

دور الكفاءة المهنية في تعزيز إدارة الأزمات في زمن كورونا -دراسة حالة مؤسسة "قروز" الفندقية بمنطقة بشار .

The role of professional competence in strengthening crisis management in the area of Corona - a case study of "Grouz" an hospitality organization in BECHAR

عليم فتيحة

جامعة محمد بوقرة بيومرداس

alim.fatiha20@gmail.com

تاريخ القبول: 2022/06/02

تاريخ الاستلام: 2022/05/19

ملخص:

تحاول هذه الدراسة تسليط الضوء على العلاقة القائمة بين الكفاءة المهنية وإدارة الأزمات .وذلك من خلال استبانة موجهة إلى 30 عامل في مؤسسة "قروز" الفندقية ببشار ، تم استهدافهم بطريقة العينة الطبقية . استخدمت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي وتم اعتماد بعض الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات : الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، معامل الارتباط ، الانحدار البسيط . و قد خرجت الورقة البحثية بحتمية الاهتمام بالكفاءة المهنية حتى يتأتى للمؤسسة محل الدراسة دعم إدارة الأزمة الحالية التي يعرفها سوق الخدمات الفندقية مع إجراءات التباعد الاجتماعي . مع ضرورة وجود مجموعة كاملة من الأبعاد المهنية في تطوير إدارة الأزمات خاصة للمؤسسات السياحية. فمؤسسة " قروز" الفندقية بحاجة إلى تعزيز البعد المعرفي أكثر مقارنة مع البعد الوجداني . وهذا قد يخلق سوقا مجزأة ويضعف من فعالية نظام إدارة الأزمة الحالية.

الكلمات المفتاحية: كفاءة مهنية ، إدارة أزمة ، جائحة كورونا ، بعد معرفي ، بعد وجداني ، بعد أدائي ، بعد إنتاجي

Abstract:

The business environment today is characterized by many changes, so organizations (producing commodities or services) must consider supporting the state of defense and continuity service organizations exposed to any crisis. And this is what this study tries to confirm the relation between professional competence and through a questionnaire directed to 30 workers in the "Grouz" (A hospitality organization) in BECHAR. They were targeted by a stratified sampling method.

The study used the five-point Likert scale and some statistical methods were adopted to analyze the data: arithmetic mean, standard deviation, correlation coefficient, simple regression.

And the research paper came out with the inevitability of paying attention to professional competence so that the institution under study can support the management of the current crisis defined by the hotel services market with social distancing measures. With need for a full range of professional dimensions in the development of crisis management, especially for hospitality organization. The "Grouz" organization needs to enhance the cognitive dimension more compared to the emotional dimension. This may create a fragmented market and weaken the effectiveness of the current crisis management system.

Key words: Professional competence, Crisis management, Corona pandemic, Cognitive dimension, Emotional dimension, Performance dimension, Productive dimension.

مقدمة :

إن تسارع وتيرة التغيرات الاقتصادية، الاجتماعية و التكنولوجية داخل بيئة المنظمة، أجبر هذه الأخيرة على البحث دوما عن طرق جديدة تستطيع بها الصمود أمام هذه التغيرات. وقد تعددت الكتابات والأبحاث عن المناهج الإدارية التي يمكن أن تتبناها المؤسسة في هذا الإطار. و من بين أهم هذه المناهج نجد تفعيل الكفاءة المهنية والتي تُعرف على أنها مجموعة من المهارات والقدرات المهنية على سياقها الفكري ، التقني والإنساني التي تسمح للفئات الفاعلة بأداء أدوارها بشكل فعال؛ مما يسمح لها بتضمين معالم الولاء و التميز التنظيمي . وقد جاءت هذه الدراسة لتضع الكفاءة المهنية تحت المجهر لوزن درجة تأثيرها في خلق ودعم إدارة الأزمات داخل المؤسسة الفندقية و خارجها خاصة اذا مست الأزمة السوق المستهدف (السوق السياحي). ففي ظل أزمة كورونا مثلا باتت جل الأسواق عبارة عن مواقع الكترونية نظرا لقواعد الحجر الصحي مما حتم على المهنيين البحث عن منافذ رقمية لاستهداف السوق والتعرف عليه اكثر .

مشكل الدراسة :

أخذت المنظمات في ظل الجائحة تدرك أهمية الدور الذي تلعبه ادارة الازمة بصفة عامة في إنجاح سياساتها وتحقيق أهدافها في السوق مما دفعها للتقريب عن اهم الوسائل والاستراتيجيات التي تعزز من ذلك ، خاصة مع التأثير الكبير الذي خلفته جائحة كورونا ، ومن بين السبل التي أشار اليها الاكاديميون في اطار ذلك هي سبيل تفعيل "الكفاءة المهنية" .

ولذلك سعت هذه الدراسة للتساؤل عن ماهية الكفاءة المهنية وما هو الدور الذي تلعبه في دعم ادارة الازمة في السوق السياحي من خلال قياس العلاقة القائمة بينهما بأسلوب إحصائي.

ويتجلى الإشكال العام في:

ما درجة تأثير أبعاد الكفاءة المهنية في دعم ادارة الازمة في ظل جائحة كورونا ؟
أهمية الدراسة: تتجسد أهمية الدراسة في الأهمية المتزايدة للكفاءة المهنية كسبيل يساعد على مجابهة الأزمة السياحية و بالتالي المشاركة في ادارة الازمة الحالية " جائحة كورونا" . كما أن الدراسة تركز على دراسة العلاقة القائمة بين الكفاءة المهنية وإدارة الازمة بشكل إحصائي.
فرضيات الدراسة: انطلاقا من الاطلاع على الدراسات السابقة المعنية بموضوع الدراسة، تم وضع مجموعة من الفرضيات البحثية. واستنادا إلى المشكلة الأساسية التي يطرحها البحث تكون الفرضية العامة للدراسة كالتالي:
"توجد علاقة معنوية بين الكفاءة المهنية و ادارة الازمة في السوق السياحي " .

و تتفرع عنها الفرضيات التالية:

- H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكفاءة المعرفية في استغلال الأزمة في السوق السياحي خلال جائحة كورونا .
H2 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكفاءة الوجدانية في استغلال الأزمة في السوق السياحي خلال جائحة كورونا .
H3 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكفاءة الإنتاجية في استغلال الأزمة في السوق السياحي خلال جائحة كورونا .
H4 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكفاءة الأدائية في استغلال الأزمة في السوق السياحي خلال جائحة كورونا .

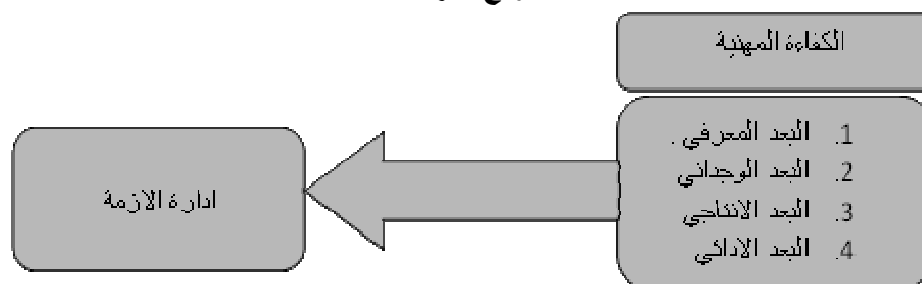
نموذج الدراسة : يوضح النموذج أسفله العوامل الأساسية المكونة لمحور الدراسة الميدانية متمثلة أولا بالجداول المدرجة حيث يوضح الجدول التالي المتغيرين الأساسيين في الفرضية العامة و هما الكفاءة المهنية و إدارة الأزمة .

جدول (1)

المتغيرات الأساسية للدراسة

المتغير التابع	المتغير المستقل الكفاءة المهنية	المتغير
إدارة الأزمة	البعد المعرفي	1.
	البعد الوجداني	2.
	البعد الإنتاجي	3.
	البعد الأدائي	4.

شكل (1)
نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة .

حدود الدراسة: تتلخص حدود الدراسة في النقاط الأساسية كالتالي:

الحدود النظرية: ركزت هذه الدراسة على أربعة متغيرات مستقلة ومتغير تابع (سوف يتم الإشارة إليهم في نموذج الدراسة).

الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة و البحث في الفترة الزمنية الواقعة بين 25-04-2020 و 15-06-2020 كان توزيع الاستبانة على أفراد العينة في شهر مايو 2020.

الحدود المكانية: تم توزيع الاستبانة على عمال المؤسسة الفندقية "قروز" ببشار بالجنوب الغربي للجزائر . المؤسسة الفندقية "قروز" هي مؤسسة خاصة متخصصة في الخدمات الفندقية توفر للسوق المستهدف بمدينة بشار السياحية مختلف الاحتياجات الخاصة بالضيافة (الإيواء الإطعام -التدريب -الأفراح - الاجتماعات - السباحة العامة -قاعات رياضي - حمامات مغربية -) ،

مرجعية الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة في الجزء النظري على مجموعة من الكتب ،المقالات والرسائل الجامعية. أما في الجزء التطبيقي فقد اعتمدت الدراسة على معلومات تحليل بيانات الاستبانة و بعض التقارير الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة.

أولاً: الدراسات السابقة و الاطار النظري:

1 الدراسات السابقة :

خرجت دراسة ل Lee, S. S وزملاؤه¹ (2018) على أن البعد المعرفي (كبعد من أبعاد الكفاءة المهنية) أمراً لا يستهان به في إدارة أزمة كورونا في سوق احتياجات السياحة، إذ تمكن مؤسسة الضيافة من الارتقاء بمستوى الأداء و التكيف وفقاً لظروف السوق الحالية. و قد أضافت هذه الدراسة أن تحقيق التكيف يعتمد بالضرورة على المعرفة الجيدة باطر

المسؤولية المهنية و السعي لتعلم دروس من الخبرات الخاصة للاستفادة منها في بعض المواقف المستقبلية وفي هذا المعنى فهم جاهزون عندما يتطلب الأمر إجراء تغييرات جذرية في مواقفهم ونظرتهم. ويؤكد Lee, S. S وزملاؤه على أن الكفاءة المعرفية يعد معيارا أساسيا في ادارة الأزمات في السوق السياحي .

وناقشت دراسة Ünäl, C و Caber, M² (2019) عدة عوامل رئيسية توضح أهمية الكفاءة المهنية في الحصول على المعلومة الأمثل و الأسرع للمؤسسات للسبق في اغتنام الأزمة كفرصة وليس كتهديد . و سعت هذه الدراسة إلى إيجاد الأثر الإيجابي التي تتركه سمات الكفاءة المهنية (المعرفية ، الوجدانية ، الأدائية والإنتاجية) على إدارة الأزمة في السوق السياحي مما يسمح لها بالتكيف السريع. و قد أظهرت النتائج أن الفشل في إدارة الأزمة هو من بين النتائج التي تولدها عدم امتلاك كفاءة مهنية متجانسة بسماتها الأربعة . وذهبت دراسة Dudka, T (2020)³ إلى عرض مفهومين جديدا وهو مفهوم تصميم الكفاءة المهنية في السوق السياحية (Professional competence design concept) والتي تعني مدى اكتساب المؤسسة السياحية لمعرفة سوقية ابتداء من خبرات سابقة في أسواق مشابهة . وقد أسقطت مدى فعالية تطبيق المصطلح في ادارة أزمة كورونا في تصميم كفاءة موافقة للوجهة السياحية المقصودة .

2 جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة :

باستعراض و مراجعة ما ورد من دراسات سابقة يتبين أن هذه الدراسات تناولت عدة جوانب للكفاءة المهنية ، بحيث كل دراسة أخذت محور واحد من محاور الكفاءة المهنية ودرست مدى تأثيره على مدى نجاعة المؤسسة السياحية في ادارة أزمة كوفيد -19 ودور ذلك في التكيف مع الأوضاع الجديدة في سوق محدد. و يمكن للدراسة الحالية الاستفادة من النقاط الإيجابية المذكورة في الأبحاث السابقة و متابعة جوانب جديدة لم تتعرض لها هذه الدراسات وذلك بربط جميع محاور الكفاءة المهنية و قياس أثرها على ادارة الازمة السياحية الناتجة عن جائحة كورونا. بحيث تدرج هذه الدراسة العوامل الأساسية مجتمعة عوضا عن دراسة كل منها على حدة ، الأمر الذي يعتبر بمثابة نموذج متكامل تقدمه الدراسة المقدمة .

2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

1.2 مفهوم الكفاءة المهنية :

تعني كلمة الكفاءة ، القيام بعمل معين أو مهنة معينة بقدرة مميزة⁴ ، وبكفاية ناجحة⁵ أو هي القيام بتدريب على عمل معين ثم وضعه في إطار معرفي لتتكون المعارف والخبرات

حول ذلك العمل⁶ .و قد أستعمل مصطلح الكفاءة في مجال العلوم الإنسانية ليدل على نظام قائم بذاته (نظم الكفاءة) و الذي يقوم بتزويد قائد المنظمة بالنظم والخبرة المفيدة في تحسين فعالية الأهداف داخل منظمته .وقد أضيف له مصطلح المهنية ليصبح الكفاءة المهنية و التي أختلف حول تعريفها الكثير من الباحثين كما هو موضح فيما يلي:

الكفاءة المهنية هي إمتلاك الفرد القدرة على أداء العمل بتصميم جيد ومتقن حسب المهمة المطلوبة⁷ ، وتمثل أيضا الدرجة الكلية المحصلة من الأداة التي تقبس موضوع الدراسة والمحددة بالمجال⁸ .كما تعرف الكفاءة المهنية على الرشد في استخدام الموارد المتاحة بالشكل الذي يحقق أعلى مردودية وذلك بإشباع حاجات ورغبات الأفراد العالمين ورفع الروح المعنوية لديهم ليعزز رغبتهم واندفاعهم للعمل⁹ .

2.2. متطلبات الكفاءة المهنية:

حتى تحقق المنظمة مقاصدها من الكفاءة المهنية و تضمن بذلك فعاليتها، يجب عليها توفير الشروط التالية:¹⁰

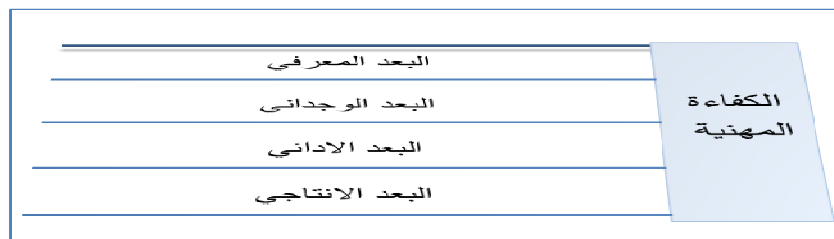
- 1- إرادة المنظمة في تفعيل نظام قياس الكفاءة المهنية .
- 2- توفير الاتصال الجيد داخل المؤسسة للسماح بتدفق المعلومات بشكل انسيابي وعدم احتكارها في منصب معين.
- 3- توفير الموارد الأساسية التي يحتاجها فرق العمل (الوقت، التجهيزات التكنولوجية، الدعم اللامادي)
- 4- روح جماعية قوية وهذا داخل في كل من النظام الرسمي وغير الرسمي.

3.2. أبعاد الكفاءة المهنية :

حتى تغطي الكفاءة المهنية دورها الفعال يجب أن تتكامل في أربعة أبعاد أساسية كما هو موضح في الشكل التالي:

شكل (2)

أبعاد الكفاءة المهنية



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة .

1.3.2 البعد المعرفي : ويهتم هذا البعد أساسا برصد حاجات الأفراد ورغباتهم على المدى

القريب والبعيد ، و بتقرب رضا العاملين بالاطلاع المستمر على الشكاوي كما تهتم بالمهارات العقلية لأداء الفرد في شتى مجالات أعماله . ويعلق البعد المعرفي أساسا ب:¹¹

- المعلومات الحالية : و ذلك بالتركيز على يملكه الفرد من معرفة مسبقة بحوثيات العمل والتي تمكنه من القيام بمهمته بما يكفي على المدى القصير أو الطويل ،
- المعلومات المطلوبة : يعتبر بعد المعرفة المطلوبة أو المحتملة" مبادرة للتحسين المستمر في استقطاب معارف و معلومات و خبرات جديدة وذلك باستخدام تكوينات و تدريبات .¹² وتتركز المعرفة المحتملة على عدة متغيرات مختلفة ، أولاً وقبل كل شيء التركيز على المعرفة من السوق نفسه (أي المعرفة المطلوبة في السوق المستهدف) ، بدلاً من التركيز على المعرفة حول الفرد المستخدم ، كخاصية للإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية .¹³

2.3.2 البعد الوجداني : وتضم جميع الكفاءات المتعلقة برقابة الفرد انفسه خلال القيام بمهامه

، والاهتمام أساسا بسلوكياتهم و توقع أفعالهم المستقبلية و اختيار البدائل الممكنة لغايات اتخاذ القرار. ومن بين النقاط الضرورية التي تركز عليها الكفاءة الوجدانية نذكر ما يلي:

- التعرف على سلوكيات الأفراد المستخدمين داخل المنظمة .
- معرفة الاستعدادات و الميولات الخاصة بالأفراد .
- التحقق من قيم الأفراد وانسجامها مع رسالة المنظمة .
- التحري حول التحركات المحتملة للأفراد .
- التأكد من إمكانية إنتاج كفاءات جديدة (مثلا ابتكار جديد)
- قياس درجة التهديد التي يخلقها فرد منسحب .

3.3.2 البعد الإنتاجي : تعد الكفاءة الإنتاجية جزءا مهما جدا من الكفاءة المهنية، وهي

عبارة عن قدرة الفرد على تسخير عمله من المهارات والقدرات، أو الكفاءات المهنية الأخرى ،من أجل تحقيق إنتاج أوفر وإنتاجية مستدامة. وتتعلق معرفة المنتج بالبحث عن ما يلي:¹⁴

- الدراية التامة بالمستجدات العلمية من نماذج نظرية و تجارب .

- معرفة سيرورة الإنتاج الحالية و إمكانيات تعديلها و تطويرها من حيث التكاليف ، نوعية المواد الأولية و شروط الكفاءة .

- ترصد المعدات الجديدة التي لا تملكها المؤسسة، و ترقب أول استعمالاتها.

- تتبّع التطورات التي تحدث في مجال أنظمة الإنتاج .

4.3.2 البعد الأدائي : و تُستخدم أساسا للمساعدة في عملية اتخاذ القرار من خلال ربط

طلبات السوق (المشار إليها في البعد المعرفي) بقدرات الأفراد ، ومعرفة مدى

إمكانية الفرد الكفاء أن يمد سلسلة الكفاءات في المنظمة بالقدرات الأساسية في

الوقت و المكان والشكل المناسبين وبالتالي تقليل تكاليف الاعتماد على منظمات

مساعدة أخرى (مكاتب المحاسبة ، مكاتب المستشارين القانونيين)¹⁵ . كما

تستخدم الكفاءة الأدائية في عملية اختيار الطريقة الأنسب للإبداع و الابتكار إن

كانت المنظمة تسعى إلى ذلك وهذا بعرض اختيارات التصميم والتصنيع الجديدة

التي يحوزها الأفراد في المنظمة¹⁶ . فمن المتوقع أن يكون لهذه الكفاءة تأثير

إيجابي على أداء المنظمة من خلال تشكيل ميزة تنافسية في السوق خاصة اذا

كانت تواجه أزمة فهي توفر لها سبق إداري خاص بتسيير الكفاءات¹⁷ .

3 مفهوم إدارة الأزمات :

يرى PAUCHANT¹⁸ أن الازمة ماهي إلا تراكم و تتابع أحداث محتملة في البيئة

المستهدفة الداخلية و الخارجية للمنظمة مما يؤدي إلى تلكأ وانقطاع في نشاطها ، مما

يؤثر على مكونات أطراف هذه البيئة من أفراد و مجتمعات و كذا المنظمة ذاتها على

المستوى المادي و المعنوي و حتى الحيوي .

و يورد المفكر عبد السلام ابو قحف على أن الازمة تعبر عن مخاطر جوهرية تُهدّد استمرارية

المنظمة نسبة للعواقب السلبية الناجمة عنها¹⁹ . إذ ترجع صفة الخطورة التي تتسم بها الأزمات

لعدة أسباب منها²⁰:

- التأثير على مكانة و سمعة المنظمة .

- ارتفاع التكاليف الناجمة عن الازمة و بالتالي التأثير على الوضعية المالية للمنظمة .

- تعرض قيم و ثقافة المنظمة وكذا صورة علامتها التجارية للتهديد .

كما عرفها زيكوف على أنها وضع حاد يُهدّد نشاط المؤسسة ، أين ترتفع أثناءه درجة عدم

التأكد مقارنة بالزمن المتاح لتسيير ذلك واتخاذ القرار الصائب ، ما يُسيء بسمعة المؤسسة

وصورتها داخل السوق المستهدف . إلا أنها قد تفتح مجالا واسعا من الإبداع و التغيير إلى الأفضل بما يتماشى مع ظروف البيئة العامة التي تنشط بها المنظمة .²¹

5 آثار الأزمة : حدد الباحثين آثار الأزمة في آثار سلبية و أخرى إيجابية بناء على الخلفية التاريخية لكل كاتب او باحث بالإضافة إلى الطريقة التي سبغت بها الأزمة التي عايشها ذلك الكاتب .

- الآثار الإيجابية : يرى الكثير من الباحثين أمثال B،_ri B Haupt, L Azevedo Ji و Gajdzik و Anon SV Zykov أن الأزمة تتيح للمؤسسة فرصا ذهبية تتمثل في:
 - إبراز جوانب الضعف التي تخفيها إدارة المنظمة و محاولة تحليل ثغرات القصور .
 - تحقيق ميزات تنافسية جديدة وذلك من خلال تحدي العوائق التي تولدها الأزمة .
 - كسب مهارات جديدة من خلال تبني فكر الأزمات ضمن النظام الإداري للمنظمة .
 - إتاحة فرصة بروز المهارات الإبداعية غير الظاهرة من بين أفراد المنظمة .
- الآثار السلبية : إن أكثر ما يلفت الانتباه هي الآثار السلبية التي تظهرها خصائص الأزمات ، حيث يرى الباحثين أن الأزمة حدث مدمر وذو آثار سلبية على استمرارية المنظمة. و من بين هذه الآثار نذكر :
 - إعاقاة تامة أو جزئية لإدارة المنظمة .
 - تعرض المنظمة لخطر التغيرات الشاملة والعنيفة ، وقد تصل إلى درجة التصفية والانكماش.
 - التأثير المباشر على ذهنية الفرد و مستوى معيشتة .
 - تعزيز التوتر لدى المسيرين مما يؤثر سلبا على المحيط الداخلي للمنظمة وشبكات الاتصال بين الأقسام الهيكلية للمنظمة .

ثانيا: منهجية وإجراءات البحث:

1 منهج البحث :

اعتمد البحث على :

- المنهج الاستقرائي و الاستنتاجي : حيث حاولت الدراسة الوصول إلى استنتاجات مسببة عن طريق التعميم المنطقي لحقيقة الكفاءة المهنية المطبقة في مؤسسة "قروز" الفندقية، و ذلك بعد استقراء أهم ما كتب و خطط حول العلاقة المدروسة .

- المنهج الكمي و النوعي : حيث اعتمدت الدراسة على آلية تجميع البيانات من 30 فرد من عمال مؤسسة "قروز " الفندقية، ومن ثم إجراء الإحصاءات و اختبار إمكانيات التعميم ، مدعمة ببعض الأساليب النوعية لزيادة مصداقية البحث و تدعيم صلاحياته .
- 2 مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من أفراد مؤسسة "قروز " الفندقية و البالغ عددهم 128 فرد .
- 3 عينة الدراسة: اعتمدت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية في اختيار عينة الدراسة حيث وزع عدد 30 استمارة استبيان على الفئات المستهدفة.
- 4 صدق و ثبات أداة الدراسة : اعتمدت الدراسة في اختبار صدق الاستبيان على استخدام معامل ألفا كرونباخ لمقياس العوامل المستقلة بالإضافة إلى العامل التابع الممثل بالأزمة في السوق السياحي . كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (2)

اختبار صدق أداة الدراسة .

العوامل	عدد الفقرات	ألفا
البعد المعرفي	5	0.852
البعد الوجداني	5	0.080
البعد الإنتاجي	5	0.652
البعد الأدائي	5	0.801

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الاستبيان .

- يوضح الجدول(02) أن جميع معاملات الارتباط موجبة و دالة إحصائيا عند المستوى (0.05) ، و بالتالي يمكن الاستعانة بالاستبيان للتأكد من فرضيات الدراسة .
- 5 خصائص عينة الدراسة :

فيما يلي وصف للبيانات الأساسية لأفراد عينة الدراسة حسب المقاييس الاسمية المتمثلة في (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة و المستوى الوظيفي):

1.5 النوع الاجتماعي: بلغ عدد الذكور 17 و يمثلون 56.7 % من أفراد عينة الدراسة .فيما بلغ عدد الإناث 13 بنسبة 43.3 % ، و نجد أن الغالبية من أفراد العينة المهتمين بشأن الكفاءة المهنية و اثرها خلال أزمة كورونا هم الذكور .

2.5 العمر : الشريحة الكبرى من أفراد العينة هم اللذين تبلغ أعمارهم بين 25 و 35 سنة حيث بلغت نسبتها 36.67 % ، ثم تليها الشريحة الثالثة (من 35 سنة إلى 45 سنة) بنسبة 23.33

% وبعدها تتساوى الشريحتين (أقل من 25 سنة) و (أكثر من 45 سنة) بنسبة 20 % .
والشريحة الأكثر حساسية لمفهوم الأزمة هي الشريحة من 25 إلى 35 سنة.
3.5 المؤهل العلمي : تباينت نسب أفراد العينة من حيث مؤهلاتهم العلمية بين الجامعي بنسبة 70%، وهي الفئة الأكثر انجذابا للموضوع محل الدراسة . أما نسبة الأفراد ذوي مؤهل ما بعد التدرج و مؤهل ثانوي كانا على الترتيب 16.67 % و 13.33 % . و يجدر بالذكر أن العينة المستهدفة شملت الأشخاص ذوي المناصب الوظيفية التي تتطلب مؤهلات علمية لشاغلها.
4.5 سنوات الخبرة: من حيث سنوات الخبرة التي يمتاز بها الفرد المستجوب كانت بالنسب التالية:

جدول (3)

خصائص العينة وفقا لسنوات الخبرة

سنوات الخبرة	النسبة من العينة
أقل من 3 سنوات	40%
من 3 إلى 5 سنوات	23.3%
من 6 إلى 8 سنة	33.3%
أكثر من 8 سنوات	3.3%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الاستبيان .

و الفئتين الأكثر حساسية للموضوع هما ذوي سنوات الخبرة (من 3 إلى 5 سنوات) و (من 6 إلى 8 سنة).

5.5 المستوى الوظيفي: حيث غلبت فئة رؤساء الوحدات بنسبة 56.7 % ثم موظفي الاستقبال والتسجيل ب 33.3 % وتليها فئة المرشدين السياحيين ب 10 % .

6 اختبار الفرضيات : تم اختبار الفرضيات باستخدام مربع كاي ، و بالاعتماد على سلم ليكارت في موازنة الإجابات :

- يتضح من نتائج الجدول رقم 04 بأن قيم مربع كاي للأسئلة المرتبطة مع الفرضية الأولى تشير في معظمها أنها ذات دلالة معنوية و هي قيمة أقل من 0.05 . ماعدا في العبارة الأولى إذ زادت درجة المعنوية عن مستوى الثقة المحدد و هذه دلالة على رفض فرض العدم و قبول الفرض البديل القائل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة المهنية و استغلال أزمة كورونا في السوق السياحي .

جدول (4)

إجابات أفراد العينة على أسئلة الفرضية الأولى

الرقم	الفقرة	قيمة مربع كاي	درجة المعنوية
1	ترقب مؤسسة "قروز " حاجات الأفراد (الموظفين) لتلبية سرعة في خاصة في أيام الحجر .	11.92	0.63
2	تتبع مؤسسة "قروز " فرص التكافؤ المعرفي وفق المؤهل العلمي والمعرفي	29.01	0.079
3	تحاول مؤسسة "قروز " اقتناء الفرص التكنولوجية الجديدة كالرقمنة خاصة خلال جائحة كورونا .	29.08	0.003
4	تحاول مؤسسة "قروز " التعرف أكثر على مجالات البحث والتطوير الخاصة بمجالاتها مما يتيح للفرد خلق فرص اخرى للتواصل .	30.002	0.02
5	يمكن لمؤسسة "قروز " أن تغير خدماتها وفقا لمعلومة (علمية مهنية -) جديدة لدى الموظفين خلال الجائحة .	40.02	0.002

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الاستبيان .

وقد أسفرت إجابات المستجوبين على أسئلة الفرضية الثانية إلى وضع النتائج التالية موضحة على شكل جدول المعنوية.

جدول (5)

إجابات أفراد العينة على أسئلة الفرضية الثانية

الرقم	الفقرة	قيمة مربع كاي	درجة المعنوية
1	تهتم مؤسسة "قروز " بنفسية الفرد (الموظف) كأمر ضروري لاستغلال الجائحة	25.11	0.009
2	تقوم مؤسسة "قروز " بالتحقق من قيم الفرد مما يسمح بخلق كفاءات جديدة لديه .	39.92	0.000
3	تقوم مؤسسة "قروز " بالتحري حول التحركات المحتملة للفرد مما يساعد على تجنب الصراعات بموجب الأولوية	13.01	0.89
4	تقوم مؤسسة "قروز " بالتأكد من إمكانية خلق سلوك جديد عند الأفراد مما يفتح باب لخلق فرصة في ظل الجائحة .	28.95	0.002
5	تقوم مؤسسة "قروز " بالقياس المستمر لولاء الأفراد للمنظمة كأمر ضروري للتعامل مع الأزمة.	39.02	0.002

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الاستبيان .

ويتضح من نتائج الجدول أعلاه أن قيم كاي في اغلب الفقرات المرتبطة بالفرضية الثانية هي أقل من (0.05) ما عدا الفقرة الثالثة ، حيث يُعد مؤشرا واضحا لعدم فهم أفراد أو عمال مؤسسة "قروز " لمفهوم المعرفة السوقية بمعناه الحقيقي . و هذا لا ينفي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة المهنية و ادارة أزمة كورونا في السوق السياحي . (و قد يعزى ذلك لعدة أسباب سوف نأتي لذكرها لاحقا) .

وقد أسفرت إجابات المستجوبين على أسئلة الفرضية الثالثة إلى وضع النتائج التالية موضحة على شكل جدول المعنوية:

جدول (6)

إجابات أفراد العينة على أسئلة الفرضية الثالثة

الرقم	الفقرة	قيمة مربع كاي	درجة المعنوية
1	الدراسة التامة بالنماذج الخدمية للفنادق و التجارب يساعد على تعزيز ادارة الازمة الحالية .	28.91	0.004
2	معرفة سيرورة الإنتاج الحالية و إمكانية تطويرها يدعم ادارة الازمة في السوق المستهدف .	25.001	0.09
3	ترصد الاستعمالات الجديدة يساعد في وضع خطط بديلة للازمة .	32.01	0.003
4	تتبع التطورات التي تحدث في مجال أنظمة المعلومات والاتصال يدعم الاستراتيجية البديلة خلال الازمة .	35.02	0.004
5	امن المعلومة الإنتاجية للخدمة الفندقية يدعم ادارة الازمة .	39.02	0.002

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الاستبيان .

يتضح جليا من نتائج الجدول أعلاه أن قيم مربع كاي ذات دلالة إحصائية عدا الفقرة الثانية إذ زادت المعنوية عن حدود الثقة ، و يعزى ذلك إلى كون أن أفراد مؤسسة " قروز " الفندقية ينظرون إلى تعديل وتطوير سيرورة الإنتاج للخدمات الفندقية المقدمة ما هي الا نوع من التكاليف الإضافية و هذا يعيق من نجاح استراتيجية الموارد البشرية المتبناة وخاصة خلال أزمة كورونا وعليه يتم رفض فرض عدم و قبول الفرض البديل.

كما يتضح من نتائج الجدول التالي بأن قيم مربع كاي للأسئلة المرتبطة مع الفرضية الرابعة تشير في معظمها أنها ذات دلالة معنوية و هي قيمة أقل من 0.05 . ماعدا في العبارة الرابعة إذ زادت درجة المعنوية عن مستوى الثقة المحدد و هذه دلالة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الأدائية و تعزيز إدارة الأزمة في السوق السياحي .

جدول (7)

إجابات أفراد العينة على أسئلة الفرضية الرابعة .

الرقم	الفقرة	قيمة مربع كاي	درجة المعنوية
1	تحاول مؤسسة "قروز" بناء علاقة جيدة مع أفرادها أيام الحجر الصحي .	28.17	0.008
2	تحاول مؤسسة "قروز" التعرف على مميزات كل أداء على حدى لتعزيز ادارة الازمة الحالية .	30.30	0.003
3	تعد مراقبة مؤسسة "قروز" لعمل الفرد من الأمور المهمة للحصول على أداء مميز .	27.98	0.03
4	تحاول مؤسسة "قروز" الالتزام بفترة الوفاء بالوعود مع الأفراد في أيام جائحة كورونا .	12.01	0.85
5	يمكن لمؤسسة "قروز" أن تغير من أداء أفرادها وخدماتهم وفقا للفرص المتاحة خلال هذه الازمة .	39.91	0.005

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الاستبيان .

النتائج و المناقشة:

أظهرت الدراسة النتائج التالية :

توجد نسبة عالية من إدراك عمال مؤسسة "قروز" لمصطلح الكفاءة المهنية لكن في إطار عشوائي و هذا ما نلمسه في الإجابات التي أحاطت بقبول الفرضيات المطروحة .

- من خلال تأكيد الفرضيات يمكن أن نستنتج أيضا أن الكفاءة المهنية مهمة جدا في السوق السياحي ، وتعتبر عاملا أساسيا للتكيف مع البيئة المتغيرة التي فرضتها جائحة كوفيد-19 .

- تتبنى مؤسسة "قروز" الكفاءة المهنية ، إذ تقوم بتتبع أفرادها ، و الخلية المسؤولة على ذلك تتدرج ضمن مصلحة الموارد البشرية لوحدها ، إلا أن إدراجها تحت مصلحة واحدة قد يعيق مجال تسيير الكفاءات ، الذي من المفروض أن يشمل جميع المصالح .
- لا تزال مؤسسة مؤسسة "قروز" بعيدة نوعا ما عن موضوع الكفاءة المهنية و إدارة الأزمات ، مما جعل أفرادها لا يولون اهتماما بالمفاهيم الأساسية . إذ أن بؤار الاهتمام لديهم ظهر في شكل مصطلحات مبعثرة لا ترقى إلى مستوى المفهوم الإداري الذي نبحت عنه .

• في ظل الأزمة الصحية التي عرفها السوق السياحي ، تعتبر الكفاءة المهنية للمؤسسة الجزائرية ضرورة حتمية ، يجب على أفراد المؤسسة الإيمان بها حتى تمكنهم من فتح أبواب الإدارة السليمة لها .

التوصيات :

تتلخص توصيات الدراسة في :

- تستدعي الدراسة أصحاب القرار في مؤسسة "قروز" إلى إعادة التفكير في نظام تسيير الكفاءات بمفهومه الجاد ، و محاولة وضعه في إطار تنظيمي ، حتى يُثمر جيّدا و تحافظ المؤسسة بذلك على حصتها السوقية بشكل تنافسي بحث في ظل جائحة كورونا .
- لا يمكن أن تتجح إدارة الأزمة السياحية إلا بإرادة الأفراد العاملين في المؤسسات السياحية ، لذلك يجب توجيه سلوك أفراد المؤسسة إلى فهم الموضوع ثم السير في تطبيقه كعقيدة من الواجب تبنيها و ذلك عن طريق التكوين في إدارة الأزمات و تبيان أهميتها لهم .

قائمة المراجع:

- 1 Lee, S. S., Sia, W. Y., Tan, W. P., & Lin, C. W. (2018, July). **how the tourism service quality influence the tourist loyalty: tour guide professional competence as intermediary variables**. In 2018 Global Marketing Conference at Tokyo (pp. 1067-1067).
- 2 Ünal, C., & Caber, M. (2019). **The effect of tourist guides' professional competences on destination image and satisfaction**. *Anatolia: Turizm Arastirmalari Dergisi*, 30(1), 82-92.
- 3 Dudka, T., Gurzhii, A., Kartashova, L., Sorochnan, T., & Spitsyna, A. (2020). **Social and professional designing of tourist destination management in the professional training of future tourismologists**. *Revista Turismo Estudos & Práticas*, 2, 1-10.
- 4 Epstein, R. M., & Hundert, E. M. (2002). **Defining and assessing professional competence**. *Jama*, 287(2), 226-235.P230
- 5 Mulder, M. (2014). **Conceptions of professional competence**. In *International handbook of research in professional and practice-based learning* (pp. 107-137). Springer, Dordrecht.P 111 .
- 6 Barsukova, T., Ivashova, V., Gunko, J., Gavrilova, O., & Chaplitskaya, A. (2019). **Designing professional competence of leaders of the regional agrarian sector**. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 10(1), P768.
- 7 عمر بن عبد الله مصطفى مغربي (2008/2007) ، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة، متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في علم النفس، جامعة أم القرى، ص 200 .
- 8 ابراهيم حسن الحكمي (2004) الكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي من وجهة نظر طلابها وعلاقتها ببعض المتغيرات، كلية التربية ، جامعة أم القرى فرع الطائف، ص 52 .
- 9 عبد الفتاح محمد دويدار (1990) أصول علم النفس المهني وتطبيقاته، دار النهضة العربية، بيروت.
- 10 مبروك، أحلام عبد العظيم (2021) تقويم كفاءات الأداء المهني في ضوء نموذج تيباك TPACK والاتجاه نحو متطلبات مجتمع التعلم المهني لمعلمات الاقتصاد المنزلي .مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية ،مج. 7، ع. 33، ص ص. 159-233. ص 224 .
- 11 عدس، عدنان عباس (2012) مؤسسات التصميم الهندسي المعماري في المملكة العربية السعودية : التخطيط الاستراتيجي و كفاءة ممارسة المهنة .مجلة جامعة الملك عبد العزيز : علوم تصاميم البيئة،مج. 6، ع. 1، ص ص. 261-275. ص 270 .
- 12 Bell, B. S., Lee, S. W., & Yeung, S. K. (2006). **The impact of e-HR on professional competence in HRM: Implications for the development of HR professionals**. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the*

School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management, 45(3), 295-308.P 299

13 نفس المرجع السابق ، ص 300 .

14 فاطمة الزهراء بوكريمة (2008)، *الكفاءة مفاهيم ونظريات دار هومة للنشر ، الجزائر ، ص54 .*

15 سلطاني، لويذة. 2011. الكفاءة المهنية للمعلم و دورها في إثراء بيئة التعلم الصفي و تنمية التفكير الإبداعي *مجلة الآداب و العلوم الإنسانية* ،مج. 2011، ع. 7، ص ص. 105-124.

16 سملاي يحضيه(2004) ، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (مدخل الجودة والمعرفة)، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، جامعة الجزائر ، ص 325 .

17 راوية حسن(2001)، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، القاهرة، ص.205

18 T. C & ،Mitroff, I. I. Pauchant .(1990). **Crisis management: Managing paradox in a chaotic world** .Technological Forecasting and Social Change -117، (2)38 ، P134 .

19 عبد السلام أبو قحف. (1999). *ثقافة الخرافات وإدارة الأزمات*. الاسكندرية مصر : الدار الجامعية .

20 B & ،Azevedo, L Haupt .(2021). Crisis communication planning and nonprofit organizations . *Disaster Prevention and Management: An International Journal* .

21 S. V Zykov .(2021). Models and Methods of Crisis Management. In *IT Crisisology: Smart Crisis Management in Software Engineering* (pp. 17-58). Springer, Singapore