

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
الجامعة المستنصرية  
كلية الإدارة والاقتصاد  
قسم السياحة وإدارة الفنادق

## استراتيجيات مواجهة ارتفاع دوران العمل في منشآت الإقامة والإيواء

دراسة ميدانية في فنادق الدرجة الممتازة والأولى في محافظة بغداد

رسالة تقدمت بها إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية  
وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم السياحة وإدارة الفنادق

الطالبة

ذكري عبدالرحيم خليل النعيمي

بإشراف

الاستاذ المساعد الدكتور صباح محمد موسى

## المقدمة

تخطيط الموارد البشرية هو عملية تقوم بها المنظمة لضمان حصولها على الكمية الصحيحة والنوعية الجيدة من الافراد لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو الخدمات في المستقبل.

والمنظمة التي لا تقوم بهذه العملية ربما لن تكون قادرة على توفير احتياجاتها من العاملين في المستقبل أو يتوجب عليها اللجوء الى عملية الاستغناء في حالة وجود فائض بالعمالة. ان الفشل يمكن ان يقود الى تحمل تكاليف مالية باهضة. فالاختيار الصحيح للفرد المناسب للعمل يؤدي الى تطوير ايجابي في الانتاجية وتحقيق رضا الضيف، والاختيار الخاطيء يؤدي الى ضعف الخدمة وخسارة الضيف. ولهذه الاسباب فان خطوات الاختيار، التوظيف، التطبيع يجب إعطاؤها الاهمية القصوى لدى منشآت الايواء فعليها تقع مسؤولية كبيرة لاجل الاختيار الامثل للموارد البشرية التي تعمل لخدمة الضيوف، فلم يعد كافياً اعداد غرفة نظيفة وبسعر متواضع، بل من الضروري تقديم الخدمة الاجمالية بدءاً من حامل الامتعة وأنتهاءً بالعامل الذي يودع سيارات الضيوف في موقف السيارات يضاف الى ذلك تعويض العاملين المجزي لكي يشعروا بالسلطة والنفوذ والقيمة الذاتية ولجل اكتفائهم اقتصادياً واجتماعياً ونفسياً.

ولهذا السبب فان سوء معالجة التعويض له تأثير قوي سالب وبالتالي ينعكس على اداء العاملين.

واخيراً فان تطوير مهارات العاملين وتدريب الجدد منهم تدريباً دقيقاً ومتابعة الخطوات تلك لها دور مهم في اعداد علاقات بشرية تقدم الخدمة ذات النوعية الجيدة وتسهم في رفد اقتصادنا الوطني.

ان الخطوات المهمة تلك هي استراتيجيات لها دور مهم في مواجهة دوران العمل وفهمه واسبابه وطرائق قيامه، انه تكاليف مادية وغير مادية تتحملها المنشأة، كلفة التدريب، كلفة الاداء، الوقت، كلفة الولاء للضيوف.

ان فقدان عاملين اكفاء لهم معرفة سابقة وخبرة متراكمة لاجل التعامل مع الضيوف يعد خسارة مالية.

فالهدف هو دراسة استراتيجيات الموارد البشرية الاوسع والامل، استراتيجية الاختيار والتعيين، استراتيجية التدريب والتطوير، استراتيجية التعويضات، ودراسة شاملة لآراء مديري منشآت الإقامة والإيواء وعاملها بشأن تبني هذه الاستراتيجيات لمواجهة ارتفاع دوران العمل.  
وكانت الدراسة في جانبها النظري تتضمن:.

الفصل الأول: تناول المبحث الأول منه منهجية الدراسة، والمبحث الثاني اختص بدراسات سابقة.

الفصل الثاني: تناول المبحث الاول منه دوران العمل ، المنطلقات والمفاهيم وتناول المبحث الثاني تكاليف دوران العمل.

الفصل الثالث: المبحث الأول استراتيجيات الموارد البشرية.

المبحث الثاني: استراتيجية الاختيار والتعيين.

المبحث الثالث: استراتيجية التدريب والتطوير.

المبحث الرابع: استراتيجية التعويضات.

أما الجانب الميداني تضمن:.

الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

أما الفصل الخامس والآخر فالمبحث الأول تناول الاستنتاجات النظرية والعملية. والمبحث الثاني: تناول التوصيات الخاصة بالدراسة التي اعتمدها الباحثة من المراجعات النظرية وتحليل البيانات الخاصة بعينة الدراسة التي من شأنها ان تسهم في تقليل دوران العمل ومواجهة ارتفاعه داخل منشآت الإقامة والإيواء لأجل نجاحها في تقديم الخدمة الافضل للضيوف امام المنافسين والحقت بها استمارة الاستبانة والزيارات الميدانية الى منشآت الإقامة والإيواء وألحقت بها قوائم المصادر، فان كنت قد أصبت فمن الله تعالى التوفيق وان أخطأت فإنما أنا بشر والله ولي التوفيق.