وتضاعفت أهميتها مع تزايد دورها الاقتصادي والاجتماعي والبيئي والتكنولوجي والسياسي ، حيث شهد قطاع السياحة في العالم نمواً متزايداً وأصبحت السياحة صناعة هامة في عصرنا الحاضر ، حيث تسهم في تعزيز السياحة وتوفير فرص العمل . باتت جودة الخدمات الفندقية عاملاً أساسياً في جذب العملاء والاحتفاظ بهم حيث إن تحسين جودة هذه الخدمات لا يعتمد فقط على المرافق والتقنيات الحديثة ، بل يتطلب أيضاً قوة عاملة مؤهلة ومتعلمة. في هذا السياق يأتي دور تدريب الموارد البشرية كعنصر محوري في تطوير مهارات واحترافية العاملين في القطاع الفندقي، حيث إن العنصر البشري هو المحرك الأساسي لموارد المنظمة وخاصة عندما يتمتع بكفاءة ومهارة وقدرات معرفية تتناسب مع طبيعة عمل المنظمة ، والتدريب عملية ذات تأثير فعال على مردودية العنصر البشري وهو ضروري للمحافظة على قوة عمل ذات كفاءة عالية حيث يرفع من مستوى المهارات ويساعد على غرس الثقة في نفوس العاملين ويحسن جودة العمل، والمنظمات التي لا تولي أهمية لموضوع التدريب أو التي لا يوجد فيها تحسين مستمر لبرامج التدريب ستجد نفسها في مأزق نتيجة التغيرات الكثيرة التي تحدث في البيئة المحيطة والتي تتطلب من المنظمة أعادة النظر بالتركيبة المعرفية لقدرات مواردها البشرية لتناسب المتطلبات البيئية الجديدة. ومحاولة التكيف معها فأصبح المجتمع العالمي ينظر الى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة ، فإدارة الجودة الشاملة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة لإدارة الجودة وتهدف للتحسين والتطوير المستمر وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والنواتج والخدمات ، احتلت الجودة الشاملة مكانة الصدارة في تفكير الاقتصادين والتربويين لتحسين نوعية التعليم مستوياته وفي جميع أبعاده وعناصره ، كما استخدمت الجودة في التنافس بين تلك المؤسسات حيث أن الجودة الشاملة تستمد طاقة حركتها من المعلومات ومن توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمؤسسة ،

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي