

## تقويم أداء العاملين فى مجال السياحة الرياضية بالقرى السياحية ببعض محافظات جمهورية مصر العربية

د / وليد امين عباس  
مدرس بقسم الترويج الرياضى – كلية  
التربية الرياضية للبنين- جامعة حلوان

### المخلص :

يهدف هذا البحث إلى تقويم أداء العاملين فى مجال السياحة الرياضية على مستوى جمهورية مصر العربية من خلال المحاور التالية ( مجال التخصص- التخطيط-التقويم – اخلاقيات مهنة السياحة الرياضية – التنمية المهنية ) . واستخدم الباحث المنهج الوصفي . وبلغت عينة البحث ( ١٢٢ ) من القيادات العاملة فى مجال السياحة الرياضية بالقرى السياحية و يشترط فيهم أن يكونوا قد امضوا (٥) سنوات على الأقل خبرة وعمل فى جهة عملهم . ويكونوا حاصلين على مؤهل على و تم اختيار العينة بالطريقة العمدية من محافظات (الاسكندرية – مرسى مطروح- بورسعيد – الاسماعيلية – جنوب سيناء- البحر الاحمر ) . كانت أهم النتائج توصل اليها الباحث لنموذج مقترح لتقويم أداء العاملين متضمنا ما يلي :الهدف من النموذج ، نظام العمل بالنموذج، ركائز النموذج ، مؤشرات تقويم الأداء للعاملين فى مجال السياحة الرياضية .

### المقدمة ومشكلة البحث :

يعتبر المورد البشري من أهم مقومات الإنتاج في أي مؤسسة و منها يكمن سر استمرارية هذه الأخيرة و تطويرها، نسبة لحيويته و مقدرته على عمل موازنات مختلفة بين عناصر الإنتاج الأخرى. إلا أن وجود فروق و اختلافات بين الأفراد لها تأثيرها على صلاحية الفرد للعمل و حجم العمل و جودة أدائه، و من ثم استمراريته في العمل أو تركه، كل هذه الفروق جعلت التعرف على طريقة أداء العاملين و سلوكهم و تصرفاتهم أثناء العمل أمرا ضروريا .

يرى كلا من توفيق عبد المحسن (٢٠١٤) ، عبد الرحمن توفيق (٢٠١٠) ، سيد الهوارى (٢٠٠٩) تعتبر عملية تقويم أداء العاملين محاولة لتحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية او بدنية، او مهارات فنية او فكرية أو سلوكية وذلك بهدف تحديد نقاط لقوة والضعف ومحاولة تعزيز الأولى ومواجهة الثانية وذلك لتحقيق فعالية المنظمة ، كما انها تعد نظام يهدف من خلاله إلى تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم وذلك لغيات تتعلق بالمنظمة والفرد على حد سواء (٢: ٣٥) (٦: ٢٦) (٤: ١٤٥)

يرى كمال درويش (٢٠١١) أن تقويم الأداء بالمنظمات الرياضية ما هو إلا عملية تستند إلي نتائج القياس لاتخاذ قرار نحو مدى تحقيق الأهداف الموضوعه حيث تتضح أهمية التقويم في المجال الرياضي على اعتبار أن التقويم أساساً لوضع التخطيط السليم للمستقبل (٨: ٢) .

ويعد قطاع السياحة بجمهورية مصر العربية من اهم قطاعات الدخل القومي المصري وذلك لحساسية هذا القطاع وتأثره بالظروف الأمنية بشكل خاص، إذ يعد القطاع السياحي من أول القطاعات الاقتصادية متأثراً بالاحداث والظروف التي يمر بها المجتمع المصري ، وآخر قطاع تعافياً منها. وتشير غالبية الدراسات والبحوث الى ان تجاوز الازمة في قطاع السياحة المصرية ليست بحاجة إلا لبعض الخطط التنموية والاستراتيجيات السياحية حتى تتمكن من تجاوز هذه الازمة والإنطلاق من خلالها الى الأمام وذلك من خلال تنمية العاملين في تلك القطاع الحيوى . يؤكد كلا من احمد مصطفى (٢٠١٤) محمد الصيرفي (٢٠١٤) ،توفيق عبد المحسن (٢٠١٤)، صلاح عبد الباقي (٢٠١٢) على إن التوجه القياسي المؤسسي للمقاييس غير المالية يعتبر مدخلا جديدا لبناء الأداء الشامل للمنظمة، وقد قدم هذا التصور من خلال ما يسمى ببطاقة الأداء المتوازن حيث يهدف تقويم الأداء إلى الربط بين المفردات المالية و الربح في جانب وبين العمليات التنفيذية اليومية للأداء المؤسسي والتخطيطية المستقبلية في جانب آخر، بمعنى الربط بين الرقابة المالية التشغيلية على المدى القصير مع الرؤية الإستراتيجية المستقبلية في المدى الطويل ودراسة مدي تأثيرها علي تنمية المستقبل (١ : ١٥) (٩ : ٣٤) (٢ : ٥٥) (٥ : ٦٥) منهجية وأدوات البحث :

١- عينة البحث: بلغت عينة البحث (١٢٢) من القيادات العاملة في مجال السياحة الرياضية بمحافظات (الاسكندرية - مرسى مطروح- بورسعيد - الاسماعيلية - جنوب سيناء- البحر الاحمر ). يشترط فيهم أن يكونوا قد امضوا (٥) سنوات على الأقل خبرة وعمل مع الاتحاد. وحاصلين على مؤهل عالي و وتم اختيارهم بالطريقة العمدية

٢- الدراسة الاستطلاعية : هدفت إلى التأكد من سلامة وسهولة فهم عبارات الاستبيان وإمكانية قراءتها وفهمها ،ومناسبة الوقت اللازم لاستقاء الاستبيان حتى لا يتضرر المختبر من طول الفترة التي يقضيها في الإجابة على الاستبيان ، وتمت على عينة من القيادات العاملة في مجال الرياضة للجميع وبلغت (٣٠) فرد من غير عينة البحث وذلك في الفترة من ٢٠١٤/٧/١ حتى ٢٠١٤/٧/٢٠ .

٣-صدق المحكمين (صدق المحتوى) : تم عرض محاور الاستبيان وعباراته على عدد (٩) خبراء في مجال الترويج الرياضي ، الادارة ، السياحة ( مرفق ) وذلك لإبداء رأيهم وحكمهم على إن المحاور المختارة للاستبيان تتفق مع الغرض منه وان كل عبارة تنتمي للمحور الذي يتضمنها وكذلك مدى الوضوح في فهم كل عبارة ، وترك حرية استبعاد المحاور والعبارات وإضافة عبارات

جديدة يرونها مناسبة .وبلغت نسبة اتفاق الخبراء على محاور وعبارات الاستبيان أعلى من (٨٥%).

٤-صدق الاتساق الداخلي: تراوح معامل صدق الاتساق الداخلي بين عبارات الاستبيان ما بين (٠.٧٥١) وبين (٠.٨٤٩) ، وذلك عند مستوى معنوية (٠.٠٥) .

٥-الثبات : بلغ معامل الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية عن طريق معامل ألفا كرونباك ما بين ( ٠.٨٩٤ - ٠.٨٦٨) مما يشير إلى أن استمارة الاستبيان على درجة مقبولة من الثبات.

٦-التطبيق الميداني للبحث : تم التطبيق على عينة البحث بعد التأكد من الصدق والثبات وذلك في المدة من ٢٠١٤/٨/١٠ حتى ٢٠١٤/١٠/١٥ .

عرض وتفسير ومناقشة النتائج :

المحور الاول : مجال التخصص :

يتضح من جدول (١) ان استجابات عينة البحث ترواحت ما بين (٩٦.٧٢%) ، (٨٠.٧٤%) وان جميع العبارات جاءت اعلى من (٨٠%) وعلى الترتيب التالي :-

- ١- معرفة مهارات التواصل مع الاخرين بنسبة (٩٦.٧٢%) .
- ٢- معرفة مهارة التكيف مع ضغوط العمل بنسبة (٩٦.٣١%) .
- ٣- الاطلاع على ما يستجد في مجال التخصص بنسبة (٩٤.٦٧%) .
- ٤- معرفة المصادر الأساسية في مادة التخصص بنسبة (٨٧.٢٩%) .
- ٥- التعرف على الأخطاء الشائعة في مادة التخصص بنسبة (٨٥.٦٥%) .
- ٦- الاستفادة من نتائج البحوث في تطوير مادة التخصص. بنسبة (٨١.٦٥%) .
- ٧- معرفة مهارات حل المشكلات. بنسبة (٨٠.٧٤%) .

ويرجع الباحث ذلك الى ادراك وقناعة عينة البحث الى اهمية مجال التخصص سواء خريجي كليات السياحة او كليات التربية الرياضية او بعض التخصصات الاخرى بشرط تنمية قدرات العامل في مجال السياحة الرياضية والاطلاع على كل ما هو جديد والتمتع بمهارات التواصل وحل المشكلات وضغوط العمل .

ويتفق ذلك ما اراء كلا من : محمد محمود (٢٠١٤) (١٠) ، عبد العفار حنفي (٢٠١٣) (٧) ، منال عبد المعطى (٢٠١٣) (١١) ، عبد الرحمن توفيق (٢٠١٠) (٦) ، ريتشارد Richard (٢٠٠٩) (١٤) على اهمية السعي المستمر للاستفادة التطبيقية من مجال التخصص في تعلم مهارات حل المشكلات ومواجهة ضغوط العمل والتواصل مع الاخرين ، والاطلاع على كل ما هو مستحدث في

التخصص ومواكبة التغيرات العالمية فى التطور فى المجال مجال التخصص فى تقويم اداء العاملين فى مجال السياحة الرياضية .

### المحور الثانى : التخطيط:

- يتضح من جدول (٢) ان استجابات عينة البحث ترواحت ما بين (٩٨ر٩٠%) ، (٧٢ر٧١%) وان جميع العبارات الحاصلة على اعلى من (٨٠%) جاءت على الترتيب التالى :-
- ١- ربط محتوى الانشطة الترويحية بالأهداف بنسبة (٩٨ر٩٠%) .
  - ٢- تحليل محتوى الانشطة الترويحية إلى مكوناته. بنسبة (٣٤ر٨٩%) .
  - ٣- وضع أهداف قابلة للقياس بنسبة (٨٦ر٤٧%) .
  - ٤- إعداد أنشطة ترويحية مناسبة لمستوى السائحين بنسبة (٦٥ر٨٥%) .
  - ٥- اختيار الأنشطة الترويحية المناسبة للسائحين . بنسبة (٩٧ر٨١%) .
  - ٦- شمولية خطة الانشطة الترويحية بنسبة (٦٥ر٨١%) .

ويرجع الباحث ذلك الى الوعى التام لدى عينة البحث باهمية التخطيط وتحديد الاهداف الخاصة بالانشطة الترويحية المقدمة فى مجال السياحة الرياضية وضرورة تحليل محتوى تلك الانشطة لى تناسب السائحين المترددين على القرى السياحية والعمل على تميز خطة الانشطة الترويحية بالشمولية والتكامل والتنوع .

ويتفق ذلك ما اراء كلا من : احمد مصطفى (٢٠١٤) (١) توفيق عبد المحسن (٢٠١٤) ، محمد الصيرفى (٢٠١٤) (٩) ، جو سوا Joe Zhe (٢٠١٤) (١٣) ، عبد الرحمن توفيق (٢٠١٠) (٦) ، سيد الهوارى (٢٠٠٩) (٤) ، ريتشارد Richard (٢٠٠٩) (١٤) على ضرورة عنصر التخطيط كاحد اهم مقومات تقويم اداء العاملين فى مجال السياحة الرياضية إن التخطيط يساهم فى الوصول إلى اهداف المنظمة بأحسن كفاية ممكنة كما يقلل من المخاطر التى يمكن أن تتعرض لها المنظمة فى المستقبل فمثلاً إذا كانت هناك توقعات بانخفاض الاستهلاك لسلعة معينة فى المستقبل ، فإن التخطيط هنا يعمل على عدم التوسع فى إنتاج تلك السلعة ، وبالتالي يقلل من مخاطر الكساد أو إفلاس المنظمة. ويسهم فى التعرف على المشكلات أو المعوقات التى يمكن أن تتعرض لها المنظمة فى سبيل تحقيق أهدافها. ، ويعمل على الاستعداد المبكر بالعديد من الحلول لمواجهة المشاكل المتوقعة والعمل على حلها قبل حدوثها ، اهمية تمكن العاملين فى مجال السياحة الرياضية من التخطيط الجيد لعملية تعليم الانشطة الترويحية من خلال تخطيط مواقف التعليم والتعلم المختلفة ، مراعاة احتياجات السائحين وتطوير الخطط فى ضوء متغيرات الامكانيات البشرية والمادية والثقافية المتاحة .

**المحور الثالث: التقويم :**

- يتضح من جدول (٣) ان استجابات عينة البحث ترواحت ما بين (٩٥.٨%)، (٧٩.٩٢) % وان جميع العبارات الحاصلة على اعلى من (٨٠%) جاءت على الترتيب التالي :-
- ١- تشخيص اخصاء الاداء للسائحين أولاً بأول بنسبة (٩٥.٨%) .
  - ٢- الاهتمام بأساليب التقويم المستمر بنسبة (٩٢.٢١%) .
  - ٣- معالجة الأخطاء لدى السائحين أولاً بأول بنسبة (٩٠.٩٨%) .
  - ٤- استخدام أدوات تقييمية مختلفة بنسبة (٨٨.٩٣%) .

ويرجع الباحث ذلك الى اهمية التقويم كعملية اساسية فى تقويم الاداء وضرورة اجراء المؤسسى من قبل ادارة القرى السياحية او التقويم الذاتى من قبل العاملين انفسهم وكذلك اهمية تقويم اداء العاملين بشكل مستمر من خلال التعرف على اراء السائحيين والمتردددين على تلك القرى السياحية .

ويتفق ذلك ما اراء كلا من : جو سوا Joe Zhe (٢٠١٤) (١٣) ، محمد محمود (٢٠١٤) (١٠) ، عبد العفار حنفى (٢٠١٣) (٧) ، صلاح عبد الباقي (٢٠١٢) (٥) ، كمال درويش (٢٠١١) (٨) ، ريتشارد Richard (٢٠٠٩) (١٤) ، على على ان عملية التقويم تحقق الخطوطالتالية : فتح قنوات الاتصال بين العاملين بمجال السياحة الرياضية والإدارة من أجل زيادة فاعلية العاملين ، كما تساعد على تقليل مقاومة أعضاء هيئة التدريس لعملية التقويم ، و تسمح بالتكامل بين التقويم وصنع القرار وعمليات التطوير في القرى السياحية .

**المحور الرابع : اخلاقيات مهنة السياحة الرياضية .**

- يتضح من جدول (٤) ان استجابات عينة البحث ترواحت ما بين (٩٨.٣٦%)، (٦٠.٢٤) % وان العبارات الحاصلة على اكثر من (٨٠%) جاءت على الترتيب التالي :-
- ١- العدالة بين الممارسين من السائحين بنسبة (٩٨.٣٩%) .
  - ٢- احترام نظام ومتطلبات العمل داخل المنشأة بنسبة (٩٥.٨%) .
  - ٣- المشاركة في الأنشطة الترويحية المختلفة بنسبة (٩٣.٤٤%) .
  - ٤- الاعمال الإضافية فى العمل بصدر رحب بنسبة (٩٢.٢١%) .
  - ٥- المشاركة في مشروعات خدمة المجتمع وتنمية البيئة المرتبطة بمجال السياحة الرياضية بنسبة (٩٠.٥٧%) .
  - ٦- الالتزام بفترات العمل التى تحددها المنشأة بنسبة (٨٦.٨٨%) .
  - ٧- التحلي بالآداب والصفات الفاضلة والأخلاق الحميدة بنسبة (٨٦.٠٦%) .
  - ٨- الاتزان الانفعالي وضبط النفس بنسبة (٨١.٩٦%) .

ويرجع الباحث ذلك الى ضرورة تخطى العاملين بمجال السياحة الرياضية بمجموعة من القيم الاخلاقية والاداب العامة وتحقيق عدالة الممارسة الترويحية بين السائحين واهمية المشاركة في مشروعات الخدمة العامة المرتبطة بمجال السياحة الرياضية .

ويتفق ذلك ما اراء كلا من : محمد الصيرفي (٢٠١٤) (٩) ، توفيق عبد المحسن (٢٠١٤) (٢) ، منال عبد المعطى (٢٠١٣) (١١) ، صلاح عبد الباقي (٢٠١٢) (٥) ، عبد الرحمن توفيق (٢٠١٠) (٦) على اهمية اخلاقيات المهنة حيث تسهم فى تحسين المجتمع ككل، فنتراجع الممارسات الظالمة، وتتوافر الفرص المتكافئة للناس، وتنفذ الأعمال بواسطة الأعلى كفاءة، وتستخدم الموارد المحدودة فيما هو أكثر نفعاً، كما ان الالتزام بأخلاقيات العمل والمهنة يسهم فى شيوع الرضا الاجتماعى بين غالبية الناس كنتيجة لعدالة التعامل والمعاملات والعقود واسناد الأعمال وتوزيع الثروة وربط الدخل بالمجهود.

#### المحور الخامس : التنمية المهنية :

يتضح من جدول (٥) ان استجابات عينة البحث ترواحت ما بين (٣٦ر٩٨%) ، (٦٩ر٦٧ % ) وان العبارات الحاصلة على اكثر من (٨٠%) جاءت على الترتيب التالى :-

- ١- مواكبة ما يستجد من النظريات والممارسات على مستوى العالم. بنسبة (٣٦ر٩٨%) .
- ٢- الحرص على حضور اللقاءات العلمية المتنوعة بنسبة (٩٣ر٤٤%) .
- ٣- استخدام التقنيات الحديثة فى الاداء بنسبة (٩٢ر٢١%) .
- ٤- العمل على إكساب مبادئ التعلم الذاتى للسائحين بنسبة (٩٠ر٥٧%) .
- ٥- الحرص على الانضمام للجمعيات محلية او دولية بنسبة (٨٩ر٤٣%) .
- ٦- الحرص على الرقى فى مستواه العلمى والتربوي بنسبة (٨١ر٩٦%) .

ويرجع الباحث ذلك الى :اهمية التنمية المهنية للعاملين فى مجال السياحة الرياضية وضرورة حضور المؤتمرات والندوات التثقيفية وورش العمل المرتبطة بالتنمية المهنية والسعى الى عضوية بعض المنظمات المحلية او الاقليمية او الدولية المعينه بالسياحة الرياضية وتحمل المسؤولية الشخصية عن نموه المهني المستمر .

وهذا ما اكده كلا من : جو سوا Joe Zhe (٢٠١٤) (١٣) ، عبد الغفار حنفى (٢٠١٣) (٧) ، كمال درويش (٢٠١١) (٨) ، عبد الرحمن توفيق (٢٠١٠) (٦) ، ريتشارد Richard (٢٠٠٩) (١٤) على ضرورة ان ياخذ العاملين فى مجال السياحة الرياضية يجب زمام المبادرة فى تنمية قدراتهم وتحسين أدائهم. ويضعوا لانفسهم خطة للتطوير الذاتى والأنشطة التي يقومون بها لتنمية

قدراتهم وتحسين أدائهم حيث يقوم كل فرد بإعداد خطة سنوية لتطوره مهنيًا تشمل النشاطات المهنية والعلمية التي سيقوم بها.

### الاستنتاجات والتوصيات :

#### أولاً : الاستنتاجات :

#### المحور : الاول ( مجال التخصص ) .

- ١- معرفة مهارات التواصل مع الآخرين بنسبة (٩٦٫٧٢%) .
- ٢- معرفة مهارة التكيف مع ضغوط العمل بنسبة ( ٩٦٫٣١%) .
- ٣- الاطلاع على ما يستجد في مجال التخصص بنسبة ( ٩٤ ٦٧ %) .
- ٤- معرفة المصادر الأساسية في مادة التخصص بنسبة ( ٨٧٫٢٩%) .
- ٥- التعرف على الأخطاء الشائعة في مادة التخصص بنسبة ( ٨٥٫٦٥%) .
- ٦- الاستفادة من نتائج البحوث في تطوير مادة التخصص. بنسبة (٨١٫٦٥%) .
- ٧- معرفة مهارات حل المشكلات. بنسبة ( ٨٠٫٧٤%) .

#### المحور الثاني (التخطيط) .

- ١- ربط محتوى الأنشطة الترويحية بالأهداف بنسبة (٩٠٫٩٨%) .
- ٢- تحليل محتوى الأنشطة الترويحية إلى مكوناته. بنسبة ( ٨٩٫٣٤%) .
- ٣- وضع أهداف قابلة للقياس بنسبة ( ٨٦٫٤٧%) .
- ٤- إعداد أنشطة ترويحية مناسبة لمستوى السائقين بنسبة ( ٨٥٫٦٥%) .
- ٥- اختيار الأنشطة الترويحية المناسبة للسائقين . بنسبة ( ٨١٫٩٧%) .
- ٦- شمولية خطة الأنشطة الترويحية بنسبة (٨١٫٦٥%) .

#### المحور الثالث ( التقييم ) .

- ١- تشخيص اخصاء الاداء للسائقين أولاً بأول بنسبة (٩٥٫٠٨%) .
- ٢- الاهتمام بأساليب التقييم المستمر بنسبة (٩٢٫٢١%) .
- ٣- معالجة الأخطاء لدى السائقين أولاً بأول بنسبة (٩٠٫٩٨%) .
- ٤- استخدام أدوات تقييمية مختلفة بنسبة (٨٨٫٩٣%) .

#### المحور الرابع ( اخلاقيات مهنة السياحة الرياضية ) .

- ١- العدالة بين الممارسين من السائقين بنسبة (٩٨٫٣٩%) .
- ٢- احترام نظام ومتطلبات العمل داخل المنشأة بنسبة (٩٥٫٠٨%) .
- ٣- المشاركة في الأنشطة الترويحية المختلفة بنسبة (٩٣٫٤٤%) .

- ٤- الاعمال الإضافية في العمل بصدر رحب بنسبة (٩٢٪) .
- ٥- المشاركة في مشروعات خدمة المجتمع وتنمية البيئة المرتبطة بمجال السياحة الرياضية بنسبة (٩٠٪) .
- ٦- الالتزام بفترات العمل التي تحددها المنشأة بنسبة (٨٦٪) .
- ٧- التحلي بالآداب والصفات الفاضلة والأخلاق الحميدة بنسبة (٨٦٪) .
- ٨- الاتزان الانفعالي وضبط النفس بنسبة (٨١٪) .
- المحور الخامس ( التنمية المهنية ) .**

- ١- مواكبة ما يستجد من النظريات والممارسات على مستوى العالم. بنسبة (٩٨٪) .
- ٢- الحرص على حضور اللقاءات العلمية المتنوعة بنسبة (٩٣٪) .
- ٣- استخدام التقنيات الحديثة في الاداء بنسبة (٩٢٪) .
- ٤- العمل على إكساب مبادئ التعلم الذاتي للسائقين بنسبة (٩٠٪) .
- ٥- الحرص على الانضمام للجمعيات محلية او دولية بنسبة (٨٩٪) .
- ٦- الحرص على الرقي في مستواه العلمي والتربوي بنسبة (٨١٪) .

#### ثانيا : التوصيات :

- ١- انشاء ادارة لادارة الموارد البشرية تتبع وزارة السياحة او الهيئة العامة للتنمية السياحية .في مجال السياحة الرياضية لاعداد وتاهيل وتقويم العاملين بمجال السياحة الرياضية
- ٢- وضع مجموعة من المعايير لاختياء العاملين في مجال السياحة الرياضية من خريجي كليات التربية الرياضية والتخصصات الاخرى .

#### النموذج المقترح لتقويم الأداء العاملين في مجال السياحة الرياضية

**الهدف من النموذج :** تأسيس مجموعة من مقاييس الأداء الإستراتيجية لجميع مستويات الهيكل التنظيمي بالقرى السياحية على أن تبدأ من أعلى مستوى حتى اقل مستوى .

**نظام العمل داخل النموذج :** يشكل النموذج نظام قياس ديناميكي ينصب على مسببات الأداء وتحديد مدى مساهمة هذه المؤشرات أو المقاييس في تنفيذ الإستراتيجية الموضوعه للارتقاء مؤشرات التنمية السياحية عامة والتنمية في السياحة الرياضية خاصة .

#### **الركائز الأساسية للنموذج :** يرتكز النموذج على الركائز الأساسية التالية :-

- ١- استخدام الأساليب الإدارية الحديثة . ٢- استخدام مؤشرات ذات أبعاد داخلية وخارجية .
- ٣- المقارنة بمنافس نموذجي Benchmarking . ٤- استخدام التكنولوجيا الحديثة .



### مؤشرات مقترحة لتقويم أداء العاملين في مجال السياحة الرياضية

تمثل مؤشرات الأداء مجموعة متنوعة من المعايير Norms والمستويات Levels أو المحكات Criteria و العلامات المرجعية Bench Marks (مالية تشغيلية - نمو وتعلم وانجاز - مستفيدين - وغيرها ) التي يمكن من خلالها التقدير والحكم على الأداء الحالي سواء الادارى أو المالي أو الفنى بصورة كمية أو كيفية أو الاثنين معا يمكن عن طريقها تحديد مدى القرب أو البعد عن مستوى الأداء المرغوب ( المستهدف ) .

وفقا لما أشار إليه سيد الهوارى (٤ : ١١) يقترح الباحث وضع ترمومتر أدارى للعاملين على عملية تقويم وقياس الأداء وهو عبارة عن ميزان تقدير خماسي يبدأ (جيد جدا - جيد - مقبول - ضعيف - ضعيف جدا ) يمكن تطبيقية كل ٣ شهور أو ٦ شهور .يتضمن ما يلي :-

#### ١- البعد الوظيفى والتشغلي :- ويتضمن المؤشرات التالية :-

- تنظيم الملفات والمكاتبات (أرشيف الكتروني بإدارة الاتحاد .
- توثيق جميع نشاطات القرية فى سجلات .
- وجود لائحة داخلية تنظم أعمال القرية
- توصيف وظيفى للجهاز الادارى واضح ومحدد .
- خطة لتدريب الموارد البشرية بالقرية السياحية .
- مستوى جودة الأداء والوقت اللازم لتقديم الخدمة .
- معدل غياب العاملين ووجود نظام للحوافز وتشجيع الأداء التنافسى .
- الثقة المتبادلة بين العاملين والادارة
- تزايد أعداد والممارسين والمدربين .
- عدد الشكاوى التى تقدم فى مجال الانشطة الترويحية بالقرى السياحية .

#### ٢- بعد التعلم والتدريب : ويتضمن المؤشرات التالية :-

- المشاركة فى المؤتمرات الدولية والمحلية .
- وجود لجنة تنمية الموارد البشرية .
- وجود لجنة علمية متخصصة تستين بها القرية فى حل المشكلات العلمية.
- تنظيم الدورات التدريبية لمختلف الفئات .
- توصيف وظيفى لكل وظيفة بالقرية السياحية .
- اختبارات تنمية القدرات النصف سنوية لتعزيز مهارات العاملين بالقرية السياحية .
- معدلات الإنفاق على برامج التدريب والتعليم المستمر للعاملين بالقرية السياحية .

٣- بعد المترددين على القرى السياحية : ويتضمن المؤشرات التالية :-

- الوقت المخصص لتنفيذ برامج ونشاطات الترويج الرياضي .
- مدى اقبال المترددين على برامج السياحة الرياضية المقدمة .
- محاولات جذب رعاة جدد كل عام للقرية .
- تنفيذ البرنامج الزمني للبرامج بدول تعديلات كثيرة .
- إتاحة جميع المعلومات على الموقع الالكتروني للقرية السياحية .

## قائمة المراجع :

- (١) احمد سيد مصطفى (٢٠١٤) : " ادارة الموارد البشرية - الادارة العصرية لراس المال الفكرى " ط٢ ، ٢٠١٤ ، الدار الهندسية للنشر والتوزيع ، القاهرة
- (٢) توفيق محمد عبد المحسن (٢٠١٤) : " تقييم الاداء - مدخل جديد لعالم جديد " ط ٢ ، المكتبة الاكاديمية ، القاهرة .
- (٣) جوران ، نيلز ، وروي ، جان ، ووتر ، ماجتر (٢٠١٠) : " الأداء البشري الفعال لقياس الأداء المتوازن ، أفكار عالمية معاصرة " ، ترجمة علا أحمد صلاح ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، القاهرة .
- (٤) سيد احمد الهواري (٢٠٠٩) : " منظمة القرن الـ ٢١ : منهج تطوير الشركات والمؤسسات للعبور إلى القرن الـ ٢١ " ط ٥ ، دار الجيل للطباعة ، القاهرة .
- (٥) صلاح الدين عبد الباقي (٢٠١٢) : " الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية " ط ٢ ، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع ، القاهرة .
- (٦) عبد الرحمن توفيق محمد (٢٠١٠) : " منهج أساليب الارتقاء بالأداء البشرى - الأداء الفعال باستخدام بطاقات الأداء المتوازن خطوة بخطوة " ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، سلسلة المناهج التدريبية ، القاهرة .
- (٧) عبد الغفار محمد حنفى (٢٠١٣) : " السلوك التنظيمى وادارة الموارد البشرية " ط ٢ ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، الاسكندرية .
- (٨) كمال الدين عبد الرحمن درويش (٢٠١١) : " الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأنشطة الرياضية " ورشة عمل بالمنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة .
- (٩) محمد محمد الصيرفى (٢٠١٤) : " قياس وتقويم اداء العاملين " ط ٢ ، دار حورس للنشر والتوزيع ، الاسكندرية .

(١٠) محمد مصطفى محمود (٢٠١٤) : " موسوعة تقييم اداء العاملين والمنظمات " المكتبة الاكاديمية ، القاهرة .

(١١) منال شوقي عبد المعطى (٢٠١٣) : " محاضرات فى التنمية السياحية " دار الوفاء للنشر والتوزيع " الاسكندرية .

12- Bernardo Guimarães, Pedro Simões, and Rui Cunha Marques( 2010) :  
 “[Does performance evaluation help public managers? A Balanced Scorecard approach in urban waste services](#)”. Journal of Environmental Management, Volume 91, Issue 12, December, Pages 2632-2638

13-joe Zhe (2014):quantitative Modeles for performance EvaluationBenchmarking .3 Edition ,Spring ,New York .

14-Richard F (2009):.Brent Mick Renneisen : Recreation Facility Management(Design,Development,Operations,andUtilization) ,Human Kinetics, Newyork,.pp78.

ثانيا : شبكة المعلومات العالمية :

15- [WWW.AR.EGYPT.TRAVEL](http://WWW.AR.EGYPT.TRAVEL) : (download 22 .9 .2014 )

16- [www.12manage.com](http://www.12manage.com): (download 1 .10 .2014 )

17- [WWW2.UNWTO.ORG/AR](http://WWW2.UNWTO.ORG/AR) : (download 11 .9 .2014 )