



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

21 أكتوبر 2021



موضوع الأطروحة:

دور إدارة الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات السياحية من أجل تحقيق تنمية سياحية مستدامة

- دراسة حالة -

تحت إشراف: د. عيسى سماعيل

من إعداد الطالب: جمال شنة

السنة الجامعية: 2020 / 2021

ملخص: أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال

تهدف دراستنا إلى تحديد الدور الذي تقوم به إدارة الموارد البشرية من خلال وظائفها في تحسين جودة الخدمات السياحية لتحقيق تنمية سياحية مستدامة. حيث يمثل المتغير المستقل في وظائف إدارة الموارد البشرية التالية: (الحصول على الموارد البشرية، تنمية الموارد البشرية، المحافظة على الموارد البشرية). في حين أن جودة الخدمات السياحية والتي تم قياسها بالاعتماد على الأبعاد التالية: (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، السلامة والأمان، والتعاطف) تمثل المتغير المستقل. أما التنمية السياحية المستدامة فهي تمثل المتغير التابع وتم قياسها بالأبعاد التالية: (الإقتصادي، الإجتماعي، والبيئي).

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تصميم ثلاث استمارات واحد موجهة إلى الموظفين بالمنظمات السياحية والثانية موجهة إلى السياح. والثالثة وجهة للسكان المحليين تضمنت الأولى 36 فقرة، والثانية 23 فقرة، والثالثة 14 فقرة ووزعت على عينات البحث لأجل جمع البيانات الأولية ومعرفة آرائهم حول متغيرات الدراسة. وللمعالجة الإحصائية لمتغيرات البحث تم الإستعانة ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS إصدار 22. ونخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0,05 بين إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات السياحية وكذلك وجود علاقة ارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0,05 بين إدارة الموارد البشرية والتنمية السياحية المستدامة بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0,05 بين جودة الخدمات السياحية والتنمية السياحية المستدامة. هذا وقد تبين حسب نموذج baron and kenny أن لجودة الخدمات السياحية علاقة وساطة جزئية بين إدارة الموارد البشرية والتنمية السياحية المستدامة.

Abstract:

Our study aims to determine the role that human resources management plays through its functions in improving the quality of tourism services to achieve sustainable tourism development. Where the independent variable is represented in the following human resources management functions: (obtaining human resources, developing human resources, maintaining human resources). While the quality of tourism services, which was measured based on the following dimensions: (tangibility, reliability, responsiveness, safety and security, and empathy) represented the independent variable. As for sustainable tourism development, it represents the dependent variable and was measured by the following dimensions: (economic, social, and environmental).

To achieve the objectives of the study, three questionnaires were designed, one addressed to the employees of the tourism organizations and the second one addressed to tourists. The third was a destination for the local population, the first included 36 items, the second 23 items, and the third 14 items and was distributed to the research samples in order to collect the primary data and know their opinions about the study variables. For the statistical treatment of the research variables, the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 22 was used. The study concluded a set of results, the most important of which are: There is a statistically significant correlation at a significant level of 0.05 between human resource management and the quality of tourism services, as well as a statistically significant correlation at a significant level. 0.05 between human resources management and sustainable tourism development, in addition to the existence of a statistically significant correlation at a significant level of 0.05 between the quality of tourism services and sustainable tourism development. According to Baron and Kenny's model, the quality of tourism services has a partial mediation relationship between human resource management and sustainable tourism development.

Key words: human resource management - Quality of tourism services - Sustainable tourism development.

Résumé:

Notre étude vise à déterminer le rôle que joue la gestion des ressources humaines à travers ses fonctions dans l'amélioration de la qualité des services touristiques pour parvenir à un développement touristique durable. Où la variable indépendante est représentée dans les fonctions de gestion des ressources humaines suivantes : (obtention des ressources humaines, développement des ressources humaines, maintien des ressources humaines). Alors que la qualité des services

touristiques, qui a été mesurée sur la base des dimensions suivantes : (tangibilité, fiabilité, réactivité, sûreté et sécurité et empathie) représentait la variable indépendante. Quant au développement touristique durable, il représente la variable dépendante et a été mesuré par les dimensions suivantes : (économique, sociale et environnementale).

Pour atteindre les objectifs de l'étude, trois questionnaires ont été conçus, l'un adressé aux employés des organisations touristiques et le second adressé aux touristes. Le troisième était une destination pour la population locale, le premier comprenait 36 éléments, le second 23 éléments et le troisième 14 éléments et a été distribué aux échantillons de recherche afin de collecter les données primaires et de connaître leurs opinions sur les variables de l'étude. Pour le traitement statistique des variables de recherche, le paquet statistique pour les sciences sociales (SPSS) version 22 a été utilisé. L'étude a conclu un ensemble de résultats, dont les plus importants sont : Il existe une corrélation statistiquement significative à un niveau significatif de 0,05 entre la gestion des ressources humaines et la qualité des services touristiques, ainsi qu'une corrélation statistiquement significative à un niveau significatif. 0,05 entre la gestion des ressources humaines et le développement du tourisme durable, en plus de l'existence d'une corrélation statistiquement significative à un niveau significatif de 0,05 entre la qualité des services touristiques et le développement du tourisme durable. Selon le modèle de Baron et Kenny, la qualité des services touristiques a une relation de médiation partielle entre la gestion des ressources humaines et le développement touristique durable.

Mots clés: gestion des ressources humaines - Qualité des services touristiques - Développement durable du tourisme.

نائب العميد المكلف لما بعد التدرج

عميد كلية العلوم الاقتصادية

المشرف

والبحث العلمي والعلاقات الخارجية

والتجارية وعلوم التسيير



د. محمد عبد الحليم عيسى