

---

<b><i>Received/Geliş</i></b> <b><i>27 /4/20182</i></b>	<b><i>Article History</i></b> <b><i>Accepted/ Kabul</i></b> <b><i>5 /5/2018</i></b>	<b><i>Available Online / Yayınlanma</i></b> <b><i>15 /5/2018</i></b>
---	---	---

---

**تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي**  
**دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء**  
**أ. الهام خضير شبر**  
**م.د مها عبدالستار عبدالجبار**  
**الجامعة المستنصرية - كلية العلوم السياحية**  
**قسم ادارة الفنادق**

**الملخص**

ان تنمية رأس المال البشري أضحت من اهم القضايا وأكثرها إلحاحاً باعتبارها العملية الضرورية لصقل وتنمية القدرات والكفاءات البشرية في جوانبها العلمية والعملية والفنية والسلوكية فهي وسيلة تعليمية وتدريبية وفنية ، اضافة الى كونها وسيلة سلوكية تعيد النظر في مسلك الفرد الوظيفي والاجتماعي ، ولأن مؤسسات التعليم السياحي بمختلف مستوياته الاساس (الاعدادية)، الوسط (المعاهد)، العالي (الجامعة) يعمل على رفد المجتمع بمخرجات ذات تعليم متخصص بالعمل السياحي والفندقي يمتلك خبرات متنوعة ومؤهلة للعمل في منشآت سوق العمل السياحي وفي مجالات مختلفة ، من هنا تأتي اهمية بحثنا بالربط بين تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات التعليم السياحي الجامعي ومدى تأثيرها على تنمية مهارات وقدرات الطلبة وجعلهم مستعدين للدخول الى سوق العمل معززاً ثقة القطاعين العام والخاص للخريج من خلال دراسة مكونات رأس المال البشري (المعرفة، المهارات والقدرات، الخبرات والمعنويات) .

**المشكلة** : ان عملية تنمية رأس المال البشري في مؤسسات التعليم السياحي الجامعي في العراق ضعيفة جداً مما له تأثير سلبي على مخرجات الجامعات المتخصصة سياحياً وافتقارهم للمهارات التي يحتاجها سوق العمل الاساسية والحديثة منها للتعامل مع المتغيرات العالمية والمحلية في القطاع السياحي .

**الكلمات الافتتاحية** : تنمية رأس المال البشري - التعليم السياحي - مخرجات التعليم السياحي الجامعي

تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي  
دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء  
أ. الهام خضير شبر  
م.د مها عبدالستار عبدالجبار

**Summary**

The development of human capital has become one of the most important and urgent issues as it is the necessary process to refine and develop human abilities and competencies in its scientific, practical, technical and behavioral aspects. It is an educational, training and technical means, in addition to being a behavioral means that reviews the individual's career and social behavior. And because the educational tourist institutions at its different levels basic (preparatory), middle (institutes), higher (University) works to provide the community with outputs with specialized education in tourism and hotel work has a variety of experiences and qualified to work in the facilities of the tourist market and in different fields, hence the importance of four research by linking between the development of human capital and its impact on the outcomes of the university tourism education and its impact on the development of the skills and abilities of students and make them ready to enter the labor market, enhancing the confidence of the public and private sectors of the alumni through studying the ingredients of human capital (knowledge, skills and abilities, experiences and morality).

**The problem:** The process of human capital development in the university tourism education institutions of in Iraq is very weak, which has a negative impact on the outputs of specialized tourism universities and lack of skills needed by the basic labor market and modern ones to deal with global and local variables in the tourism sector .

**Opening remarks:** Human capital development - Tourism education - Outputs of university tourism education

**المقدمة :**

تسهم الجامعة في تنمية رأس المال البشري وفي تحقيق التنمية المستدامة، من خلال دورها في مواكبة متطلبات سوق العمل وتزويده بالقوى العاملة المؤهلة والمتخصصة، والتي تستطيع القيام بعمليات التخطيط والتنفيذ لبرامج التنمية الاقتصادية والاجتماعية . فالجامعة توفر التعليم والتدريب والمهارات والخبرات لطلبتها ولخدمة المجتمع في مختلف مجالات التنمية، ولذلك نؤمن بأن الجامعة ما هي إلا مؤسسة اجتماعية ذات صلة بالمجتمع وخدمته كونها تعمل على ان يكون التعليم الجامعي وثيق الصلة بحياة الناس ومشكلاتهم وحاجاتهم واهدافهم ، سواء ان كانت صلتهم مباشرة بالجامعة كالطلاب والتدريسيين والموظفين، ام عموم افراد المجتمع . وكذلك مؤسسات التعليم السياحي الجامعي تسهم في رفد المجتمع بكوادر متخصصة بالعلوم السياحية والفندقية النادرة والتي تعمل على اعداد مخرجاتها لمواكبة متطلبات سوق العمل السياحي وتنمية مهاراتهم لكي يكونوا مؤهلين للعمل السياحي في كافة قطاعاته ونشاطاته وتحقيق التنمية السياحية ودفع المتغيرات السياحية نحو معدلات اعلى واسرع في أي مجتمع يمتلك امكانيات سياحية متنوعه ومميزة . تسعى هذه الدراسة للكشف عن مضمون الدور الذي من المفروض أن تؤديه الجامعة في ظل إمكانياتها العلمية والبشرية، التي تجعلها مرشحة للقيام بالدور المتوقع منها في تحقيق تنمية رأس المال البشري. وتتخذ الدراسة من الجامعة المستنصرية وجامعة كربلاء نموذجا للدراسة بحكم تميزهم بوجود كلية مستقلة للعلوم السياحية وتشابه المواد وتخصص المخرجات فيهما منفردين بذلك على مستوى العراق وللوقوف على مدى اسهامهما في مجال تنمية رأس المال البشرية وتأثيرها على مخرجاتها .

**تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي**  
**دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء**  
**أ. الهام خضير شبر**      **م.د مها عبدالستار عبدالجبار**

**منهجية البحث**

**اولا : مشكلة البحث :**

ان عملية تنمية رأس المال البشري في مؤسسات التعليم السياحي الجامعي في العراق ضعيفة جداً مما له تأثير سلبي على مخرجات الجامعات المتخصصة سياحياً وافتقارهم للمهارات التي يحتاجها سوق العمل الاساسية والحديثة منها للتعامل مع المتغيرات العالمية والمحلية في قطاع التعليم السياحي الجامعي .  
ولإبراز المشكلة وتشخيصها نطرح مجموعة تساؤلات كالآتي :

- 1- مدى اهتمام كليات العلوم السياحية (العينة) بكل من تنمية رأس المال البشري ومخرجات التعليم السياحي الجامعي.؟
- 2- ما طبيعة العلاقة بين تنمية رأس المال البشري ومخرجات التعليم السياحي الجامعي ؟
- 3- ما مدى تأثير تنمية رأس المال البشري في مخرجات التعليم السياحي الجامعي ؟

**ثانيا : فرضية البحث :**

الفرضية الرئيسة : يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لتنمية رأس المال البشري بأبعاده الاربعة كمتغير مستقل على مخرجات التعليم السياحي كمتغير تابع ، وتتفرع منها فرضيات اربعة بالاستناد على ابعاد تنمية رأس المال البشري وهي :

الفرضية الفرعية الاولى : يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمعرفة في مخرجات التعليم السياحي الجامعي .  
الفرضية الفرعية الثانية : يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمهارات والقدرات في مخرجات التعليم السياحي الجامعي .  
الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للخبرات في مخرجات التعليم السياحي الجامعي .  
الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمعنويات في مخرجات التعليم السياحي الجامعي .

**ثالثا : اهداف البحث :**

- 1- توضيح مفاهيم الدراسة الاساسية واهميتها وهي تنمية رأس المال البشري والجامعة والتعليم السياحي عموماً والجامعي خصوصاً .
- 2- التعرف على مدى اهتمام وتفهم التدريسين والقيادات الجامعية في كليات العلوم السياحية (عينة الدراسة) لأهمية تنمية رأس المال البشري وتأثيره على كفاءة مخرجات التعليم السياحي في العراق .
- 3- تشخيص طبيعة العلاقة بين تنمية رأس المال البشري بأبعاده الاربعة ومخرجات التعليم السياحي الجامعي في العراق .
- 4- تفحص الدور البارز لأبعاد تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات التعليم السياحي الجامعي .

**رابعا: منهج البحث**

اعتمدنا منهج التحليل الوصفي لتغطية الاطار النظري و المفاهيمي لمتغيرات البحث اما الجانب التطبيقي فاعتمدنا الاستبانة الاحصائية وادوات التحليل الاحصائي لاختبار فرضيات البحث والتوصل الى نتائج تفيدنا في تقديم الحلول المناسبة لمشكلة البحث .

## تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي

### دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء

أ. الهام خضير شبر م.د مها عبدالستار عبدالجبار

المبحث الاول : تنمية رأس المال البشري

( المفهوم - الأهمية - الخصائص - المكونات )

#### تمهيد

يعد رأس المال البشري من المفاهيم المهمة التي اهتمت بها المنظمات في الآونة الاخيرة كونه يمثل الثروة الحقيقية لها واهم عوامل الانتاج فيها. ويعتبر العنصر الحيوي ضمن الاستراتيجيات الحديثة وميزة حتمية لتحقيق الاهداف المنشودة. وستطرق في هذا المبحث الى مفهوم تنمية رأس المال البشري وأهميته، مصادره وابعاده وكما يأتي:

#### اولاً: مفهوم تنمية رأس المال البشري وأهميته

1- مفهوم رأس المال البشري : يعرف رأس المال البشري (Human Capital) على انه " مجموعة القدرات والخبرات والمهارات البشرية المتباينة في مستوى ادائها والعاملة في المنظمة حالياً أو التي ستتهيأ للعمل مستقبلاً، أو المعطلة منها بسبب حوادث أو اصابات العمل أو الاجازات أو الغياب اللاإرادي، والتي ينطبق عليها الحد الأدنى من مواصفات الوظيفة وتقع عليها مسؤولية تنفيذ الاهداف العامة للمنظمة"<sup>(1)</sup>. وعرف أيضاً على انه " مخزون المعرفة، المهارات، والقدرات الضمنية في الفرد العامل الذي ينتج من المهبة الطبيعية والاستثمار اللاحق في التعليم والتدريب والتجربة"<sup>(2)</sup>. ويعرف على انه " كفاءة جماعية للمنظمة وظيفته وضع افضل الحلول للزيائن من خلال معرفة يمتلكها الافراد العاملين، ويشمل جميع الافراد الذين ينتمون الى المنظمة ويعملون فيها يومياً"<sup>(3)</sup>. وينظر له من وجهة نظر اخرى بأنه " خزين المعرفة والمهارات والقدرات الموجودة لدى الافراد، تكون نتيجة الاستثمار الداخلي للثقافة والتدريب والخبرات"<sup>(4)</sup>.

ويتكون رأس المال البشري من جميع القدرات والخبرات والمهارات العاملة في المنظمة وبمختلف مستويات الاداء، فمنهم من يكون قمة في الاداء او مستوى مقبول او منخفض او غير منتج، والمصفوفة التالية من خلال شكل (1) توضح فئات رأس المال البشري في المنظمة<sup>(4)</sup> :

المتعلمون الجدد New Learning	النجوم والعقول Stars & Brains
وهم الافراد الجدد حديثي التعيين او المنقولين للمنظمة او الذين تمت ترقيتهم الى وظائف جديدة ولم يصلوا الى مستوى	وهم الافراد العاملين الذين يتمتعون بالقابليات والمعارف والخبرات والمهارات المتنوعة ويتحركون بسرعة نحو قمة الهرم

<sup>(1)</sup> رأس المال الفكري في منظمات الاعمال- طرق قياسه واساليب المحافظة عليه، عادل المرفحي واحمد صالح، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2003، ص: 13.

<sup>(2)</sup> Addressing the human capital crisis in the federal government : A knowledge management perspective, jay Liebowitz , Butterworth, Heinemann, U.S.A., P:22.

<sup>(3)</sup> رأس المال الفكري واثره في التغيير التنظيمي- دراسة تطبيقية في الجامعة التكنولوجية، شهناز فاضل احمد النجار، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، 2006، ص: 16.

<sup>(4)</sup> العلاقة بين رأس المال الفكري وادارة الجودة، خالد عبدالله ابراهيم، جامعة الانبار، كلية الادارة والاقتصاد، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد (91)، 2012، ص: 208.

<sup>(4)</sup> فلسفة تحليل كلفة راس المال البشري واستثماره، سعد العنزي، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد (9)، العدد (31)، 2004، ص: 6.

## تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي

### دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء

م.د مها عبدالستار عبدالجبار

أ. الهام خضير شبر

التنظيمي ، وتتم المنظمة بتطوير كفاءتهم والحفاظ على عليهم لصالح المنظمة، ويشكلون نسبة (75%).	الاداء المطلوب لانهم لا زالوا في مرحلة الاندماج والتكيف مع بيئة المنظمة وثقافتها، ويحتلون نسبة (2.5%).
<b>العمالون الطبيعيون Normal employees</b>	<b>العمال صعب المراس Difficult employees</b>
وهم العاملون الذين يشكلون الغالبية العظمى ويتمتعون بقوة انتمائهم للمنظمة ويعتمد عليهم في تنفيذ معظم الاعمال ولا يمكن الاستغناء عنهم ، ويفترض ان يسعى المديرين لتحويلهم الى نجوم لامعة وعقول مدبرة لصالح اضافة القيمة الاقتصادية للمنظمة، ويحددون بنسبة (20%).	وهم العاملون غير المنتجين في المنظمة واصحاب المشاكل في العمل والتأثير السلبي في الانتاجية، ويفضل ان تعد المنظمة برامج ناجحة للاستغناء عنهم بسرعة لارتفاع كلفتهم المؤثرة في الاستثمار، ويمثلون نسبة (2.5%).

#### شكل (1)

#### مصفوفة فئات رأس المال البشري

وبذلك يعتبر رأس المال البشري من الدعائم الاساسية لعملية الانتاج وتحقيق النمو الاقتصادي والاستفادة من امكانياته وطاقاته للبناء والاكتشاف والابتكار والابداع في استثمار باقي رؤوس الاموال افضل استخدام، فهو مفتاح الادارة الاستراتيجية المحدد للتنمية في الدول المتقدمة الناجحة اذ تضع نصب عينها هدف استراتيجي مهم يتمثل بتطوير وتنمية كفاءة رأس المال البشري (1).

تعتبر تنمية رأس المال البشري عبارة عن تنمية شاملة للقدرات الذاتية وزيادة مهارات الافراد وبلورة لإمكانياتهم المتعددة وصقل مواهبهم العقلية والجسدية التي يتطلب اتمامها بصورة متوازنة لزيادة وتعميق مساهمتهم في بناء الانظمة الحياتية والاستغلال الامثل للموارد الاقتصادية فيها (2).

وهكذا فان طبيعة المهام الرئيسة التي تستهدفها عملية تنمية رأس المال البشري بأنها متجددة ومستمرة ولا تتحدد بعمر او فئة اجتماعية او مستوى اقتصادي معين لكونها عملية استراتيجية شاملة ترتبط بالطاقات البشرية التي تلعب دوراً فاعلاً في التنمية الاقتصادية والاجتماعية باعتباره العنصر الانتاجي الاول .

#### 2- اهمية رأس المال البشري :

تنبثق اهمية رأس المال البشري من اهمية الدور الذي تؤديه والمتمثل بتقديم الافكار الجديدة والاختراعات التي تسهم في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة ، وبذلك تتجسد اهمية رأس المال البشري بالآتي :

- ✓ يمثل اهم مصادر الثروة ودعائم القوة لأي منظمة في ظل التحدي العلمي والتقني المعاصر، اذ يعد من اهم الاسلحة التي تعتمد عليها الامم والشعوب في الصراع العالمي الراهن.
- ✓ يمثل اهم مصادر الثروة ودعائم القوة لأي منظمة (3).
- ✓ يعد من المصادر المهمة في النمو المستدام لمساهمته المباشرة في التقدم العلمي والتكنولوجي .

(1) رأس المال الفكري في منظمات الاعمال- طرق قياسه واساليب المحافظة عليه، عادل المرفجي و احمد صالح ، مصدر سابق ، ص: 8.

(2) ادارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، راوية حسن ، الدار الجامعة للنشر، الاسكندرية ، مصر ، 2004 ، ص: 32.

(3) رأس المال الفكري - مفاهيم ومدخل، دراسات اقتصادية ، سعد العنزي ونغم حسين نعمة ، العدد الثاني ، السنة الثالثة ، 2001 ، ص: 33.

## تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي

### دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء

أ. الهام خضير شبر م.د مها عبدالستار عبدالجبار

- ✓ يساعد في خلق المعرفة الجديدة ، و اساس البحث العلمي وتقنياته وتوظيف نتائجه .
- ✓ ينفرد بكونه المورد الذي يصعب على الآخرين تقليده .
- ✓ يساعد على زيادة كفاءة الاصول وتحقيق انتاجية اعلى وخدمة افضل .<sup>(1)</sup>
- ✓ يعتبر اساس الابداع والابتكار وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة لكونه اقوى سلاح تنافسي في السوق ويعمل على تنوع الهيكل الاقتصادي.
- ✓ ان زيادة القدرة الابداعية للعمال يساعد في تعزيز ولائهم للمنظمة .
- ✓ لن يؤدي هذا العنصر دوره دون تعليم، اذ يسهم التعليم في تراكم رأس المال البشري .<sup>(2)</sup>
- ومن هنا نستنتج ان راس المال البشري هو اساس التنظيم والتنسيق بين مختلف عناصر العملية الانتاجية المادية والبشرية ومصدر غير متجدد وقابل للنفاد . وان المنظمات التي تروم المنافسة في السوق تعمل بجد على امتلاك العنصر البشري القادر على الابداع والتجديد والابتكار، والذي يعطي بدوره ميزة حتمية للمنظمة على تحقيق اهدافها المنشودة .

#### ثانيا: الخصائص والأبعاد

##### 1- خصائص رأس المال البشري : يتميز رأس المال البشري بجملة من الخصائص وهي :

- ✓ يتكون رأس المال البشري من جزئين ، فطري ومكتسب.
- ✓ تعد المعرفة والكفاءة من المكونات الاكثر الاهمية فيه، اذ يمكن تصنيف رأس المال البشري وفقها الى صنفين اساسيين هما:
  - رأس مال بشري عام: وينشأ عن طريق اكتساب المعارف والكفاءات العامة مثل القراءة والكتابة.
  - رأس مال بشري خاص: وينشأ عن طريق اكتساب المعارف والكفاءات الخاصة بوظيفة او مهنة او مؤسسة معينة.
- ✓ يتطور بالاستخدام والخبرة في مجال العمل ، او عن طريق التعلم اذ تمتد مدى حياته.
- ✓ يتعرض للتقادم ويحتاج للتجديد.<sup>(3)</sup>
- ✓ عدم امكانية تلاشيه واستهلاكه ، اذ يمكن فقدانه بوفاة الانسان (باستثناء الاختراعات والاكتشافات المسجلة بأسماء اشخاص معينين تستخدم من بعدهم)، وهذا ما يزيد من درجة المخاطرة في الاستثمار في هذا النوع من رأس المال.
- ✓ يتميز رأس المال البشري بالخصوصية، اذ لا يمكن فصله عن مالكه، فهو ملازم له في كل مكان، ولا يمكن تكوينه الا بمشاركة الافراد الفعلية والشخصية.<sup>(4)</sup>
- ✓ يتطلب الاستثمار في رأس المال البشري وقتاً طويلاً مقارنة بالوقت المستغرق في الاستثمار برأس المال المادي .

(1) Impact of human capital on organization performance, A.I. Al-Ma'ani, , N. Jaradat, Interdisciplinary journal of contemporary research in business, 2010, P: 68.

(2) بناء محافظ راس المال الفكري في الانماط المعرفية واختبار موائمتها الاستراتيجية في القطاع الصناعي المختلط ، احمد علي صالح ، اطروحة دكتوراه ، الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، 2006، ص: 6.

(3) الاستثمار التعليمي في الرأس المال البشري، مقارنة نظرية ودراسة تقييمية لحالة الجزائر، محمد دهان، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، الجزائر، 2010، ص: 24-25.

(4) في اقتصاديات التعليم، عبدالله الرشدان، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2005، ص:83.

## تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي

### دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء

أ. الهام خضير شبر م.د مها عبدالستار عبدالجبار

✓ عدم مرئية رأس المال البشري، إذ إن المعارف والقدرات المملوكة من قبل الأفراد لا يمكن تمييزها ومعرفتها من أول وهلة إلا بعد التعرف على الشهادات العلمية للفرد إلى جانب الخبرة والتجربة العملية التي تظهر من خلال مستويات أداءه وإنتاجيته. (5)

يتضح من الخصائص أعلاه، بأن رأس المال البشري لا يختلف عن رأس المال المادي من حيث الاستثمار والتراكم، إضافة إلى حاجته إلى مصاريف صيانة واندثار في حالة تجديد المعرفة والكفاءة الموجودة لدى الأفراد. ويختلف عنه باعتباره خاصاً بالفرد ولا يمكن الفصل بينهما.

## 2- ابعاد رأس المال البشري :

تتباين آراء الكتاب والباحثين في تحديد ابعاد ومكونات رأس المال البشري نظراً لاختلاف خلفياتهم النظرية والعلمية وخبراتهم العملية، والتي من أبرزها:

### أ. المعرفة Knowledge :

لم تكن المعرفة وليدة اليوم وإنما هي قديمة تعود إلى بداية خلق الله سبحانه وتعالى الإنسان وترافقت معه، فهي فعل إنساني راق ميزت الإنسان منذ بدء الخليقة، تتراكم وتنتقل من جيل لآخر، فهي شكل جديد لموجود أبدي متغير غير قابل للتجزئة، نحتاجه لتعلم كيف نتطور ونستثمر وندير حياتنا الاقتصادية (1)، إذ تشكل نوع جديد من رأس المال القائم على الفكر والخبرة والذي يتجدد باستمرار ولا ينضب (2) وتعرف المعرفة على أنها " الفهم والاهتمامات والاطلاعات التي يجري امتلاكها من خلال التعليم والخبرة " (3)، وهي القدرة على تبرير معتقدات الشخص :

### Knowledge may simply be defined as a justified true belief

فالفرد القادر على تبرير ما يؤمن فيه يعطي مؤشر على امتلاكه للمعرفة (4) فهي " كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان أو لاتخاذ قرارات صائبة " (5). وبالتالي إذا ما امتلكت منظمة ما أفراداً ذوي معارف متعددة، تعد تلك صفات جيدة ومرغوبة ومطلوبة، وعن طريقها تستطيع المنظمة أن تواصل طريقها نحو النجاح وبلوغ الأهداف.

### ب. المهارات والقدرات Skills & Ability :

وتعرف المهارة بأنها " القدرة على أداء العمل أو تنفيذ اجراء أو تحقيق نتيجة باستعمال اساليب وطرائق تتسم بالكفاءة والتميز بما يحقق نتائج اعلى وافضل في الاداء " (6)، وتعرف ايضا على أنها " القدرات التي تكتسب بالتمرين والتجربة بالعمل " (7). وان

(5) تكوين الموارد البشرية في المنظومة التربوية الجزائرية، بن عمار حسبية، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر 2009، ص: 18.

(4) ادارة المعرفة، عبود نجم، الطبعة الاولى، الوراق للنشر والتوزيع، الاردن، 2005، ص: 27.

(2) ادارة المعرفة الممارسات والمفاهيم، ابراهيم المخولف الملكاوي، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2006، ص: 17.

(3) Introduction to Introduction Technology, Turban, Efrain, New York, 2001, P: 66.

(4) ادارة المعرفة، اسمهان ماجد الطاهر، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، والتوزيع، عمان، الاردن، 2012، ص: 22.

(5) ادارة المعرفة، صلاح الدين الكبيسي و عواد كريم، دار المغرب، بغداد، 2014، ص: 24.

(6) ادارة الموارد البشرية الاستراتيجية، علي السلمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة 2001، ص: 35.

## تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي

### دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء

أ. الهام خضير شبر م.د مها عبدالستار عبدالجبار

المهارات التي يجب ان يمتلكها الافراد في المنظمة هي المهارة اليدوية، مهارة التفاوض والتعامل، مهارة بناء العلاقات مع الاخرين ومساعدتهم، اضافة الى مهارات فنية كاستخدام الاجهزة وبرامج الحاسوب، واستعمال اللغات، ومهارات شخصية مثل المبادرة، والاعتماد على الذات، مهارة التفكير والتأمل، قدرات ومهارات قيادية، الاتصال والتفاعل والعمل كفريق، القدرة على اتخاذ القرارات وتحليل البدائل واختيار البديل الانسب، اضافة الى القدرة العقلية والكلامية (اللفظية) وقدرة المنطق والابداع، والقدرة الخلاقة التي تشمل القدرة على تحريك وتنظيم وتجميع الرموز في اوضاع جديدة ومختلفة.<sup>(8)</sup> ومن من اهم المسؤوليات التي تقع على عاتق ادارة المنظمة هي تبني المهارات المتميزة والتعرف على الفروقات في قدرات الافراد وتدريبهم لتنمية مهاراتهم للمستوى المطلوب في العمل.

### ج. الخبرات Experiences :

ويقصد بالخبرة بأنها مستوى ما يتمتع به الافراد العاملون من معرفة متراكمة مكتسبة من الوظيفة الحالية والسابقة في المنظمة، فهي مورد رئيس لكل المنظمات المتنافسة في السوق، اذ ان جزء كبير من مهام عمل موظفيها يحتاج الى موظفين من ذوي الخبرة<sup>(9)</sup>. وتعرف الخبرة بأنها " المعرفة ببواطن الامور " ، فعادةً فان الانسان يكتسب الخبرة من خلال المشاركة في عمل معين او حدث معين، وغالباً ما يؤدي تكرار هذا العمل او الحدث الى تعميق الخبرة واكسابها عمقاً اكبر .<sup>(10)</sup> وهناك عدد من المؤشرات الايجابية للخبرة والتي لها تأثير كبير على اداء الفرد في المنظمة منها:

- 1- هي تعمل على تخفيض التكلفة والوقت الخاص بتدريب العاملين .
- 2- ان نوعية الخبرة التي يحصل عليها الفرد مهمة لأعراض ترقيته مستقبلاً .
- 3- تعمل الخبرة كمؤشر اجتماعي، اذ يتعلم الفرد في المنظمات الاخرى التي عمل فيها نوع السلوك المطلوب .<sup>(1)</sup>

### د. المعنويات Spirits :

وهو اتجاه يحمله الافراد والجماعات في المنظمة يساعدهم على العمل معاً كفريق واحد. ويقصد بالمعنويات "الحالات النفسية والذهنية لفريق العمل والتي تحكم تصرفهم وسلوكهم ورغبتهم في العمل والتعاون، وتعكس رغبة العامل واستعداده وحماسه تجاه عمله وزملائه وحبه للابتكار والالتزام بالتعليمات ولوائح العمل، وولائه للمنظمة والادارة والشعور بالفخر والاعتزاز لانتمائه للمنظمة "<sup>(2)</sup> ويقصد بفريق العمل بأنه عبارة عن " مجموعة من العاملين يعملون ويتفاعلون فيما بينهم لتحقيق اهداف المنظمة

(7) تأثير رأس المال البشري في الاداء المصري، احمد عبد اسماعيل الصفار، مجلة كلية الادارة والاقتصاد، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد (70)، 2008، ص: 89.

(8) وظائف وعمليات الاعمال، زكريا الدوري وآخرون، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، 2010، ص: 201.

(9) تأثير رأس المال البشري في الاداء المصري، احمد عبد اسماعيل الصفار، مصدر سابق، ص: 90.

(10) <https://ar.wikipedia.org/wiki/خبرة>

(1) السلوك التنظيمي - مفاهيم واسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، كامل المغربي، الطبعة الثالثة، دار الفكر، عمان، 2004، ص: 22.

(2) الاستثمار في رأس المال البشري من منظور مالي، عبدالله علي القرشي، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الثاني عشر للاعمال، الاردن، 2013، ص: 141.

## تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي

### دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء

أ. الهام خضير شبر م.د مها عبدالستار عبدالجبار

"(3). فالقدرة على التفاعل والاقتران مع الآخرين ضرورة لتعاون الافراد فيما بينهم في المنظمة لتحقيق الاداء المرغوب، اذ يمكن الوصول الى مستوى عالي من الكفاءة عند توفر جو من التعاون والرضا عن العمل والاخلاص فيه .

#### المبحث الثاني : التعليم السياحي الجامعي

( المفهوم - المؤشرات )

#### اولا: مفهوم التعليم الجامعي

يعتبر التعليم الجامعي من أهم المراحل التعليمية نظراً لقرب الخريجين من الجامعات للدخول إلى سوق العمل، فالجامعة هي المصنع الذي يعد رأس المال البشري الذي تقع على عاتقه العملية التنموية للمجتمعات بمختلف جوانبها، وهو بذلك يمتلك الدور المحوري في تشكيل الأصناف الأكثر رقياً من رأس المال البشري، وتكاد الجامعات تتحمل العبء الأساسي في نشر الفكر، من خلال المعرفة والبحث والتجديد والتدريس والتدريب والتربية المستمرة وتربية قادة الفكر والسياسة ورؤساء الشركات القادرين على تطوير المجتمع، وفهم التكنولوجيا الجديدة ومتطلباتها ومتغيرات سوق العمل.

إن قيام الجامعة بدورها في تنمية رأس المال البشري والرقى بمستوى التعليم وفي كيفية استيعاب مخرجات التعليم، هو من منطلق الحرص على تنمية وتطوير الموارد البشرية التي هي أساس التنمية المستدامة<sup>(4)</sup>، ولأن التكوين الرأسمالي البشري هو من أهم اشكال التكوينات الرأسمالية ومن المنفق عليه ان نجاح اي مشروع واستمراره يتوقف الى حد بعيد على النجاح في التكوينات الرأسمالية البشرية للمشروع.<sup>(5)</sup> لذلك فالدولة يمكنها الحصول على الاصول الغير البشرية بسهولة نسبية ولا تقارن بصعوبة تكوين وتنمية المهارات لأفراد المجتمع، حيث يتطلب زمناً طويلاً ، وجهداً كبيراً ، ونفقات طائلة ، والانفاق الذي تتحمله الدولة على تنمية المهارات والكفاءات البشرية يعتبر انفاقاً استثمارياً ، وليس انفاقاً جارياً.<sup>(6)</sup>

اذن الجامعة ليس مكاناً لتلقي التعليم العالي فقط وانما بيئة ورسالة<sup>(7)</sup> ، اي ربط الجامعة بالمجتمع واعتباره اساس وجودها ومنع رسالتها

ويعرف ابراهام فلكنستر الجامعة " ان الجامعة اساساً مركز للتعليم ومكرسة للحفاظ وزيادة المعرفة الشاملة وتدريب الطلاب الذين اكملوا مستوى لمرحلة الثانوية " .<sup>(8)</sup>

ومن تعريف ابراهام نرى الجامعة عبارة عن ( مؤسسة اجتماعية تعليمية تتكون من مجموعة معاهد وكليات تمارس وظائف متعددة من تدريس وبحت علمي وصولاً الى اعداد الاطارات العليا علمياً وعملياً في مختلف التخصصات وتزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة التي تتوافق والشروط التي تتطلبها البيئة المحيطة بها )<sup>(1)</sup> .

(3) ادارة الابداع والابتكار في منظمات الاعمال، عاكف لطفي خصاونه، الطبعة الاولى، جامعة البلقاء التطبيقية، الاردن، 2011، ص:97.

(4) دور الجامعة في تنمية راس المال البشري لحقيق التنمية المستدامة (دراسة حالة جامعة المسيلة)، نادي ابراهيمي ، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية ، جامعة فرحات عباس- سطيف1، الجزائر، 2012-2013، ص:1-5 .

(5) واقع وامكانات تطور العمالة في القطاع السياحي الاشتراكي في العراق، الهام خضير عباس شبر ، رسالة ماجستير - الجامعة المستنصرية ، كلية الادارة والاقتصادية ، العراق، 1988، ص:18 .

(6) دراسة قياس وتقييم الاستثمار في التكوين الرأسمالي ، محمد عصام زيد ، جمهورية مصر العربية ، 1981، ص: 2 .

(7) قاموس علم الاجتماع ، محمد عاطف غيث ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 1989، ص:394.

(8) الجامعة والبحث العلمي ، سامي سلطي عريفج ، دار الفكر ، الاردن ، 2007 ، ص: 20.

## تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي

### دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء

أ. الهام خضير شبر م.د مها عبدالستار عبدالجبار

ومن هنا تتوضح لدينا أهمية الجامعة كمؤسسة تعليمية على مستوى التعليم العالي في تنمية الموارد البشرية من خلال اعداد افراداً قادرين على الاستمرار في التعامل مع المتغيرات العالمية والمحلية ومتابعة البحث والتطوير، وايضاً التكيف والتلاؤم مع المتغيرات الحضارية ، اضافة الى مواجهة المستقبل والتحكم فيه بحيث تكون لديهم رؤية نقدية فاحصة حول قدراتهم والمهارات التي تمكنهم من السيطرة على مصائرهم، لذا فوجود علاقة ارتباط بين التخطيط للتعليم العالي وخطة التنمية يؤدي الى اعداد الموارد البشرية دون نقص في المهارات وللاختصاصات المطلوبة ، بحيث يؤدي ذلك الى القضاء على البطالة بين الخريجين الذي يملكون مؤهلات تتوافق والمتطلبات النوعية والفنية لسوق العمل الاساسية والحديثة منها .

ثانياً : مؤسسات التعليم السياحي : هي المؤسسات التعليمية المتخصصة بكل مستوياته (المهني الاساس والفني الوسط والجامعي العالي ) ولأن التعليم السياحي عملية ليست سهلة بل معقدة جدا، فمن خلال التعليم السياحي يزود الفرد بالمعلومات والمعارف التي تخص صناعة السياحة والفنادق وتبنى القاعدة الاساسية لتكوين المهارات السياحية والفندقية وذلك من خلال تكوين الاختصاصيين والفنيين والمهنيين وتأهيلهم للعمل في المرافق والمنشآت السياحية المختلفة<sup>(2)</sup>

اذن مؤسسات التعليم العالي تعمل على تنمية راس المال البشري من خلال تأهيل وتدريب مخرجاتها من الطلبة لما له من أهمية وابعاد عميقة ومتعددة الجوانب لمهام الجامعة او المعهد كونها تزود الطلبة بشكل مستمر بالمعلومات والخبرات والمهارات التي ترفع من كفاءة مخرجاتها وتحسن ادائهم وقدراتهم واتقان عملهم عند تخرجهم .

وان الوظيفة المتعددة الوجوه للسياحة تحتم خلفية عقلانية واسعة وتعليمياً وتدريبياً متخصصاً ليتمكن المحافظة على التطور العلمي والتكنولوجي في صناعة السياحة.<sup>(3)</sup>

### ثالثاً - مؤشرات عامة عن التعليم في العراق

أن التعليم في العراق عانى إرثاً كبيراً من الإهمال نتيجة الحروب وسنوات العقوبات الاقتصادية قبل 2003 والازمات السياسية والاقتصادية وعمليات الارهاب ما بعد 2003 حيث تضافرت مجموعة من المشكلات عملت على تحجيم قدرات النظام التربوي والتعليمي ويمكن تأشير أهم تلك المشكلات :

- 1- ترددي الأوضاع الأمنية وعدم الاستقرار السياسي وبشكل مستمر (التحدي الأكبر).
- 2- عدم الانفتاح المعرفي على الجامعات العالمية بسبب العقوبات والعزلة الدولية وتضييق حلقة المعرفة في الحدود المحلية ولسنوات طويلة .
- 3- تراجع الانفاق العام على التعليم عموماً بسبب تفوق الانفاق العسكري.
- 4- تدهور البنية التحتية عموماً والبنية التحتية للمؤسسات التعليمية خصوصاً ابنية ومستلزمات التعليم الضرورية لزيادة القدرات الاستيعابية في توفير فرص التعليم .

(1) نفس المصدر السابق ، ص: 5.

(2) تخطيط التعليم والتدريب السياحي ودورها في بناء قوة العمل السياحية في العراق ، الهام خضير عباس شبر ، مجلة الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، العدد 20 ، 1997 ، ص: 264.

(3) Tourism management , Salah wahab , Tourism international press , 1975, p:10.

## تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي

### دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء

أ. الهام خضير شبر م.د مها عبدالستار عبدالجبار

- 5- ضعف فرص التأهيل للخبرات والتدريب وبرامج التعلم للكوادر التعليمية (بسبب ضعف سياسات التخطيط للتعليم والتدريب وضوابط العمل الأكاديمي) والذي له الأثر في كفاءة وجودة المخرجات والتي لا تتناسب مع متطلبات سوق العمل الحديثة والاساسية
- 6- ضعف مشاركة القطاع الخاص ومبادراته في الارتقاء وتطوير النظام التعليمي في العراق والذي يرتبط أحياناً بأولويات الحكومة وسياساتها المختلفة تجاهه .
- 7- ضعف المرونة التنظيمية والهيكلية للجامعات والتي هي ضمان لأداء الأكاديميين والتي ان وجدت تتطلب تحولاً جذرياً بمفهوم ومستوى القيادة وفي كفاءتها في ادارة المؤسسات التعليمية ووضع الخطط السليمة لمواجهة التحديات والعمل بمستويات مختلفة من اجل ربط الجامعة بحاجات السوق والمجتمع.
- نلاحظ كيف إن نصيب الفرد من تخصيصات قطاع التعليم في العراق قد انخفض من (7) دنانير خلال المدة من (1965-1969) إلى اقل من دينار واحد خلال المدة من (1991-1995) ناهيك عن انخفاض قيمة الدينار العراقي آنذاك والذي يعبر بكل وضوح عن المستوى التزوي الذي وصلت إليه حالة النظام التعليمي في العراق.<sup>(1)</sup>

#### جدول (1)

#### نسبة الإنفاق على التعليم من الإنفاق الحكومي للمدة من (1965-2006)

المدة	حجم الإنفاق الحكومي بأسعار سنة 1980 مليون دينار	الإنفاق على التعليم %	نصيب الفرد دينار عراقي
1965-1969	250.6	63.4	7.4
1970-1975	604.4	54.2	5.2
1976-1980	17760.0	47.2	3.9
1981-1985	4337.4	37.9	2.5
1986-1990	4116.4	29.7	1.7
1991-1995	2134.9	11.6	0.6
1997-2001	2083.7	4.8	0.8
2002-2006	14752.5	4.9	4.9

المصدر : التقرير الوطني للتنمية البشرية في العراق لعام 2008 ص 130

#### رابعا : نبذة عن التعليم السياحي الجامعي في العراق

ان الإقبال على أقسام السياحة يقتزن بمدى الوعي لأهمية ودور السياحة في خدمة المجتمع العراقي بوجه عام وخدمة الفرد بوجه خاص. وهذا الوعي سيؤدي دوراً إيجابياً في الكشف عن رغبات طلاب المدارس الثانوية وميولهم وحاجاتهم ومدى ملائمتها للدراسات السياحية

(1) التقرير الوطني للتنمية البشرية في العراق لعام 2008 ، ص: 130.

## تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي

### دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء

أ. الهام خضير شبر م.د مها عبدالستار عبدالجبار

والذي سيقود إلى زيادة الإقبال على هذا النوع المهم والعملية وان الدراسات تشير إلى ان الرغبة في اختيار المهنة يسبق الرغبة للإعداد لها فكثيراً ما نلاحظ إن الطلبة يختارون فرعاً دراسياً معيناً نتيجة مدى ارتباط هذا الفرع الدراسي بنوع المهنة التي يرغبون العمل فيها لذلك فنحن بأمس الحاجة لما يعرف بالتوجيه المهني في مدارسنا الثانوية " والذي هو تقويم المعلومات والخبرة التي تتعلق باختيار المهنة والإعداد لها والالتحاق بها والتقدم فيها"<sup>(2)</sup>.

تعد مؤسسات التعليم السياحي الجامعي في العراق قليلة ولا تناسب امكانيات العراق السياحية وحاجة البلد لمخرجاتها وهي :

أ- المؤسسات التابعة للقطاع العام الحكومي وهي ثلاث:

1- كلية العلوم السياحية في الجامعة المستنصرية.

2- كلية العلوم السياحية في جامعة كربلاء .

3- قسم السياحة - كلية الادارة والاقتصاد في جامعة الكوفة .

4- قسم السياحة - كلية الادارة والاقتصاد في جامعة الموصل .

ب- اما التابعة للقطاع الخاص (المعترف بها من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية) هي اثنان :

1- قسم السياحة الدينية في جامعة أهل البيت - محافظة كربلاء .

2- قسم السياحة في كلية الكفيل الجامعة - محافظة النجف.

وستتناول نبذة مختصرة عن كل من كلية العلوم السياحية بمجمعتي المستنصرية وكربلاء (عينة الدراسة) .

1- كلية العلوم السياحية - الجامعة المستنصرية :

يعود تأسيس واستحداث هذا التخصص ضمن الجامعة المستنصرية للعام الدراسي 1970/1971 والذي أعتبر في وقته من البرامج التعليمية الاولى والمنفردة المتخصصة في مجال السياحة وادارة الفنادق بين الجامعات العراقية آنذاك، ولغاية العام الدراسي 1980/1981 كان يمنح شهادة الدبلوم فقط، بعد ذلك تمت المباشرة بمنح شهادة البكالوريوس، إذ تم اقرار قبول الطلبة الناجحين من الربع الاول لإكمال دراستهم للحصول على شهادة البكالوريوس في هذا التخصص، والغاء دراسة الدبلوم واعتماد شهادة البكالوريوس فقط، وبذلك تم استحداث قسم السياحة وادارة الفنادق التابع لكلية الادارة والاقتصاد في الجامعة المستنصرية يمنح شهادة البكالوريوس بعد دراسة أمدها أربع سنوات.

وإيماناً واهتماماً بما تقدمه السياحة بأنواعها لرفد التنمية الاقتصادية توجت مسيرة هذا القسم العلمية والاجتماعية بتحويله الى كلية متخصصة للسياحة وادارة الفنادق في آب عام 2013 بإسم كلية العلوم السياحية لتصبح اول كلية متخصصة في هذا المجال بالعراق وتضم قسمين علميين هما: قسم السياحة وقسم ادارة الفنادق ، وتضم (55) تدريسي في مختلف الاختصاصات . والجدول في ادناه يبين اعداد الخريجين من كلية العلوم السياحية - الجامعة المستنصرية، وشكل العام الدراسي 2013/2014 انفصال القسم عن كلية الادارة والاقتصاد وتحويلها الى كلية قائمة بحد ذاتها، بذلك شهد العام الدراسي 2016/2017 تخرج اول دفعة من خريجي الكلية .

جدول (2)

(2) التوجيه المهني، عويد سلطان المشعان، الطبعة الاولى ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، 1993، ص:27.

تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي  
دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء  
أ. الهام خضير شبر  
م.د مها عبدالستار عبدالجبار

اعداد الخريجين من كلية العلوم السياحية- الجامعة المستنصرية  
موزعين حسب العام الدراسي والقسم العلمي

المجموع	خريجي قسم ادارة الفنادق	خريجي قسم السياحة	العام الدراسي
79			2010/2009
80			2011/2010
68			2012/2011
46			2013/2012
59			2014/2013
70			2015/2014
94			2016/2015
102	58	44	2017/2016

المصدر: الاحصاء الجامعي، شعبة الاحصاء والتخطيط في كليتي الادارة والاقتصاد والعلوم السياحية .

2- كلية العلوم السياحية - جامعة كربلاء :

استحدثت كلية العلوم السياحية بقسميها السياحة وادارة المؤسسات الفندقية في آب عام 2011، وكان الهدف من وراء استحداثها هو اعداد كوادر بشرية متخصصة بإدارة النشاط السياحي، اضافة الى كون محافظة كربلاء تشكل مركزاً مهماً لنشاط السياحة الدينية والترفيهية على ضوء ما تضمه من اماكن مقدسة متمثلة بضرحي الامامين الحسين والعباس عليهما السلام فضلاً عن المعالم الاثرية وغيرها، فكان من باب أولى ان تنهض جامعة كربلاء باستحداث هذا التخصص من اجل مواكبة متطلبات سوق العمل بما يخدم التنمية السياحية وخدمة المجتمع. وتضم (21) تدريسي في مختلف الاختصاصات.

والجدول في ادناه يبين اعداد الخريجين من كلية العلوم السياحية - جامعة كربلاء ، اذ شكل العام الدراسي 2015/2014 تخرج اول دفعة من خريجي الكلية.

جدول (3)

اعداد الخريجين من كلية العلوم السياحية- جامعة كربلاء  
موزعين حسب العام الدراسي والقسم العلمي

المجموع	خريجي قسم ادارة الفنادق	خريجي قسم السياحة	العام الدراسي
110	57	53	2015/2014
71	37	34	2016/2015
69	34	35	2017/2016

المصدر: الاحصاء الجامعي، شعبة الاحصاء والتخطيط في كلية العلوم السياحية .

**تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي**  
**دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء**  
**أ. الهام خضير شبر**      **م.د مها عبدالستار عبدالجبار**

**المبحث الثالث : الجانب العملي**

لبرهنة مدى صدق تمثيل الفقرات الموجودة في الاستبانة للظاهرة المدروسة اعتمد الباحثان على طريقة صدق المحتوى بالمقارنة الطرفية، في حين اوجد الباحثان معامل ثبات (Cronbach's Alpha) لبيان مدى موثوقية البيانات التي سنحصل عليها من توزيع الاستبانة على عينة الدراسة، يليه توظيف للأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية بأسلوب علمي متقن لبيان مستوى أهمية اجابات العينة على فقرات الاستبانة الخاصة بإظهار تأثير تنمية رأس المال البشري في مخرجات التعليم السياحي الجامعي، ثم استعمال الباحثان الأسلوب الاحصائي المتقدم المتمثل بالتحليل العاملي لبيان تأثير إظهار تنمية رأس المال البشري في مخرجات التعليم السياحي الجامعي مستعينين ببرنامج التحليل الإحصائي (24 - AMOS).

**1. الاساليب الاحصائية :** لقد تم اتباع عدد من الاساليب الاحصائية المناسبة لطبيعة البيانات وتم احتساب النتائج واستخراجها ومعالجتها بالحاسب الآلي وباستخدام برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) الاصدار الثاني والعشرين والاساليب هي:

✓ **الوسط الحسابي المرجح (Weighted Mean):** هي عبارة عن قيمة تعطي مدلول اولي لطبيعة البيانات وتستخدم لتحديد مستوى اجابات افراد العينة لفقرات الاستبيان ويعبر عنه بالمعادلة التالية:

$$\bar{X} = \frac{\sum xiwi}{\sum wi}$$

حيث أن:  $\sum xiwi$  = حاصل جمع (ضرب كل مشاهدته\* الوزن المقابل لها) ،  $\sum wi$  = حجم العينة

✓ **الانحراف المعياري (Standard deviation):** يستخدم لقياس مدى تشتت اجابات عينة الدراسة عن وسطها الحسابي، اي مدى تجانس اجابات العينة، ويعبر عنه بالمعادلة الآتية:

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

✓ **الاهمية النسبية (The relative importance):** هي الوزن النسبي للمتوسط، ونحصل عليه من قسمة الوسط الحسابي لكل عبارة على أعلى درجة يأخذها مقياس ليكرت الخماسي.

✓ **التحليل العاملي:** من الاساليب الاحصائية المتقدمة له عدة استعمالات منها إبراز تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع في حال عدم توفر بيانات بخصوص المتغير التابع.

✓ **الجذر الكامن (Eigenvalue):** يقيس الجذر الكامن حجم التباين في كل المتغيرات التي تحسب على عامل واحد فقيمة الجذر الكامن ليست نسبة لتفسير التباين ولكنها قياس لحجم التباين يستخدم لأهداف المقارنة.<sup>(1)</sup>

✓ **مقياس (KMO):** تقيس مدى كفاية عدد افراد العينة لتحقيق شروط اجراء التحليل العاملي بحث يجب ان لا تقل قيمتها عن (0.500).

✓ **اختبار (Bartlett):** يستخدم لاختبار وجود علاقة بين العوامل كشرط من شروط تطبيق التحليل العاملي.

(1) التحليل الاحصائي المتقدم ، جودة محفوظ ، الطبعة الاولى ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2010 ، ص: 110.

## تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي

### دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء

أ. الهام خضير شبر م.د مها عبدالستار عبدالجبار

2. اسلوب البحث : اعتمدنا اسلوب التحليل الوصفي المدعم كميًا بأرقام وبيانات معتمدة . كما صممت استبانة تتضمن (21) سؤال كأداة في الحصول على البيانات والمعلومات التي يمكن من خلالها قياس متغيرات الدراسة ووفق مقياس (Likert) الخماسي لتحقيق هدف البحث وفرضيته .

3. عينة البحث : اشتملت عينة البحث التي تم اختيارها من القيادات الجامعية والتدريسيين في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء، والتي شملت من بدرجة (العميد ومعاونيه العلمي والاداري ورؤساء الاقسام ومدراء الشعب والوحدات الادارية واعضاء الهيئة التدريسية)، وكان مجموع الاستبانات التي تم توزيعها (50) استمارة، (25) استبانة لكل كلية.

4. اختبار الثبات : يقصد به مدى موثوقية البيانات التي سنحصل عليها من توزيع الاستبانة على افراد العينة، ويبرهن ذلك من خلال حساب معامل الثبات بطريقة (Cronbach's Alpha)، إذ سيتحقق شرط الثبات في فقرات الاستبانة في حال كانت قيمة معامل ثبات (Cronbach's Alpha) أكثر من (0.500)، حيث سجلت قيمة معامل ثبات ألفا كرونباخ لمجمل فقرات الاستبانة (0.883) بما يؤكد ان الاستبانة حققت شرط الثبات بنجاح، في حين يشير جدول (4) إلى تحقق شرط الثبات في محاور الاستبانة الأربعة على النحو الآتي:

#### جدول (4)

#### نتائج اختبار الثبات وفق طريق (Cronbach's Alpha)

محاور الاستبانة	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كورنباخ	تعليق الباحث
المعرفة	5	0.756	فقرات هذا المحور تجتاز اختبار الثبات بنجاح
المهارات والقدرات	6	0.747	فقرات هذا المحور تجتاز اختبار الثبات بنجاح
الخبرات	6	0.849	فقرات هذا المحور تجتاز اختبار الثبات بنجاح
المعنويات	4	0.690	فقرات هذا المحور تجتاز اختبار الثبات بنجاح
مجمل فقرات الاستبانة	21	0.883	فقرات الاستبانة تجتاز اختبار الثبات بنجاح

من اعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الاحصائي

اختبار الصدق : تعد طريقة صدق المحتوى بواسطة المقارنة الطرفية من أفضل طرائق قياس الصدق إذ تشترط هذه الطريقة ترتيب بيانات الاستبانة أما تنازلياً او تصاعدياً، ثم يؤخذ من الجزء الاعلى ما نسبته 27% ومن الاسفل ما يعادل 27% ايضاً، يرافق ذلك تطبيق لاختبار (T-TEST) بين متوسطي القسمين حيث ستتجاوز الاستبانة لاختبار الصدق بنجاح في حال كانت القيمة الاحتمالية sig. المناظرة لقيمة T المحتسبة أقل من مستوى المعنوية المستعمل في الدراسة والبالغ (0.05)، إذ يستدل من نتائج جدول (5) تخطي جميع متغيرات الاستبانة لاختبار الصدق بنجاح، إذ شكلت قيمة T المحتسبة لجميع فقرات الاستبانة (31.210) وهي معنوية لان القيمة الاحتمالية المناظرة لها تساوي (0.00) وهي اصغر من مستوى المعنوية البالغ (0.05)، وفي ذات الوقت أكد جدول (5) صدق فقرات كل محور من محاور الاستبانة.

**تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي**  
**دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء**  
**أ. الهام خضير شبر**  
**م.د مها عبدالستار عبدالجبار**

جدول (5)

نتائج اختبار صدق المحتوى لفقرات الاستبانة

التعليق	T-TEST		محاوير الاستبانة
	القيمة الاحتمالية sig	قيمة T المحتسبة	
نتيجة الاختبار تؤكد صدق فقرات متغير المعرفة	0.00	23.255	المعرفة
نتيجة الاختبار تؤكد صدق فقرات متغير المهارات والقدرات	0.00	18.580	المهارات والقدرات
نتيجة الاختبار تؤكد صدق فقرات متغير الخبرات	0.00	27.848	الخبرات
نتيجة الاختبار تؤكد صدق فقرات متغير المعنويات	0.00	10.006	المعنويات
نتيجة الاختبار تؤكد صدق فقرات الاستبانة	0.00	31.210	محمل فقرات الاستبانة
T الجدولية بلغت ( 2.000 ) عند مستوى معنوية 0.05			

عرض وتحليل البيانات

نلاحظ من جدول (6) ان قيمة الوسط الحسابي لمتغير تنمية رأس المال البشري بلغت (3.723) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي التي تمثل الحد الفاصل بين الاتفاق وعدم الاتفاق والبالغة (3) ليرسخ ذلك ان مستوى أهمية اجابات العينة على المتغير المستقل اتجهت نحو الاتفاق، وبانحراف معياري بلغت قيمته (1.083)، والذي يؤشر وجود تشتت ملحوظ في اجابات العينة بخصوص فقرات تنمية رأس المال البشري، وسجلت الأهمية النسبية لمتغير تنمية رأس المال البشري (74.47%)، بما يؤكد اتفاق معظم افراد عينة الدراسة على فقرات المتغير المستقل.

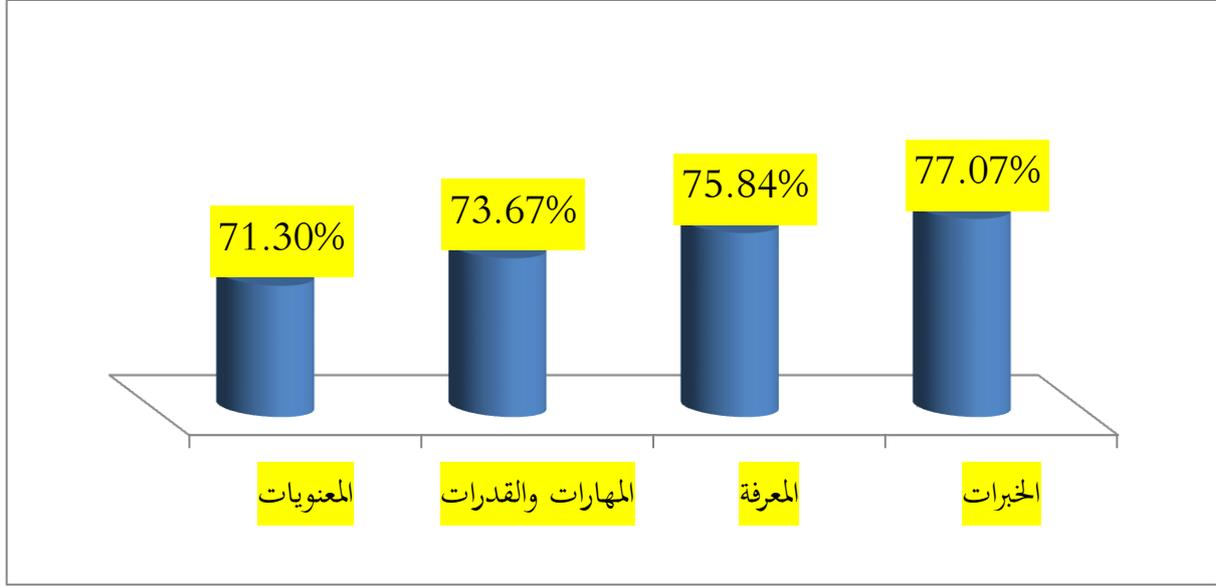
**تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي**  
**دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء**  
**أ. الهام خضير شبر**      **م.د مها عبدالستار عبدالجبار**

**جدول (6)**

**مستوى أهمية المتغير المستقل ( تنمية رأس المال البشري )**

وقد توزعت مستويات أهمية فقرات تنمية رأس المال البشري بين أعلى مستوى اجابه حققه محور الخبرات بوسط حسابي بلغ قيمته (3.8533) وانحراف معياري بلغ (1.1154)، وأهمية نسبية شكلت (77.07%) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة الدراسة على أهمية فقرات محور الخبرات، بما يوثق اعتماد كليات العلوم السياحية (عينة الدراسة) بشكل كبير على الخبرات، بينما أبرز جدول (6) أن محور المعنويات حقق ادنى مستوى اجابة بين فقرات متغير تنمية رأس المال البشري بوسط حسابي بلغ (3.565) وانحراف معياري (1.0328)، وأهمية نسبية شكلت (71.30%) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة الدراسة على وجود ضعف واضح في اعتماد كليات العلوم السياحية في البلد على المعنويات في عملها، وكما مبين في شكل (2) الذي بين الترتيب التنازلي لفقرات متغير تنمية رأس المال البشري حسب الاهمية لدى كليات العلوم السياحية عينة البحث.

ت	نص الفقرات	الوسط الحسابي الموزون	انحراف معياري	الأهمية النسبية %	اتجاه اجابات العينة
X1	المعرفة	3.792	1.0173	75.84%	الاتفاق
X2	المهارات والقدرات	3.6833	1.1677	73.67%	الاتفاق
X3	الخبرات	3.8533	1.1154	77.07%	الاتفاق
X4	المعنويات	3.565	1.0328	71.30%	الاتفاق
X	تنمية رأس المال البشري	3.723	1.083	74.47%	الاتفاق



شكل (2)

توزيع فقرات متغير تنمية رأس المال البشري حسب الأهمية

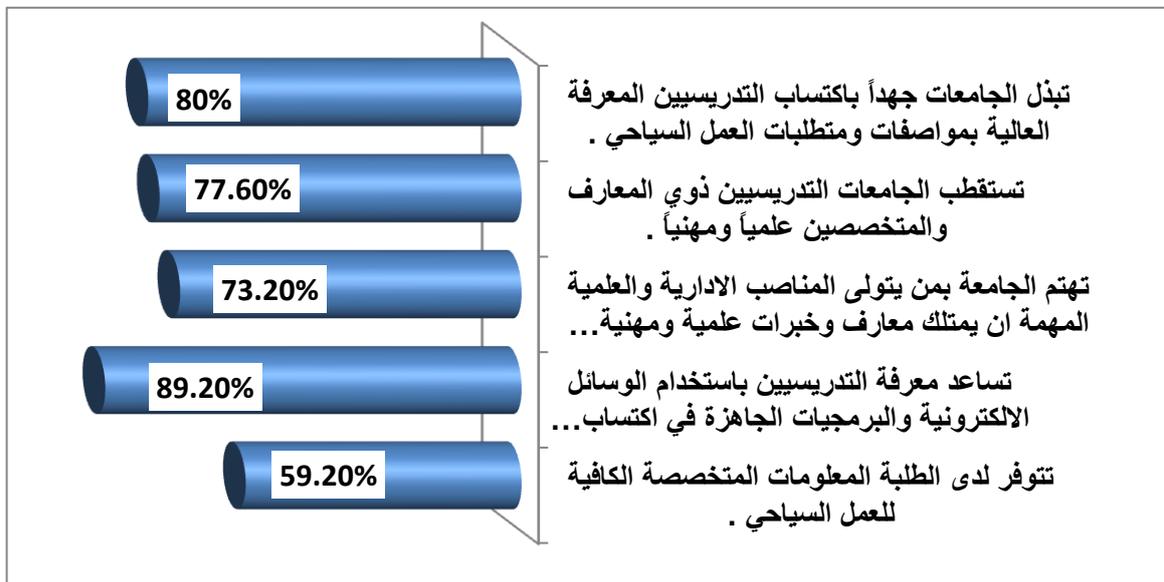
بينما كانت نتائج تحليل مستويات أهمية اجابات عينة الدراسة بخصوص المتغيرات الثانوية ضمن متغير تنمية رأس المال البشري على

النحو الآتي:

**1. المعرفة:** يُشير جدول (7) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.792) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) الذي يمثل الحد الفاصل بين الاتفاق وعدم الاتفاق وفق مقياس ليكرت الخماسي، وهذا يُشير ان مستوى أهمية اجابات عينة الدراسة على فقرات هذه المتغير اتجهت نحو الاتفاق، وبانحراف معياري سجل (1.0173)، بما يؤكد وجود تشتت ملحوظ للبيانات عن وسطها الحسابي، بينما سجلت الأهمية النسبية لمتغير المعرفة (75.84%) بما يرسخ اتفاق معظم افراد عينة الدراسة على فقرات هذا المحور، وقد توزعت مستويات الاجابات على فقرات المعرفة بين أعلى مستوى اجابه حققته الفقرة الرابعة بوسط حسابي بلغ (4.46) مسجلة انحرافاً معيارياً بلغ (0.9889)، بما معرفة التدريسيين تساعد على استخدام الوسائل الالكترونية والبرمجيات الجاهزة في اكتساب الطلبة لمعرفة تقنيات العمل الحديثة. أما الفقرة الخامسة فقد حققت ادنى مستوى اجابة بين مجمل فقرات المعرفة إذ بلغ الوسط الحسابي (2.96) والانحراف المعياري له (1.1643). ليرسخ ذلك وجود ضعف ملحوظ في امتلاك الطلبة المعلومات المتخصصة الكافية للعمل السياحي. ويظهر شكل (3) ترتيب فقرات محور المعرفة من الاكثر أهمية حتى الاقل وكالاتي:

جدول (7)

مستوى أهمية المعرفة



**تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي**  
**دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء**  
**أ. الهام خضير شبر**      **م.د مها عبدالستار عبدالجبار**

شكل (3)

توزيع المعرفة من الاكثر أهمية حتى الأقل

2. **المهارات والقدرات:** حقق جدول (8) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.6833) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) الذي يمثل الحد الفاصل بين الاتفاق وعدم الاتفاق وفق مقياس ليكرت الخماسي، وهذا يؤشر ان مستوى أهمية اجابات عينة الدراسة على فقرات هذا المتغير اتجهت نحو الاتفاق، وانحراف معياري (1.1677)، بما يؤكد وجود تشتت ملحوظ للبيانات عن وسطها الحسابي، بينما سجلت الاهمية النسبية (73.667%) بما يرسخ اتفاق معظم افراد عينة الدراسة على فقرات هذا المحور، وقد توزعت

اتجاه اجابات العينة	الأهمية النسبية %	انحراف معياري	الوسط الحسابي الموزون	نص الفقرات	
الاتفاق	80	0.9091	4	تبذل الجامعات جهداً باكتساب التدريسيين المعرفة العالية بمواصفات ومتطلبات العمل السياحي .	الفقرة 1
الاتفاق	77.6	1.0476	3.88	تستقطب الجامعات التدريسيين ذوي المعارف والمتخصصين علمياً ومهنياً .	الفقرة 2
الاتفاق	73.2	0.9765	3.66	تهتم الجامعة بمن يتولى المناصب الادارية والعلمية المهمة ان يمتلك معارف وخبرات علمية ومهنية كافية	الفقرة 3
الاتفاق	89.2	0.9889	4.46	تساعد معرفة التدريسيين باستخدام الوسائل الالكترونية والبرمجيات الجاهزة في اكتساب الطلبة لمعرفة تقنيات العمل الحديثة.	الفقرة 4
الحياد	59.2	1.1643	2.96	تتوفر لدى الطلبة المعلومات المتخصصة الكافية للعمل السياحي .	الفقرة 5

**تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي**  
**دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء**  
**أ. الهام خضير شبر**  
**م.د مها عبدالستار عبدالجبار**

مستويات الاجابات على فقرات المهارات والقدرات بين أعلى مستوى اجابه حققته الفقرة التاسعة بوسط حسابي بلغ (4.12) مسجلة انحرافاً معيارياً بلغ (1.1045)، بما يؤكد ان الجامعة ترى ان التجربة والتدريب افضل وسيلة لاكتساب المهارات العلمية والمهنية للطلبة. أما الفقرة العاشرة فقد حققت ادنى مستوى اجابة بين مجمل فقرات المهارات والقدرات إذ بلغ الوسط الحسابي للفقرة العاشرة (3.42) وكان الانحراف المعياري له (1.3679). ليرسخ ذلك وجود ضعف ملحوظ في امتلاك الطلبة للاستعداد الذهني للتحليل والاستنتاج وفق المعلومات الاكاديمية المتاحة ، ويظهر الشكل (4) ترتيب فقرات محور المهارات والقدرات من الاكثر أهمية حتى الاقل وكالاتي:

**جدول (8)**

**مستوى أهمية المهارات والقدرات**

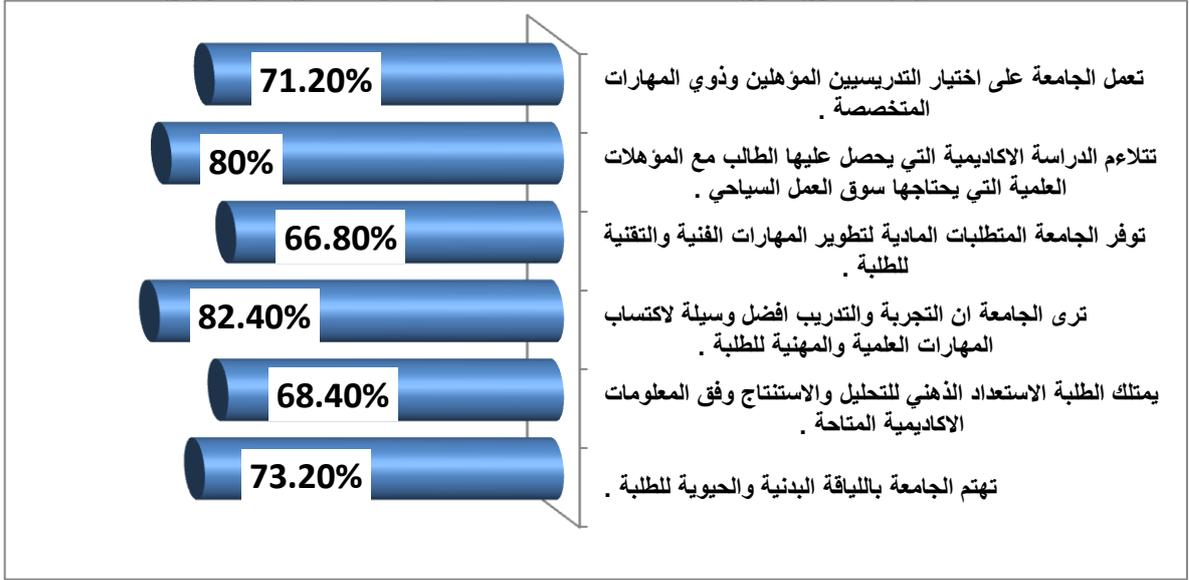
ت	نص الفقرات	الوسط الحسابي الموزون	انحراف معياري	الأهمية النسبية %	اتجاه اجابات العينة
الفقرة 6	تعمل الجامعة على اختيار التدريسيين المؤهلين وذوي المهارات المتخصصة	3.56	1.0382	71.2	الاتفاق
الفقرة 7	تتلاءم الدراسة الاكاديمية التي يحصل عليها الطالب مع المؤهلات العلمية التي يحتاجها سوق العمل السياحي .	4	1.233	80	الاتفاق
الفقرة 8	توفر الجامعة المتطلبات المادية لتطوير المهارات الفنية والتقنية للطلبة .	3.34	1.1132	66.8	الحياد
الفقرة 9	ترى الجامعة ان التجربة والتدريب افضل وسيلة لاكتساب المهارات العلمية والمهنية للطلبة .	4.12	1.1045	82.4	الاتفاق
الفقرة 10	يمتلك الطلبة الاستعداد الذهني للتحليل والاستنتاج وفق المعلومات الاكاديمية المتاحة .	3.42	1.3679	68.4	الحياد
الفقرة 11	تهتم الجامعة باللياقة البدنية والحيوية للطلبة .	3.66	1.1493	73.2	الاتفاق
X2	المهارات والقدرات	3.6833	1.1677	73.667	الاتفاق

## تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي

### دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء

م.د. مها عبدالستار عبدالجبار

أ. الهام خضير شير



#### شكل (4)

#### توزيع المهارات والقدرات من الاكثر أهمية حتى الأقل

3. **الخبرات:** أكد جدول (9) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.8533) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) الذي يمثل الحد الفاصل بين الاتفاق وعدم الاتفاق وفق مقياس ليكرت الخماسي، وهذا يؤشر ان مستوى أهمية اجابات عينة الدراسة على فقرات هذا المتغير اتجهت نحو الاتفاق، وانحراف معياري (1.1154)، بما يؤكد وجود تشتت ملحوظ للبيانات عن وسطها الحسابي، بينما سجلت الاهمية النسبية (77.067%) بما يرسخ اتفاق معظم افراد عينة الدراسة، وقد توزعت مستويات الاجابات على فقرات الخبرات بين أعلى مستوى اجابه حققته الفقرة السادسة عشر بوسط حسابي بلغ (4.08) مسجلة انحرافاً معيارياً بلغ (1.012)، بما يؤكد اهتمام الاقسام العلمية بتنوعية الطلبة نحو اخلاقيات المهنة السياحية، أما الفقرة الخامسة عشر فقد حققت ادنى مستوى اجابة بين مجمل الفقرات إذ بلغ الوسط الحسابي للفقرة الخامسة عشر (3.46) وكان الانحراف المعياري له (1.1773). ليرسخ ذلك ضعف في قدرة الادارات العليا على التصور والتخطيط لتنمية خبرات الطلبة ويظهر الشكل (5) ترتيب فقرات محور الخبرات من الاكثر أهمية حتى الاقل .

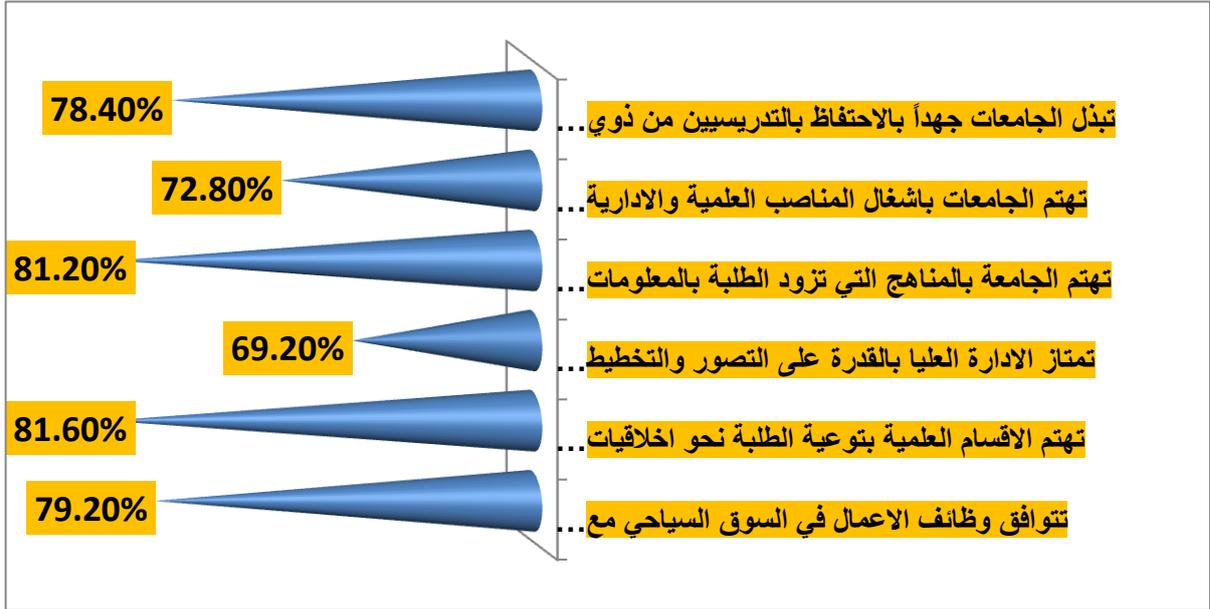
تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي  
دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء  
أ. الهام خضير شبر  
م.د مها عبدالستار عبدالجبار

جدول (9)

مستوى أهمية الخبرات

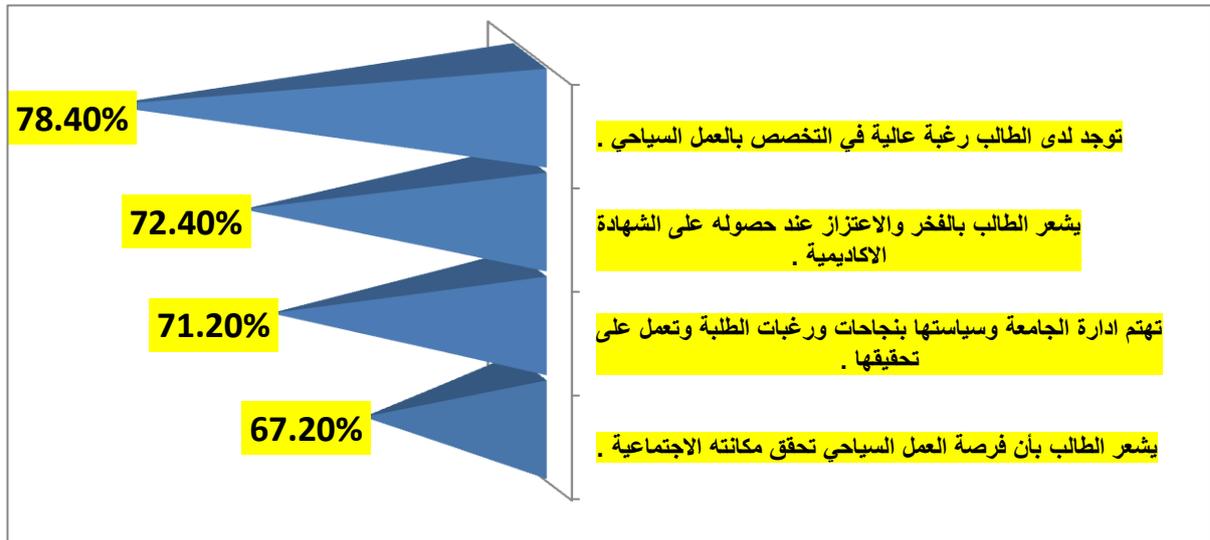
ت	نص الفقرات	الوسط الحسابي الموزون	انحراف معياري	الأهمية النسبية %	اتجاه اجابات العينة
الفقرة 12	تبذل الجامعات جهداً بالاحتفاظ بالتدريسيين من ذوي الخبرة العالية بمواصفات العمل السياحي.	3.92	1.2137	78.4	الاتفاق
الفقرة 13	تهتم الجامعات باشغال المناصب العلمية والادارية المهمة من قبل ذوي الخبرة والخدمة الطويلة .	3.64	1.0882	72.8	الاتفاق
الفقرة 14	تهتم الجامعة بالمناهج التي تزود الطلبة بالمعلومات والخبرات وفقاً لمتطلبات التخصص السياحي للوظيفة في سوق العمل	4.06	1.091	81.2	الاتفاق
الفقرة 15	تمتاز الادارة العليا بالقدرة على التصور والتخطيط لتنمية خبرات الطلبة .	3.46	1.1773	69.2	الحياد
الفقرة 16	تهتم الاقسام العلمية بتوعية الطلبة نحو اخلاقيات المهنة السياحية	4.08	1.012	81.6	الاتفاق
الفقرة 17	تتوافق وظائف الاعمال في السوق السياحي مع خبرات الطالب العملية .	3.96	1.1104	79.2	الاتفاق
X3	الخبرات	3.8533	1.1154	77.067	الاتفاق

تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي  
دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء  
أ. الهام خضير شبر  
م.د مها عبدالستار عبدالجبار



شكل (5)

توزيع الخبرات من الاكثر تأثيرا حتى الأقل



شكل (5)

توزيع المعنويات من الاكثر تأثيرا حتى الأقل

**تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي**  
**دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء**  
**أ. الهام خضير شبر**  
**م.د مها عبدالستار عبدالجبار**

4. **المعنويات:** يُؤشر جدول (10) ان قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.565) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) الذي يمثل الحد الفاصل بين الاتفاق وعدم الاتفاق وفق مقياس ليكرت الخماسي، وهذا يؤشر ان مستوى أهمية اجابات عينة الدراسة على فقرات هذا المتغير اتجهت نحو الاتفاق، وانحراف معياري (1.0328)، بما يؤكد وجود تشتت ملحوظ للبيانات عن وسطها الحسابي، بينما سجلت الاهمية النسبية (71.3%) بما يرسخ اتفاق معظم افراد عينة الدراسة على فقرات هذا المحور، وقد توزعت مستويات الاجابات على فقرات المعنويات بين أعلى مستوى اجابه حققته الفقرة الثامنة عشر بوسط حسابي بلغ (3.92) مسجلة انحرافا معيارياً بلغ (1.1445) ، بما يؤكد وجود رغبة عالية لدى الطلبة في التخصص بالعمل السياحي أما الفقرة الحادية والعشرين فقد حققت ادنى مستوى اجابة بين مجمل المعنويات إذ بلغ الوسط الحسابي للفقرة الحادية والعشرين (3.36) وكان الانحراف المعياري له (1.05). ليرسخ ذلك ضعف في شعور الطالب بأن فرصة العمل السياحي تحقق مكانته الاجتماعية، ويظهر الشكل (5) ترتيب الفقرات من الاكثر أهمية حتى الاقل .

**جدول (10)**

**مستوى أهمية المعنويات**

ت	نص الفقرات	الوسط الحسابي الموزون	انحراف معياري	الأهمية النسبية %	اتجاه اجابات العينة
الفقرة 18	توجد لدى الطالب رغبة عالية في التخصص بالعمل السياحي .	3.92	1.1445	78.4	الاتفاق
الفقرة 19	يشعر الطالب بالفخر والاعتزاز عند حصوله على الشهادة الاكاديمية .	3.62	1.1542	72.4	الاتفاق
الفقرة 20	تهتم ادارة الجامعة وسياستها بنجاحات ورغبات الطلبة وتعمل على تحقيقها .	3.56	0.7827	71.2	الاتفاق
الفقرة 21	يشعر الطالب بأن فرصة العمل السياحي تحقق مكانته الاجتماعية .	3.36	1.05	67.2	الحياد
X4	المعنويات	3.565	1.0328	71.3	الاتفاق

## تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي

### دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء

م.د. مها عبدالستار عبدالجبار

أ. الهام خضير شبّر

#### اختبار فرضيات الدراسة بواسطة اسلوب التحليل العاملي

يمتاز اسلوب التحليل العاملي بأنه يتيح الفرصة لتحديد واختبار صحة نماذج معينة للقياس والتي يتم بنائها في ضوء أسس نظرية سابقة، إذ يهدف الباحث من استعمال هذا الاسلوب المتقدم إلى برهنة أن المتغير المستقل (تنمية رأس المال البشري) والذي ضم اربعة محاور متمثلة بـ {المعرفة، المهارات والقدرات، الخبرات، المعنويات} تؤثر في مخرجات التعليم السياحي الجامعي، إذ يمتاز اسلوب التحليل العاملي بترتيب المحاور (العوامل) حسب اهميتها من خلال النسبة المئوية للتباين المفسر لكل عامل، كما يرسخ التحليل العاملي اهمية كل فقرة ضمن كل محور والذي توضحه قيمة التشعب التي تحملها الفقرة داخل كل محور إذ أن (التشعب : قوة ارتباط الفقرة بالمحور الذي يضمه)، وحسب نتائج اسلوب التحليل العاملي فإن المحور الموجود ضمن العامل الأول أكثر أهمية من بقية المحاور التي يضمها المتغير المستقل يعقبه المحور الموجود في العامل الثاني والذي يكون أقل أهمية من المحور الذي ضمن العامل الذي سبقه وهكذا حتى العامل الاخير، والذي يمتلك أدنى نسبة مئوية للتباين المفسر من بين جميع المحاور الأربعة الموجودة في الاستبانة، ومن اجل الانتقال إلى تطبيق اسلوب التحليل العاملي بشكل كفوء على البيانات الخاصة بالدراسة، يجب توفر أربعة شروط في عينة الدراسة وبيانات الاستبانة<sup>(1)</sup> حتى تكون مخرجات التحليل العاملي ذات مصداقية عالية وعلى النحو الآتي:

1. يشترط أن يكون حجم العينة الخاضعة للتحليل كافٍ لتطبيق التحليل العاملي وذلك في حال كانت قيمة مقياس (KMO) {The Kaiser – Meyer –Olkin Measure} أكثر من (0.500) مع ضرورة وجود علاقات ارتباط معنوية بين المتغيرات الثانوية ضمن كل متغير رئيس، وذلك في حال كانت نتيجة اختبار (Bartlett) معنوية.
  2. يشترط أن تكون النسبة المئوية التراكمية للتباين المفسر لمجمل المحاور (العوامل) أكثر من (60 %) لتعطي دلالة أكبر.
  3. يجب ان تكون قيمة الجذر الكامن (Eigenvalues) لكل عامل في التحليل العاملي أكثر من الواحد الصحيح، حتى يكون المحور له تأثير معنوي.
  4. يشترط أن تكون قيم تشعبات الفقرات دخل كل عامل تساوي (0.50 فأكثر) حتى تكون ذات دلالة احصائية.
- ولغرض إثبات ان حجم العينة المعتمدة في الدراسة كافٍ لتطبيق هذا التحليل سنحسب قيمة مقياس KMO ، ولا سيما أن قيمة هذا المقياس تؤكد ان حجم العينة كافٍ لتطبيق التحليل العاملي في حال كانت قيمتها أكثر من (0.500)، وبالنظر إلى جدول (11) نجد ان قيمة مقياس KMO للبيانات شكلت (0.682) وهي معنوية بسبب كونها أكثر من (0.500) وهذه النتيجة تبرهن توفر شرط ان حجم العينة كافٍ لتطبيق التحليل العاملي، وبالتالي تحقق الشرط الاول من الشروط الاول من شروط تطبيق التحليل العاملي. اما لبرهنة وجود علاقات ارتباط معنوية بين العوامل الأربعة، سيطبق الباحثان اختبار (Bartlett) ، فإن نتيجة الاختبار ستذهب الى تحقق هذا الشرط في حال كانت قيمة (Chi-Square) المحتسبة الخاصة بهذا الاختبار معنوية وذلك عندما تكون القيمة الاحتمالية sig. المناظرة لها تساوي أو أقل من قيمة مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة والبالغ (0.05 )، إذ يؤشر جدول(11) ان قيمة (Chi-Square) المحتسبة شكلت (847.179) وهي معنوية ولا سيما ان القيمة الاحتمالية المقابلة لها سجلت صفرًا، ليدل ذلك على وجود علاقات

<sup>(1)</sup> التحليل الاحصائي المتقدم باستخدام SPSS ، دودين حمزة محمد ، التحليل الاحصائي المتقدم باستخدام SPSS ، الطبعة الثانية ، دار المسيرة ، عمان ،

**تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي**  
**دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء**  
**أ. الهام خضير شبر**      **م.د مها عبدالستار عبدالجبار**

ارتباط بنسبة ثقة (95 %) بين المحاور الاربعة {المعرفة، المهارات والقدرات، الخبرات، المعنويات} وذلك يتحقق الشرط الأول من شروط تطبيق التحليل العاملي.

جدول (11)

تعليق الباحثون	Bartlett Test		مقياس KMO	الاختبارات المحاور
	القيمة الاحتمالية Sig.	Chi-Square مربع كاي		
التأكد من ان حجم العينة كافٍ لتطبيق التحليل العاملي ، وكذلك تحقق شرط توفر علاقات ارتباط معنوية بين المحاور الأربعة في الاستبانة	0.00	847.179	0.682	بيانات الاستبانة

اختبار شرط كفاية العينة ووجود علاقات الارتباط بين المحاور الأربعة

**تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي**  
**دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء**  
**أ. الهام خضير شبر**      **م.د مها عبدالستار عبدالجبار**

أما لبيان مدى توفر شروط التحليل العاملي الاخرى استند الباحثان على طريقة المكونات الرئيسية ( Principal Components ) ، فبيّن جدول (12) نستدل أن جميع قيم التشعبات، سجلت قيماً أكثر من (0.50) ، وفي ذات الوقت كانت قيم الجذر الكامن (Eigenvalues) لمحاور تنمية رأس المال البشري كانت قيماً أكثر من الواحد الصحيح، بما يؤكد أن للمحاور الأربعة تأثير ملحوظ في مخرجات التعليم السياحي الجامعي وبالتالي فإن المعرفة والمهارات والقدرات والخبرات والمعنويات تعكس فعلاً تنمية رأس المال البشري وتؤثر بشكل مباشر في مخرجات التعليم السياحي الجامعي ، كما أظهر جدول (12) ان التحليل العاملي رتب المحاور الأربعة الموجودة في الاستبانة من الاكثر اهمية حتى الأقل، وفقاً للنسبة المئوية للتباين المفسر التي يحملها العامل المنطوي تحته المحور وقيم الجذر الكامن المناظرة لكل محور (عامل)، إذ جاء محور (الخبرات) في المرتبة الاولى من حيث التأثير في مخرجات التعليم السياحي الجامعي وبنسبة تباين مفسر كان (39.19%) وجذر كامن بلغ (9.919)، بما يؤكد قبول الفرضية الثانوية الثالثة بالمستوى الاول التي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للخبرات في مخرجات التعليم السياحي الجامعي) ، في حين جاء محور (المعرفة) بالمستوى الثاني من حيث التأثير على المتغير التابع وبنسبة تباين مفسر سجلت (16.45%) وجذر كامن بلغ (4.162) وهي النتيجة تؤدي إلى قبول الفرضية الثانوية الاولى التي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمعرفة في مخرجات التعليم السياحي الجامعي)، يليه محور (المهارات والقدرات) بالمستوى الثالث من حيث التأثير في المتغير التابع وبنسبة تباين مفسر سجلت (12.03%) وجذر كامن بلغ (3.045)، بما يؤكد قبول الفرضية الثانوية الثانية التي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمهارات والقدرات في مخرجات التعليم السياحي الجامعي)، بينما سجل محور (المعنويات) ادنى مستوى من حيث التأثير في مخرجات التعليم السياحي الجامعي بين المحاور الأربعة التي ضمها متغير تنمية رأس المال البشري وبنسبة تباين مفسر سجلت (8.18%) وجذر كامن بلغ (2.070) بما يؤكد قبول الفرضية الثانوية الرابعة التي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمعنويات في مخرجات التعليم السياحي الجامعي)، لتصل بذلك نسبة التباين التراكمي لمحاور المتغير المستقل إلى (81.355%) وهي نسبة عالية أكثر من (60%) تؤكد أهمية المحاور الأربعة وتأثيرها في مخرجات التعليم السياحي الجامعي، وهي النتيجة تؤكد قبول الفرضية الرئيسية القائلة ( يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتنمية رأس المال البشري في مخرجات التعليم السياحي الجامعي)، وفي ذات الوقت أشار جدول (12) إلى ان الفقرات داخل كل محور (عامل) رتبت من الاكثر اهمية حتى الأقل حسب قوة ارتباط الفقرة بالمحور الذي يضمها وبذلك يرسخ التحليل العاملي ان المحاور الأربعة في متغير تنمية رأس المال البشري تلعب دوراً بارزاً ومؤثراً في مخرجات التعليم السياحي الجامعي وعلى النحو الآتي:

**جدول ( 9 )**

**نتائج التحليل العاملي**

**تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي**  
**دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء**  
**أ. الهام خضير شبر**  
**م.د مها عبدالستار عبدالجبار**

الرابع		الثالث		الثاني		الأول		العوامل
المعنويات		المهارات والقدرات		المعرفة		الخبرات		المحاور مرتبة من الأكثر أهمية وحتى الأقل ، يضاف اليه ان الفقرات داخل كل عامل مرتبة من الأكثر ارتباطا بالمحور حتى الأقل
التشعب	الفقرات	التشعب	الفقرات	التشعب	الفقرات	التشعب	الفقرات	
0.881	18	0.901	9	0.781	4	0.826	16	
0.809	19	0.733	7	0.765	1	0.820	14	
0.752	20	0.642	11	0.652	2	0.731	17	
0.555	21	0.616	6	0.594	3	0.712	12	
		0.531	10	0.551	5	0.621	13	
		0.507	8			0.523	15	
2.070		3.045		4.162		9.919		الجذر الكامن
8.18%		12.03%		16.45%		39.19%		النسبة المئوية للتباين المفسر %
75.85								النسبة المئوية التراكمية للتباين %
التشعب يعني قوة ارتباط الفقرة بالمحور الذي يضمها								

**المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات**

اولا : الاستنتاجات :

- 1- من اهم وظائف الجامعات هي تنمية رأس المال البشري والتي تعد من المقومات الأساسية لاعداد وصقل وتنمية المهارات و القدرات لمخرجاتها في جوانبها العلمية والعملية والفنية والسلوكية، ومن ثم فهي وسيلة تعليمية وتدريبية وفنية وسلوكية. .
- 2-تشكل سياسات التعليم السياحي الجامعي الجيدة الركيزة الأساسية في تنمية وتأهيل مخرجات متخصصة قادرة على تلبية متطلبات سوق العمل والتفاعل والتكيف مع المتغيرات العالمية المستحقة في القطاع السياحي ..
- 3-ان المهارات التعليمية ,والخطط التدريبية تعلمان على تأهيل الطلاب وتحويلهم من مجرد موارد بشرية مجمدة، إلى طاقات فعالة مستعدة للعطاء، لنؤكد في الأخير أن مخرجات التعليم الجامعي هي في الحقيقة من أهم عناصر المدخلات في التنمية المستدامة
- 4-اتفاق معظم افراد عينة الدراسة على وجود ضعف واضح في اعتماد كليات العلوم السياحية (العينة ) على المعنويات في عملها حيث شكل ادنى ترتيب لفقرات متغير تنمية رأس المال البشري لدى عينة البحث بينما كان اعلى ترتيبا لمتغير الخبرات ثم المعرفة والمستوى الثالث المهارات والقدرات .

## تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي

### دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء

أ. الهام خضير شبر م.د مها عبدالستار عبدالجبار

- 5- وسجلت الفقرة الثانوية من بعد المعرفة (معرفة التدريسيين تساعد على استخدام الوسائل الالكترونية والبرمجيات الجاهزة في اكتساب الطلبة لمعرفة تقنيات العمل الحديثة) أعلى مستوى. بينما سجلت فقرة (وجود ضعف ملحوظ في امتلاك الطلبة المعلومات المتخصصة الكافية للعمل السياحي). ادنى مستوى من مجمل فقرات المعرفة وهذا يعكس ضعف البرامج التعليمية واساليب التدريس المناسبة .
- 6- وسجلت الفقرة الثانوية لبعدها المهارات والقدرات ( ان الجامعة ترى ان التجربة والتدريب افضل وسيلة لاكتساب المهارات العلمية والمهنية للطلبة). اعلى مستوى بينما سجلت الفقرة (وجود ضعف ملحوظ في امتلاك الطلبة للاستعداد الذهني للتحليل والاستنتاج وفق المعلومات الاكاديمية المتاحة) ادنى مستوة من مجمل المهارات والقدرات . وهذا يعكس ضعف في المهارات التعليمية والاكاديمية .
- 7- اما اعلى مستوى اجابة العينة للفقرات الثانوية لبعدها الخبرات هو ( اهتمام الاقسام العلمية بتوعية الطلبة نحو اخلاقيات المهنة السياحية) بينما حققت ادنى مستوى اجابة بين مجمل الخبرات ( ضعف في قدرة الادارات العليا على التصور والتخطيط لتنمية خبرات الطلبة) وهذا يعكس الاهتمام بالارتقاء بمستوى الطلبة في مجال السلوك المهني والاخلاقي من جهة اخرى يعكس ضعف المؤهلات التخطيطية للقيادات الجامعية ..
- 8- حققت اعلى مستوى اجابة العينة لبعدها المعنويات فقرة ( وجود رغبة عالية لدى الطلبة في التخصص بالعمل السياحي بينما حققت ادنى مستوى اجابة بين مجمل المعنويات ( ضعف في شعور الطالب بأن فرصة العمل السياحي تحقق مكانته الاجتماعية) وهذا يعكس ضعف الاهتمام بالتنسيق مع مؤسسات الاعمال السياحية التي تمثل سوق العمل السياحي لاستيعاب وخلق فرص العمل للطلبة .

### ثانيا: التوصيات

- 1- على قيادات كليات العلوم السياحية في العراق ان تعمل على تحسين مستوى الجودة والكفاءة في مجال التدريس والبرامج التدريبية وتنمية البحث العلمي وتمكين الطلبة من الحصول على المعارف والمهارات اللازمة والمناسبة للعمل في مؤسسات الاعمال السياحية .
- 2- اعادة النظر بالمنهج واساليب التدريس التقليدية وتحديثها بما يسهل على الطلبة عملية الانتقال من الحياة الأكاديمية إلى سوق العمل وتبادل الخبرات والتجارب مع الجامعات العربية والعالمية الرصينه في التعليم السياحي .
- 3- دعم الجامعات والمؤسسات السياحية القيام بالبحوث التطبيقية التي تستهدف الإسهام في حل مشكلات التعليم السياحي الجامعي من خلال الاستفادة من خبرات الاساتذة والخبراء الجامعيين في اطار عمل مشترك متكامل .
- 4- تكييف الدورات التدريبية والندوات العلمية للطلاب للإحاطة بكل المستجدات العلمية في مجال تخصصهم داخل البلاد وخارجها والاستفادة من المحاضرات الفيديوية (online) للخبراء أكاديميين ومهنيين متخصصين وتقوية ثقتهم بأنفسهم واعدادهم للعمل السياحي .
- 5- نظرا لاهمية الترابط بين المؤسسات التعليمية والسياحية ، ينبغي إيجاد شراكة بين الجامعات والقطاع الخاص لمعرفة الاحتياجات الفعلية للقطاع السياحي من الكوادر المتخصصة السياحية والفندقية . ومن خلال تفعيل الحوار وتعزيز التعاون والتنسيق المستمر والمثمر لاقتراح ومناقشة برامج عمل مشتركة لتوصيف الاعمال المطلوبة وتحديد الاحتياجات والبرامج التدريبية وفرص التوظيف الحالية والمستقبلية ..
- 6- إقامة دورات للتعليم المستمر وللتدريسيين فتح المجال امامهم بشكل أوسع لحضور المؤتمرات والندوات العلمية ودعمهم وتشجيعهم على نشر بحوثهم والانفتاح على المجتمع المحلي والعالمي .

تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي  
دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء  
أ. الهام خضير شبر  
م.د مها عبدالستار عبدالجبار

المصادر

اولاً: المصادر العربية

1- الكتب

- حسن ، راوية ، ادارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعة للنشر، الاسكندرية ، مصر ، 2004.
- خصاونه، عاكف لطفي، ادارة الابداع والابتكار في منظمات الاعمال، الطبعة الاولى، جامعة البلقاء التطبيقية، الاردن، 2011.
- الدوري، زكريا وآخرون، وظائف وعمليات الاعمال، دار اليازوري العلمية للنشر ، عمان ، 2010.
- الرشدان، عبدالله، في اقتصاديات التعليم، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2005.
- السلمي، علي، ادارة الموارد البشرية الاستراتيجية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة 2001.
- الطاهر ، اسمهان ماجد ، ادارة المعرفة، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، والتوزيع، عمان ، الاردن، 2012.
- الكبيسي، صلاح الدين و كريم ، عواد ، ادارة المعرفة ، دار المغرب ، بغداد، 2014.
- محفوظ، جودة، التحليل الاحصائي المتقدم، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، عمان، 2010 .
- محمد، دودين حمزة، التحليل الاحصائي المتقدم باستخدام SPSS، الطبعة الثانية، دار المسيرة ، عمان ، 2013.
- المشعان، د. عويد سلطان، التوجيه المهني، الطبعة الاولى ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، 1993.
- المفرجي ، عادل وصالح، احمد ، رأس المال الفكري في منظمات الاعمال- طرق قياسه واساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة ، 2003 .
- المغربي ، كامل، السلوك التنظيمي - مفاهيم واسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم ، الطبعة الثالثة، دار الفكر، عمان، 2004.
- الملكاوي، ابراهيم المخولف، ادارة المعرفة الممارسات والمفاهيم، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2006.
- نجم ، عبود نجم ، ادارة المعرفة، الطبعة الاولى، الوراق للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2005.

2- الرسائل والاطاريح والمجلات والمؤتمرات والتقارير

- ابراهيم ، خالد عبدالله ، العلاقة بين رأس المال الفكري وادارة الجودة ، جامعة الانبار ، كلية الادارة والاقتصاد، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد (91)، 2012.
- الابراهيم، نادية ، دور الجامعة في تنمية راس المال البشري لحقيق التنمية المستدامة (دراسة حالة جامعة المسيلة)، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية ، جامعة فرحات عباس- سطيف1، الجزائر، 2012-2013.
- حسيبة، بن عمار ، تكوين الموارد البشرية في المنظومة التربوية الجزائرية ، رسالة ماجستير ، جامعة منتوري ، قسنطينة، الجزائر 2009.
- دهان، محمد، الاستثمار التعليمي في الرأس المال البشري، مقارنة نظرية ودراسة تقييمية لحالة الجزائر، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، الجزائر، 2010.
- زايد ، محمد عصام ، دراسة قياس وتقييم الاستثمار في التكوين الرأسمالي ، جمهورية مصر العربية ، 1981.

*Route Educational and Social Science Journal*

*Volume 5(7), May 2018*

## تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي

### دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء

أ. الهام خضير شبر م.د مها عبدالستار عبدالجبار

- شبر ، الهام خضير عباس ، واقع وامكانات تطور العمالة في القطاع السياحي الاشتراكي في العراق - رسالة ماجستير - الجامعة المستنصرية ، كلية الادارة والاقتصادية ، العراق ، 1988.
- شبر ، الهام خضير عباس ، تخطيط التعليم والتدريب السياحي ودورها في بناء قوة العمل السياحية في العراق ، مجلة الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، العدد 20، 1997.
- صالح ، احمد علي ، بناء محافظ رأس المال الفكري في الانماط المعرفية واختبار موائمتها الاستراتيجية في القطاع الصناعي المختلط ، اطروحة دكتوراه ، الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، 2006.
- الصفار ، احمد عبد اسماعيل ، تأثير رأس المال البشري في الاداء المصرفي ، مجلة كلية الادارة والاقتصاد ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، العدد (70)، 2008.
- عريفج ، سامي سلطي ، الجامعة والبحث العلمي ، دار الفكر ، الاردن ، 2007.
- العنزي ، سعد ، فلسفة تحليل كلفة رأس المال البشري واستثماره ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (9) ، العدد (31) ، 2004.
- العنزي ، سعد ونعمه ، نعم حسين ، رأس المال الفكري - مفاهيم ومدخل ، دراسات اقتصادية ، العدد الثاني ، السنة الثالثة ، 2001.
- غيث ، محمد عاطف ، قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 1989.
- القرشي ، عبدالله علي ، الاستثمار في رأس المال البشري من منظور مالي ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، جامعة الزيتونة ، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الثاني عشر للاعمال ، الاردن ، 2013.
- النجار ، شهناز فاضل احمد ، رأس المال الفكري واثره في التغيير التنظيمي - دراسة تطبيقية في الجامعة التكنولوجية ، رسالة ماجستير ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، 2006.
- التقرير الوطني للتنمية البشرية في العراق لعام 2008.
- تقارير شعب الاحصاء والتخطيط في كلية العلوم السياحية في جامعتي المستنصرية وكربلاء.

#### ثانيا: المصادر الاجنبية

- Al-Ma'ani, A.I. , Jaradat, N., Impact of human capital on organization performance, Interdisciplinary journal of contemporary research in business, 2010.
- Liebowitz , Jay, Addressing the human capital crisis in the federal government : A knowledge management perspective, Butterworth, Heinemann, U.S.A.
- Turban , Efrain , Introduction to Introduction Technology , New York , 2001.
- <https://ar.wikipedia.org/wiki/خبرة>
- wahab , salah ,Tourism management ,Tourism international press , 1975.

تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي  
دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء  
أ. الهام خضير شبر  
م.د مها عبدالستار عبدالجبار

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
الجامعة المستنصرية  
كلية العلوم السياحية  
قسم إدارة الفنادق

م / إستبانة

الأستاذ الفاضل المحترم .. الأستاذة الفاضلة المحترمة .. السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نضع بين أيديكم الكريمة إستبانة البحث الموسوم (( تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات التعليم السياحي الجامعي )) والذي يمثل دراسة ميدانية لآراء عينة من الاساتذة من ذوي الاختصاص في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء ، ونظراً لما تتمتعون به من خبرات علمية ومهنية بمجال عملكم، شاكرين تعاونكم معنا في الإجابة على فقرات الإستبانة بوضع (√) أمام الخيار الذي ترونه مناسباً للأسئلة المطروحة والذي سيرفد هذا البحث للوصول الى نتائج دقيقة علمية وعملية تساهم تطوير القطاع السياحي في سوق العمل .

والله ولي التوفيق

م.د مها عبدالستار عبدالجبار

أ. الهام خضير شبر

**تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي**  
**دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء**  
**أ. الهام خضير شبر**  
**م.د مها عبدالستار عبدالجبار**

ت	الفقرات	لا أتفق إطلاقاً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
	<b>المعرفة :</b>					
1	تبذل الجامعات جهداً باكتساب التدريسيين المعرفة العالية بمواصفات ومتطلبات العمل السياحي .					
2	تستقطب الجامعات التدريسيين ذوي المعارف والمتخصصين علمياً ومهنياً .					
3	تهتم الجامعة بمن يتولى المناصب الادارية والعلمية المهمة ان يمتلك معارف وخبرات علمية ومهنية كافية .					
4	تساعد معرفة التدريسيين باستخدام الوسائل الالكترونية والبرمجيات الجاهزة في اكتساب الطلبة لمعرفة تقنيات العمل الحديثة.					
5	تتوفر لدى الطلبة المعلومات المتخصصة الكافية للعمل السياحي .					
	<b>المهارات والقدرات :</b>					
6	تعمل الجامعة على اختيار التدريسيين المؤهلين وذوي المهارات المتخصصة .					
7	تلائم الدراسة الاكاديمية التي يحصل عليها الطالب مع المؤهلات العلمية التي يحتاجها سوق العمل السياحي .					
8	توفر الجامعة المتطلبات المادية لتطوير المهارات الفنية والتقنية للطلبة .					
9	ترى الجامعة ان التجربة والتدريب افضل وسيلة لاكتساب المهارات العلمية والمهنية للطلبة .					
10	يملك الطلبة الاستعداد الذهني للتحليل والاستنتاج وفق المعلومات الاكاديمية المتاحة .					
11	تهتم الجامعة باللياقة البدنية والحيوية للطلبة .					

**تنمية رأس المال البشري وتأثيره على مخرجات - التعليم السياحي الجامعي**  
**دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية بجامعة المستنصرية وكربلاء**  
**أ. الهام خضير شبر**      **م.د مها عبدالستار عبدالجبار**

ت	الفقرات	لا أتفق إطلاقاً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
	<b>الخبرات :</b>					
12	تبذل الجامعات جهداً بالاحتفاظ بالتدريسيين من ذوي الخبرة العالية بمواصفات العمل السياحي.					
13	تتلمذت الجامعات بشغل المناصب العلمية والادارية المهمة من قبل ذوي الخبرة والخدمة الطويلة .					
14	تتلمذت الجامعة بالمناهج التي تزود الطلبة بالمعلومات والخبرات وفقاً لمتطلبات التخصص السياحي للوظيفة في سوق العمل					
15	تتماز الادارة العليا بالقدرة على التصور والتخطيط لتنمية خبرات الطلبة .					
16	تتلمذت الاقسام العلمية بتوعية الطلبة نحو اخلاقيات المهنة السياحية .					
17	تتوافق وظائف الاعمال في السوق السياحي مع خبرات الطالب العملية .					
	<b>المعنويات :</b>					
18	توجد لدى الطالب رغبة عالية في التخصص بالعمل السياحي .					
19	يشعر الطالب بالفخر والاعتزاز عند حصوله على الشهادة الاكاديمية .					
20	تتلمذت ادارة الجامعة وسياستها بنجاحات ورغبات الطلبة وتعمل على تحقيقها .					
21	يشعر الطالب بأن فرصة العمل السياحي تحقق مكانته الاجتماعية .					