

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد البشير الإبراهيمي- برج بوعرييج-  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

مذكرة التدريب

مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة مابعد التدرج المتخصص  
شعبة: علوم التسيير  
تخصص: إدارة الأعمال السياحية والفندقية

الموضوع:

سياسات تطوير الموارد البشرية في المؤسسات السياحية  
دراسة ميدانية بالمركب السياحي المعدني حمام قرقور

إشراف الدكتور:

○ أحمد بن قطاف

إعداد الطالب:

○ شخابة السعيد

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب العائلي	الرتبة العلمية	مؤسسة الانتماء	الصفة
شوتري امال	أستاذ محاضر أ	جامعة برج بوعرييج	رئيسا
أحمد بن قطاف	أستاذ محاضر أ	جامعة برج بوعرييج	مشرفا ومقررا
مهديد فاطمة الزهراء	أستاذ محاضر أ	جامعة برج بوعرييج	ممتحنا
العيفة عبدالحق	أستاذ محاضر أ	جامعة سطيف	ممتحنا

تعتبر كفاءة الموارد البشرية بالمؤسسات السياحية أساس بقاءها و تطورها في المستقبل، كونها تقدم منتج معقد و مركب هدفه إرضاء الزبائن باختلاف أذواقهم .و عليه سلطنا الضوء في هذا البحث على أهمية الاستثمار في المورد البشري من خلال التدريب و التطوير المستمر ، حسب ما تقتضيه متطلبات السوق السياحية و مسايرة التطور التكنولوجي ،وقد قسم البحث إلى فصلين نظريين يحتويان على الإطار النظري لإدارة الموارد البشرية و إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات السياحية مع التركيز على وظيفة التدريب و التطوير ، أما الفصل الثالث فتناول دراسة حالة بالمركب المعدني حمام قرقور . تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بإسقاط المفاهيم النظرية التي تم تناولها في الفصلين الأولين على واقع تدريب و تطوير الموارد البشرية بالمركب المعدني حمام قرقور، و أخيرا تم التوصل إلى نتيجة مفادها وجود عدة عوائق في التسيير أدت إلى عدم تطبيق سياسات و برامج لتطوير الموارد البشرية مما أثر سلبا على أداء المؤسسة و مغادرة الكفاءات إلى مؤسسات سياحية أخرى تمنح حوافز و امتيازات أحسن .

الكلمات المفتاحية: إدارة الموارد البشرية ، المؤسسات السياحية ، التدريب و التطوير

