



كلية السياحة والفنادق  
Faculty of Tourism & Hotel



جامعة الفيوم  
Fayoum University

## مستقبل التدريب باستخدام الواقع الافتراضي في مؤسسات الضيافة (الأفاق - النطق - التحديات)

رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول علي درجة الماجستير في السياحة والفنادق (تخصص إدارة الفنادق)،

كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم

إعداد

محمود محمد شعبان عبدالبصير

بكالوريوس إدارة الفنادق، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم ٢٠١٨

تحت إشراف

أ.د/ محمد عبدالوهاب مرسي

أستاذ متفرغ بقسم الدراسات الفندقية، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم

أ.د/ مجدي عبدالعظيم عبدالعاطي

أستاذ بقسم الدراسات الفندقية، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم

جامعة الفيوم - ٢٠٢٤

## ملخص الرسالة

تهدف الرسالة إلى دراسة مستقبل التدريب باستخدام تقنية الواقع الافتراضي في مؤسسات الضيافة، وتتمثل مشكلة الدراسة في غياب تطبيق التدريب في المؤسسات الضيافة لبتناداً إلى الأدبيات والمقابلات مع مديري مؤسسات الضيافة ومديري الموارد البشرية بهذه المؤسسات، ولذلك فإن الغرض الأساسي من هذه الدراسة هو إستكشاف الآفاق والنطقُ والفوائد والتحديات المتعلقة باستخدام التدريب بتقنية الواقع الافتراضي، وتحديد توقعات وتصورات المتدربين في تجربة البيئة الافتراضية في مؤسسات الضيافة.

وقد تم تقسيم الدراسة إلى جزء إستكشافي يتم من خلاله إستكشاف الآفاق المستقبلية ونطق ومزايا وتحديات التدريب باستخدام تقنية الواقع الافتراضي، والجزء الأخر قائم على المحاكاة والذي يتم من خلاله التعرف علي توقعات وتصورات المتدربين داخل البيئة الافتراضية باستخدام نظارة الواقع الافتراضي (أوكيولوس كويست ٢) وبرنامج (طفاية الحريق باستخدام الواقع الافتراضي) لتدريب العاملين علي إستخدام طفاية الحريق بتقنية الواقع الافتراضي في مؤسسات الضيافة.

حيث استخدم الباحث الدراسة الأستكشافية ودراسة المحاكاة في جمع البيانات الأولية للدراسة، وقد أجريت الدراسة الإستكشافية باستخدام طريقة دلفي علي ثلاث جولات مع عدد (١٩) خبيراً من الأكاديمين ورجال صناعة الضيافة وأما عن دراسة المحاكاة، فقد تم إجراء إختبار قبلي وبعدي من خلال إستبيان على عينة ملائمة من موظفي ومشرفي الخطوط الأمامية في فنادق الخمس نجوم ومطاعم الوجبات السريعة في محافظتي الإسكندرية والفيوم بمصر، أما عن التحليل الإحصائي للبيانات فقد تم بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS V25) بالإعتماد علي النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، كما تم إستخدام إختبار T أزواج لإختبار الفروق بين الإستبيان القبلي والبعدي لدراسة المحاكاة، وأيضاً تم إستخدام الإنحدار الخطي البسيط والأرتباط لإختبار فروض الدراسة.

### وكانت أهم نتائج الدراسة الإستكشافية علي النحو التالي:

من خلال إستطلاع رأي الخبراء حول موضوع الدراسة أتضح أن الآفاق المستقبلية لتدريب بإستخدام تقنية الواقع الافتراضي في مؤسسات الضيافة ستكون كالتالي علي وجه الترتيب: (١) ستدعم بيئات تدريب الواقع الافتراضي المستقبلية التفاعلات متعددة المستخدمين عن بعد، (٢) ستصبح أنظمة التدريب على الواقع الافتراضي أكثر تطوراً في التكيف مع مستويات ومهارات المتدربين. كما تبين من خلال آراء مجموعة الخبراء أن الأقسام التي سيتمكن أن تستخدم التدريب بتقنية الواقع الافتراضي في مؤسسات الضيافة ستكون كالتالي علي وجه الترتيب: (١) قسم الأغذية والمشروبات (مطعم)، (٢) قسم المكاتب الأمامية (الاستقبال). بالإضافة إلي ذلك فقد أوضح مجموعة الخبراء أن فوائد التدريب بإستخدام تقنية الواقع الافتراضي في مؤسسات الضيافة ستكون كالتالي علي وجه الترتيب: (١) تكرار التدريب، والسماح بوقوع الأخطاء، وبالتالي تحقيق أهداف ونتائج التدريب بجودة عالية، (٢) تكلفة أقل على المدى الطويل ووقت وجهد أقل مقارنة بالتدريب التقليدي. كذلك ترى مجموعة الخبراء أن التحديات التي قد تواجه التدريب بإستخدام تقنية الواقع الافتراضي في مؤسسات الضيافة ستكون كالتالي علي وجه الترتيب: (١) تتطلب تقنية الواقع الافتراضي أن تتمتع المنشأة بقدرات البنية التحتية الرقمية، (٢) تفتقر سيناريوهات الواقع الافتراضي إلى الخبرة العملية المباشرة والتفاعلات وجهاً لوجه.

### وكانت أهم نتائج دراسة المحاكاة علي النحو التالي:

- حالة التدفق لها تأثير كبير على المهارات المكتسبة في البيئة الافتراضية.
- حالة التدفق لها تأثير كبير على سهولة الاستخدام في البيئة الافتراضية
- حالة التدفق لها تأثير كبير على العاطفة في البيئة الافتراضية.
- حالة التدفق لها تأثير كبير على المهارات المكتسبة في البيئة الافتراضية.
- الإحساس بالوجود يعزز درجة الشعور بالإنغماس في البيئة الافتراضية.
- المهارات المكتسبة ليس لها تأثير كبير على نتيجة التجربة في البيئة الافتراضية.
- ليس لنتيجة التجربة تأثير على الحكم العام للبيئة الافتراضية.
- ليس لنتيجة التجربة تأثير على الميل لتبني تكنولوجيا البيئة الافتراضية.

### بناءً علي نتائج الدراسة توصي الدراسة بالتالي:

- توصي الدراسة مؤسسات الضيافة في مصر باستخدام تقنية الواقع الافتراضي في التدريب لتحسين أداء ومهارات وإنتاجية العاملين، وكذلك تكلفة تنفيذ التدريب على الواقع الافتراضي الآن يمكن أن توفر المال على المدى الطويل.
- تخصيص ميزانية لتطوير بنيتها التحتية الرقمية، والتي لا يمكنها دعم تبني تقنيات التدريب الحديثة.
- قيام وزارة السياحة وغرفة المنشآت الفندقية بدعم أساليب التدريب الحديثة، مثل التدريب باستخدام تقنية الواقع الافتراضي، والإستعانة بهذه التقنية في برامجها التدريبية.
- توجه الوزارات المختلفة لمواكبة التطورات الهائلة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات في جميع القطاعات وخاصة صناعة الضيافة.
- قيام شركات البرمجة والبيئات الافتراضية بتقديم برامج تجريبية لإختبار فعالية التدريب على الواقع الافتراضي، وجمع ردود الفعل من المشاركين وإجراء التعديلات اللازمة.
- التعاون مع خبراء متخصصين في مختلف الصناعات للتأكد من أن المحتوى التدريبي للواقع الافتراضي دقيق وحديث ومتوافق مع معايير الصناعة.

### كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات للدراسات المستقبلية وكانت علي النحو التالي:

- دراسة التأثيرات طويلة المدى للتدريب على الواقع الافتراضي على الإحتفاظ بالمهارات.
- التوسع في البحث في تطبيقات الواقع الافتراضي لمؤسسات الضيافة وإجراء دراسة محاكاة لأكثر من تخصص.
- إجراء المزيد من الأبحاث لتحليل تأثير الواقع المعزز والواقع الافتراضي على رضا العملاء وكذلك رضا العاملين.
- إستكشاف كيف يمكن تحسين الواقع الافتراضي لتحقيق أقصى قدر من نتائج التدريب، وقد تركز الأبحاث على تحسين وتصميم التدريب وآليات التغذية الراجعة وتقديم المحتوى لتحسين الإحتفاظ بالمعروفوا إكتساب المهارات.