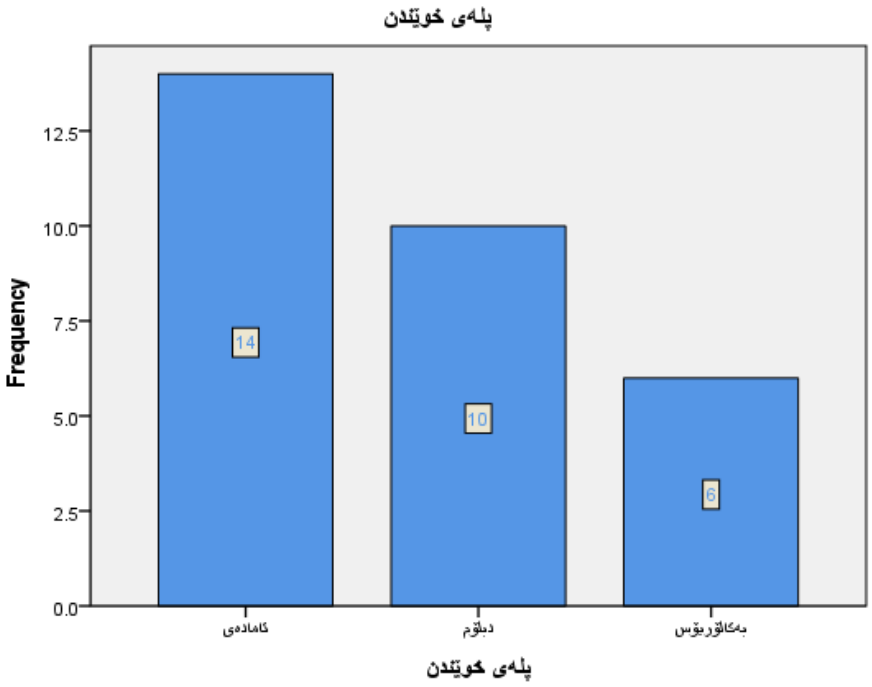
3- پلەی خوێندن: ئەو گروپانەی پلەی خوێندن کە بەشداربوون لە ڕاپرسییەکەدا بەسەر سێ بەشدا دابەشکران، وەک لەم خشتەیەی خوارەوەدا دەرکەوتووە:

پلەی خوێندن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ئامادەی	14	46.7	46.7	46.7
	دبلۆم	10	33.3	33.3	80.0
	بەکالۆریۆس	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

سەرچاوەکە لەلایەن توێژەرەوە ئامادەکراوە بە پشتبەستن بە دەرئەنجامەکانی بەرنامەی SPSS

سەرنج: لە ڕێگەی خشتەی (3)ەوە، تێبینی ئەوە دەکەین کە زۆرترین ڕێژەی بەشداربووان لە ئامادەیی 14 کەس بووە، کە دەکاتە 63.3%، دواتر دبلۆم 10 کەس، کە دەکاتە 23.3% . بەکالۆریۆس6 کەس، ئەم ژمارەیەی خوارەوە نیشان دەدات کە:



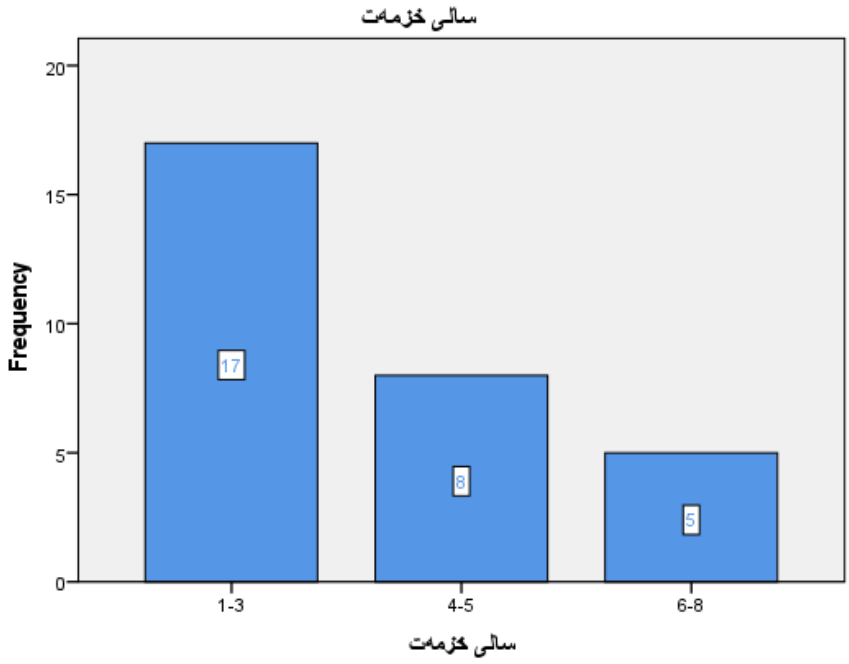
4- ساڵی خزمەت: ئەو گروپانەی ساڵی خزمەت کە بەشداربوون لە ڕاپرسییەکەدا بەسەر سێ بەشدا دابەشکران، وەک لەم خشتەیەی خوارەوەدا دەرکەوتووە:

ساڵی خزمەت

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-3	17	56.7	56.7	56.7
	4-5	8	26.7	26.7	83.3
	6-8	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

سەرچاوەکە لەلایەن توێژەرەوە ئامادەکراوە بە پشتبەستن بە دەرئەنجامەکانی بەرنامەی SPSS

سەرنج: لە ڕێگەی خشتەی (4)ەوە، تێبینی ئەوە دەکەین کە زۆرترین ڕێژەی بەشداربووان لە 1 بۆ 3ساڵ 17 کەس بووە، کە دەکاتە 63.3%، دواتر 4 بۆ 5 ساڵ 8 کەس بووە، کە دەکاتە 23.3%، 6 بۆ 8 ساڵ 5 کەس بووە، ئەم ژمارەیەی خوارەوە نیشان دەدات کە:



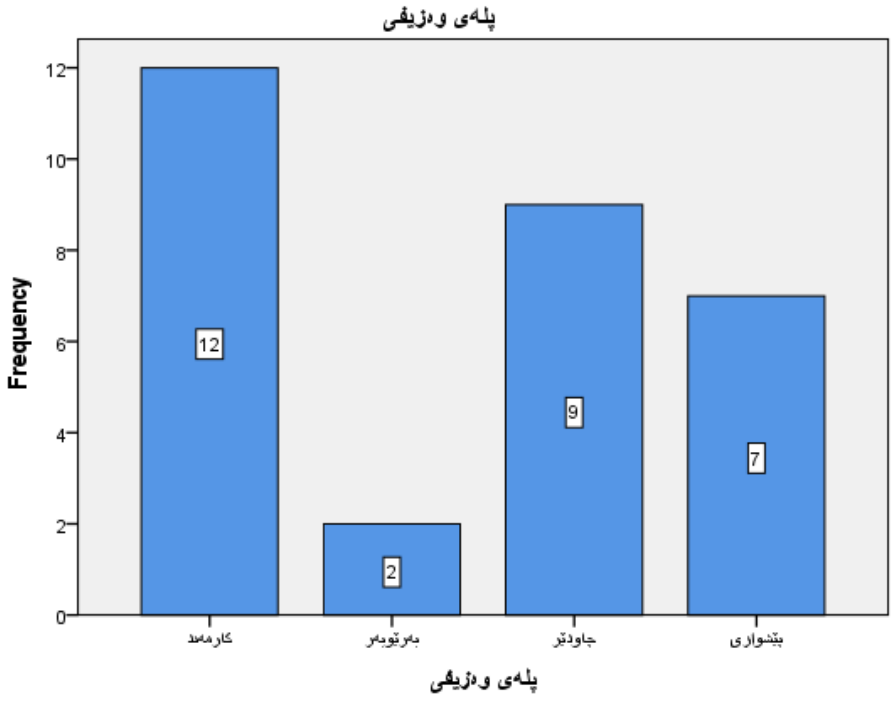
5- پلەی وەزیفی: ئەو گروپانەی پلەی وەزیفی کە بەشداربوون لە ڕاپرسییەکەدا بەسەر چوار بەشدا دابەشکران، وەک لەم خشتەیەی خوارەوەدا دەرکەوتووە:

پلەی وەزیفی

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	کارمەند	12	40.0	40.0	40.0
	بەڕێوبەر	2	6.7	6.7	46.7
	چاودێر	9	30.0	30.0	76.7
	پێشوازی	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

سەرچاوەکە لەلایەن توێژەرەوە ئامادەکراوە بە پشتبەستن بە دەرئەنجامەکانی بەرنامەی SPSS

سەرنج: لە ڕێگەی خشتەی (5)ەوە، تێبینی ئەوە دەکەین کە زۆرترین ڕێژەی بەشداربووان لە کارمەند 17 کەس بووە، کە دەکاتە 63.3%، دواتر بەڕێوەبەر 2 کەس بووە، کە دەکاتە 23.3%، چاودێر9 کەس بووە، پێشوازی 7 کەس بووە، ئەم ژمارەیەی خوارەوە نیشان دەدات کە:



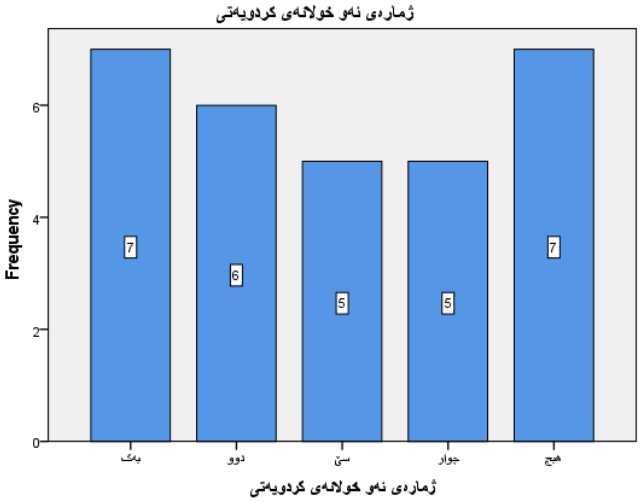
6- ژمارەی خول: ئەو گروپانەی ژمارەی خول کە بەشداربوون لە ڕاپرسییەکەدا بەسەر چوار بەشدا دابەشکران، وەک لەم خشتەیەی خوارەوەدا دەرکەوتووە:

ژمارەی ئەو خولانەی کردویەتی

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	یەک	7	23.3	23.3	23.3
	دوو	6	20.0	20.0	43.3
	سێ	5	16.7	16.7	60.0
	چوار	5	16.7	16.7	76.7
	هیچ	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

سەرچاوەکە لەلایەن توێژەرەوە ئامادەکراوە بە پشتبەستن بە دەرئەنجامەکانی بەرنامەی SPSS

سەرنج: لە ڕێگەی خشتەی (6)ەوە، تێبینی ئەوە دەکەین کە زۆرترین ڕێژەی بەشداربووان لە یەک خول 7 کەس بووە، کە دەکاتە 63.3%، دواتر دوو خول، 6 کەس بووە، کە دەکاتە 23.3%، سێ خول 5 کەس بووە، چوار خول 5 کەس بووە، هیچ خولێک 7 کەس بووە، ئەم ژمارەیەی خوارەوە نیشان دەدات کە:



خشته ژمارە (7) دابەشبوونی چەندبارەیی و ڕێژە و تێکرا و لادانی پێوانەیی وەڵامەکانی گۆڕاوی ئەدای کار														
	دەستەواژە	پێوەرەکانی وەڵامدانەوە												
		(بە توندی) هاوڕام		هاوڕام		بێ لایەن		هاوڕا نیم		(بە توندی) هاوڕا نیم		mean تێکڕای ژمێری	لادانی پێوانەیی	ڕێژەی سەدی هاوڕابوون (%)
		1		2		3		4		5				
		ژ	%	ژ	%	ژ	%	ژ	%	ژ	%			
ئەدای کار	X1	24	80	6	20	0	0	0	0	0	0	1.2	0.4	100
	X2	17	56	9	30	3	10	1	3	0	0	1.6	0.18	86
	X3	10	33	14	46	6	20	0	0	0	0	1.8	0.7	79
	X4	14	46	13	43	3	10	0	0	0	0	1.6	0.6	89
	X5	5	16	17	56	8	26	0	0	0	0	2.1	0.6	61
	X6	12	40	12	40	6	20	0	0	0	0	1.8	0.7	80

یەکەم/ گۆڕاوی ئەدای کار

خشتەی ژمارە (7) شیکردنەوەی ئاماری دەستەواژەکانە ڕەهەندەکانی ئەدای کار سەبارەت بە وەڵامەکانی فۆرمی ڕاپرسین (پاشکۆ ژمارە 1) کە بەم شێوەیەن:

1. شیکردنەوەی دەستەواژەی x1 : بە پشت بەستن بە داتاکانی فۆرمی ڕاپرسین کە لە خشتەی ژمارە (7)دا ڕوون کراوە، ڕێژەی هاوڕابوونی ئەم دەستەواژەیە کە تایبەتە بە باشی کوالێتی ستاف گەیشتە (100%) تێکراکەشی Mean (1.2) وە بەهای لادانی پێوانەکەی Standard Deviation گەیشتە (0.4).
2. شیکردنەوەی دەستەواژەی x2 : ڕێژەی هاوڕابوونی ئەم دەستەواژەیە کە تایبەتە بە بێ هەڵەیی کاری کارمەند گەیشتە (86%) تێکراکەشی Mean (1.6) وە بەهای لادانی پێوانەکەی Standard Deviation گەیشتە (0.18).
3. شیکردنەوەی دەستەواژەی x3 : ڕێژەی هاوڕابوونی ئەم دەستەواژەیە کە تایبەتە بە پابەندبوونی کارمەند بە کات گەیشتە (79%) تێکراکەشی Mean (1.8) وە بەهای لادانی پێوانەکەی Standard Deviation گەیشتە (0.7).

4. شیکردنەوەی دەستەواژەی x4 : ڕیژەی هاوڕابوونی ئەم دەستەواژەیە کە تایبەتە بە نایابی ئەتەکێتی کارکردن گەیشتە (89%) تێکراکەشی Mean (1.6) وە بەهای لادانی پێوانەکەی Standard Deviation گەیشتە (0.6).
5. شیکردنەوەی دەستەواژەی x5 : ڕیژەی هاوڕابوونی ئەم دەستەواژەیە کە تایبەتە بە بیری پێشکەوتنی کارکردن لەلایەن کارمەندەوە گەیشتە (61%) تێکراکەشی Mean (2.1) وە بەهای لادانی پێوانەکەی Standard Deviation گەیشتە (0.6).
6. شیکردنەوەی دەستەواژەی x6 : ڕیژەی هاوڕابوونی ئەم دەستەواژەیە کە تایبەتە بە پێشڕەوەی کارمەند لە کارکردن گەیشتە (80%) تێکراکەشی Mean (1.6) وە بەهای لادانی پێوانەکەی Standard Deviation گەیشتە (0.7).

خشتە ژمارە (8) دابەشبوونی چەندبارەیی و ریژە و تیکرا و لادانی پێوانەیی وەلامەکانی گۆڕاوی گەشەپێدانی گەشتیاری

	دەستەواژە	پێوەرەکانی وەلامدانەوە												تێکڕای ژمێری mean	لادانی پێوانەیی Standard diviation	ڕیژەی سەدی هاوڕابوون (%)
		(بە توندی) هاوڕام		هاوڕام		بێ لایەن		هاوڕا نیم		(بە توندی) هاوڕا نیم						
		1		2		3		4		5						
		ژ	%	ژ	%	ژ	%	ژ	%	ژ	%					
گەشەپێدانی گەشتیاری	Y1	23	76	5	16	1	3	0	0	1	3			1.3	0.8	92
	Y2	20	66	6	20	2	6	2	6	0	0			1.5	0. 8	86
	Y3	16	53	11	36	3	10	0	0	0	0			1.5	0.6	89
	Y4	15	50	13	43	1	3	1	3	0	0			1.8	1.8	93
	Y5	6	20	16	53	6	20	2	6	0	0			2.1	0.8	73
	Y6	5	16	14	46	7	23	2	6	2	6			2.8	2.3	62

دووەم/ گۆڕاوی گەشەپێدانی گەشتیاری

1. شیکردنەوەی دەستەواژەی y1 : بە پشت بەستن بە داتاکانی فۆرمی راپرسین کە لە خشتەی ژمارە (8)دا روون کراوە، ڕیژەی هاوڕابوونی ئەم دەستەواژەیە کە تایبەتە بە کارکردن بە گروپ گەیشتە (92%) تێکراکەشی Mean (1.3) وە بەهای لادانی پێوانەکەی Standard Deviation گەیشتە (0.8).

2. شیکردنەوەی دەستەواژەی y2 : ڕیژەی هاوڕابوونی ئەم دەستەواژەیە کە تایبەتە بە پابەندبوونی کارمەند بە یاسای کاری هۆتێل گەیشتە (86%) تێکراکەشی Mean (1.5) وە بەهای لادانی پێوانەکەی Standard Deviation گەیشتە (0. 8).
3. شیکردنەوەی دەستەواژەی y3 : ڕیژەی هاوڕابوونی ئەم دەستەواژەیە کە تایبەتە بە بەرزکردنەوەی هۆشیاری کارمەندان (89%) تێکراکەشی Mean (1.5) وە بەهای لادانی پێوانەکەی Standard Deviation گەیشتە (0.6).
4. شیکردنەوەی دەستەواژەی y4 : ڕیژەی هاوڕابوونی ئەم دەستەواژەیە کە تایبەتە بە کوالێتی خزمەتگوزاری لەسەر بنەمای ڕێزگرتن گەیشتە (93%) تێکراکەشی Mean (1.8) وە بەهای لادانی پێوانەکەی Standard Deviation گەیشتە (1.8).
5. شیکردنەوەی دەستەواژەی y5 : کوالێتی خزمەتگوزاری لەسەر بنەمای هاوڕێیەتی گەیشتە (73%) تێکراکەشی Mean (2.1) وە بەهای لادانی پێوانەکەی Standard Deviation گەیشتە (0.8).
6. شیکردنەوەی دەستەواژەی y6 : ڕیژەی هاوڕابوونی ئەم دەستەواژەیە کە تایبەتە بە خول و ڕاهێنانی ساڵانە گەیشتە (62%) تێکراکەشی Mean (2.8) وە بەهای لادانی پێوانەکەی Standard Deviation گەیشتە (2.3).

ئەنجام و ڕاسپاردە

یەکەم/ دەرئەنجام

لە کۆتایی ئەم توێژینەوەیەدا چەند دەرئەنجامێک بۆمان دەکەوت کە گرینگترینیان بەم شێوەیەی خوارەوەیە:

1. بوونی هاوسۆزیەکی بەهێز لە نێوان بەرێوەبەر و کارمەندان کە ئەگەر هاتوو هەر هەڵەیەک رووبدات لەلایەن کارمەندان ئەوا هەڵێکی تری پێ دەبەخشرێت لەلایەن بەرێوەبەران بۆ ئەوەی قەرەبووی هەڵەکانی بکات.
2. ستافی بەرێوەبەرانی هۆتێلە پێنج ئەستێرەییەکان توانایەکی بەهێزیان هەیە بۆ بەرەنگاری هەر گرفتێک یا هەڵەیەک کە رووبەرووی هۆتێلەکە دەبێت
3. کارمەندانی هۆتێل توانایەکی بەهێزیان هەیە لە رووی مامەلەکردن و هەلسوکەتیان لەگەڵ میوانانی هۆتێل و گەشتیارەکاندا بە شێوەیەکی زۆر رێک و ئاست بەرز
4. بەرزی خزمەتگوزاری کاریگەرێکی ئەرێنی بەهێزی هەیە لەسەر بەرزبوونی رێژەی قازانجی لە هۆتێلەکاندا.
5. کواڵیتی خزمەتگوزاری هوتێل پەیوەندیەکی بەهێزی هەیە بە بوژاندنەوەی ئابووری و بەردەوامی هۆتێل و گەشەسەندنی.
6. ئەدای کار رۆلێکی گرنگی هەیە لە لێهاتوویی کارمەندان لە رووی توانایان لە بریاردان دا.
7. ئەدای کار کاریگەرێکی بەهێزی هەیە لە دروستبوونی پەیوەندی و رێزگرتنی بەرامبەر یەک لە نێوان بەرێوەبەران و فەرمانبەرانی هۆتێل هەروەها لە نێوان کارمەندان و میوانەکانی هۆتێل.
8. بەگوێرەی ئەنجامی ڕاپرسی لە گۆڕاوی ئەدای کار بەشداربووان بە رێژەی ٪١٠٠ هاوڕان لەوەی کوالیتی ستافی کارکردن کاریگەری ڕاستەوخۆ دەکەنەسەر ڕۆڵی ئەدای کارکردن لەسەر گەشەپێدانی گەشتیاری.
9. بەگوێرەی گۆڕاوی گەشەپێدانی گەشتیاری لە ئەنجامی فۆرمی ڕاپرسیەکە بۆمان دەرکەوت کەوا رێژەی ٪٩٣ی بەشداربووان رێزگرتنی کارمەند بۆ پێشکەشکردنی کوالیتیەکی باشی خزمەتگوازاری بە کاریگەریەکی ڕاستەوخۆ دەزانن لە ڕۆڵی ئەدای کار لە گەشەپێدانی گەشتیاری.

دووەم/راسپاردە :

1/ پێویستە خولی راهێنان بکرێتەوە کە تایبەتە بە گەشەپێدانی کواڵیتی خزمەتگوزاری هۆتێل و فێرکردنی کارمەندان.

2/ بایەخدان بە کارمەندانی هۆتێل لە رووی ماددی و مەعنەویدا چونکە هۆکاری سەرەکین بۆ پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری باش.

3/ زیاتر بایەخدان و بەهێزکردنی چاودێری هۆتێلەکان بە تایبەت لە رووی گونجانیان بە پێوەرەکانی جیهانی.

4/ تەرخانکردنی بودجەیەکی تایبەت بە گەشەپێدانی بەردەوامی هوتێلەکان و کوالیتی خزمەتگوزاری.

لیستی سەرچاوەکان

کتێبەکان:

1. البلدي، نزار عوني (٢٠١٥): تنمية الاداء الوظيفي والاداري. عمان، الاردن: دار دجلة.
2. البكري، فواد عبدالمعنم (٢٠٠٤): التنمية السياحية في المصر و العالم العربى، عالم الكتب، القاهرة
3. الشرقاوي، فتحى محمد (٢٠٠٨): الاتجاهات الحديثة في السياحة، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية
4. السعيدي، عصام حسن (٢٠٠٩): التسويق و الترويج السياحي و الفندقي، دار الراية، عمان
5. الحوري، مثنى طه (٢٠٠٥): اقتصاديات السفر و السياحة، مؤسسة الوراق، الاردن.
6. الكيبسي، عامر (١٩٨٣)؛ التنمية الادارية: المداخل و النظريات، المجلة العربية للادارة
7. عثامنة، صلاح (١٩٩٧): التنمية الشاملة مفاهيم و نماذج، مؤسسة دار العلماء
8. احمد، منال شوقه عبد المعطى (٢٠١٣): محاضرات فى التنمية السياحية، دار الوفاء، الاسكندرية
9. اللوزي، د. موسى (٢٠١٣): التنمية الادارية، دار الوفاء، الاسكندرية
10. خربوطلى، صلاح الدين (٢٠٠٤): السياحة المستدامة، دار النهضة العربية، بيروت
11. بخارى، عبلة عبدالحميد (٢٠١٢): اقتصاديات السياحية، دار الراية، عمان
12. توفيق، ماهر عبدالعزيز (١٩٩٧): الصناعة السياحية، دار الوفاء، الاسكندرية

ماستەرنامەکان:

13. سليمان، هدير عبدالقادر طيب (٢٠٠٦): واقع السياحة في الجزائر و افاق تطورها، رسالة مانجستير منشورة على شبكات معلومات الدولية
14. البيبلسي، اسامة زياد يوسف (٢٠١٢): جودة الحياة الوظيفية واثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة,رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في ادارة الاعمال. غزة، كلية التجارة: الجامعة الاسلامية.
15. القرالة، خالدة جميل (٢٠١٧): الصحة النفسية و علاقتها بالاداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية في محافظة الكرك,رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في الادارة التربوية. كلية الدراسات العليا: جامعة مؤتة.
16. العنزي، باسل سعود (٢٠١٥): ثر تطبيق الحوكمة الالكترونية على الاداء الوظيفي في الوزارة الداخلية الكويتية,رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في الادارة. عمان، كلية الاعمال: جامهة عمان العربية.

17. السكران، ناصر محمد ابراهيم، (٢٠٠٤)؛ المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي"دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الامن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية
18. رغيس، خولة (٢٠٢١): الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي للعامل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، قسم العلوم الاجتماعية والإنسانية
19. الطوالبة، يارا صالح حمد (٢٠١٢): اثر عمليات ادارة المعرفة في تعزيز الاداء الوظيفي في الملكيةالاردنية,رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير. كلية ادارة المال والاعمال، الاردن: جامعة ال البيت.
20. سعد زناد دروش، و احمد مصطفى مصطفى (٢٠١٨): اعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الاداء الوظيفي في المنظمات الحكومية، جامعة الدول العربية. القاهرة.

ڕۆژنامەکان:

21. النجا، محمد (١٩٨٥): التنمية الادارية على طريق التنمية الشاملة، مجلة الاداري، العدد (٢٢)
22. احلام، خان (٢٠١٠): السياحة البيئية و اثرها في التنمية في المناطق الريغية، مجلة جامعة بسكرة
23. الصالح منسول، و اسماعيل بن ملوكة (٢٠١٨): جودة الحياة الوظيفية رؤيا استراتيجية لتحسين الاداء الوظيفي بالمنظمات .مجلة التنمية وادارة الموارد البشرية ، المجلد ٤، العدد ٩
24. غزوز، صونية (٢٠١٨): اثر الثقافة التنظيمية على مستوى الاداء الوظيفي. مجلة ابحاث نفسية وتربوية ، المجلد، ٩، العدد ٤
25. العامري، محمد ادريس (٢٠١٥): نموذج مقترح لعلاقة ادارة الجودة الشاملة بتطوير الاداء الوظيفي للعاملين، جامعة الدول العربية. القاهرة.

بە ئینگلیزی:

26. Campbell, J.P., & Campbell, R.J. (1988). Productivity in Organizations: New perspectives from industrial and organizational psychology. San Francisco: Jossy-Bass.
27. Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology

بەناوی خودای بەخشندەو میهرەبان

ئەو فۆرمە راپرسیەی لەبەر دەست دایە داواکراوی توێژینەوەی زانستیە بۆ قوتابیانی قۆناغی چوارەمی کۆلێژی بەرێوبردن و ئابوری زانکۆی سەلاحەدین بەشی رێخراوە گەشتیارییەکان بابەتی توێژینەوە لەسەر رۆلی ئەدای کارکردن لەسەر گەشەپێدانی گەشتیاری لەسەر هۆتێلە پلە بالاکانی شەقلاوە بەنمونە وەگیراون بۆیە داواکارین لێتان یارمەتی دەرمان بن لە تەواوکردنی ئەو توێژینەوەیە بە وەلام دانەوەی پرسیارەکانی ناو فۆرمی راپرسیەکە:-

بەشی یەکەم:

1-رەگەز:- نێر (.....) مێ (.....)

2-تەمەن:- (16بۆ 25.....) (25بۆ 35.....) (35بۆ 40....) (لە 40 بەرەو سەرەوە. .....)

3-باری خێزانی:- (خێزاندار .....) (سینگل....)

4-پلەی خوێندن:- (ئامادەی...) (دبلۆم....) (بەکالۆریۆس....) (دکتۆرا....)

5- سالی خزمەت:- (1 - 3 .....) (3- 5.....). (5- 8.....) (لە 8 بەرەو سەرەوە.....)

6-پلەی وەزیفی .....

7-ژمارەی ئەو خولانەی کردویەتی. .....

بەشی دووەم: ئەدای کار:-

پرسیارەکان	بە توندی هاوڕام	هاوڕام	بێلایەن	هاوڕانیم	بە توندی هاوڕانیم
١-بەلەبەرچاو گرتنی پابەند بونی کارمەند بە کارکردن وەلام بدەوە.					
کوالیتی کاری ستافەکە زۆر باش و ناوازەیە					
ئەوکارەی کارمەند ئەنجامی دەدات بێ هەلەیە					
2- بەلەبەر چاو گرتنی متمانەی کارمەند وەلام بدەوە:-					

پرسیارەکان	بە توندی هاوڕام	هاوڕام	بێلایەن	هاوڕانیم	بە توندی هاوڕانیم
کارمەندەکە لەکارەکەی دوا ناکەوێت					
کارمەند ئەتەکێتی کارکردنی نایابی هەیە					
کارمەند بیر لە ڕێگای پێشکەوتن دەکاتەوە					
کارمەند هەمیشە پێشڕەوی دەکات لەکارەکانی					

بەشی سێیەم: ڕەهەندی ئابوری

پرسیارەکان	بە توندی هاوڕام	هاوڕام	بێلایەن	هاوڕانیم	بە توندی هاوڕانیم
١-بەلەبەرچاو گرتنی پابەند بونی کارمەند بە کارکردن وەلام بدەوە.					
1_ کاریگەری کارکردنی کارمەندەکان بەگروپ کار دەکاتە سەر هۆتێل بەشێوەیەکی ئەرێنی، کاریگەری هەیە لەسەر بەرەو پێشبردنی دامەزراوەکە					
٢- پابەندبوونی کارمەند بە یاسای کار لەهۆتێل پەیوەندی دارە بە پەرەسەندی خزمەتگوزاریەکانی هۆتێل					
3_بەرزکردنەوە هۆشیاری کارمەندان زیانەکانی ئەو خزمەتگوزاریانەی کە پێشکەش بەکڕیاران دەکرێت کەم دەکاتەوە					

ڕەهەندی کۆمەڵایەتی

پرسیارەکان	بە توندی هاوڕام	هاوڕام	بێلایەن	هاوڕانیم	بە توندی هاوڕانیم
1_کوالێتی خزمەتگوزاری لەسەر بنەمای ڕێزگرتن لەنێوان بەڕێوبەران و کارمەندان و لەنێوان کارمەندن و میوانانی دامەزراوە					
2_کوالێتی خزمەتگوزاری پەیوەندی هەیە لە باشترکردنی پەیوەندی نێوان میوان و کارمەند					
3_خول ڕاهێنانی ساڵانەی هۆتێل لێهاتووی کارمەندان لەتوانای بڕیاردان زیاد دەکات					