

تنمية مهارات العاملين بقسم الاغذية والمشروبات بالفنادق السياحية بمحافظة الفيوم

أحمد سالم إبراهيم سالم أشرف السيد عبد المعبود نبيل بدران

كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم

الملخص

يهدف هذا البحث إلى القاء الضوء على أهم الآليات والطرق التي تساعد على رفع مهارات العاملين بقسم الاغذية والمشروبات بفنادق الفيوم السياحية .

اقتصرت هذه الدراسة على الفنادق السياحية بمحافظة الفيوم ، وتمثلت عينة البحث فى مجموعة من عملاء الفنادق (200) وأخرى من مديرى الفنادق (45) محل الدراسة وتم توجيه إستمارة إستبيان لكل فئة بناء على الدراسات السابقة. وخضعت الدراسة لمجموعة من التحليلات الإحصائية بإستخدام برنامج SPSS حيث شملت (التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية وإختبار T وإختبار F وايضا إختبار الأنحدار المتعدد.

وجاءت نتائج الدراسة تؤكد العلاقة القوية بين التدريب ورفع مهارات العاملين بفنادق الفيوم ومن ثم زيادة نسبة الرضا الوظيفى للعاملين ، أما تأثير التدريب على جودة الخدمة المدركة بأبعادها السبعة من خلال نتائج تحليل الأنحدار المتعدد فإنه لم يكن معنويا طبقاً لأراء عينة مديرى الفنادق محل الدراسة. كما أن تقييمات العملاء لأبعاد جودة الخدمة المدركة بإستخدام مقياس (SERVQUAL) بعد تقديم الخدمة إنحصرت ما بين قيم 2.5 الى 3 والتي تبين حيادية رأي العملاء فى تحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة لهم .

وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التى تهتم قطاع الفنادق فى محافظة الفيوم وأيضا مجموعة من التوصيات التى تخدم اغراض البحث الأكاديمى. وتوصى الدراسة بعمل مزيد من الابحاث العلمية حول مسببات رضا العاملين وتأثير ذلك على جودة الخدمة.

الكلمات الدالة: مهارات العاملين، التدريب، جودة الخدمة المدركة ، مقياس جودة الخدمة، محافظة الفيوم

مقدمة

لم يعد تطوير الموارد البشرية خياراً للمؤسسات والمنظمات الخدمية، فقد أصبح تحدياً ضرورياً يجب الانخراط فيه ووضع كألوية فى الاستراتيجيات والأهداف المرجوة. وقد جاء هذا استجابة للشعارات الهادفة والتي تطالب بأن يصبح الإنسان هو أساس التنمية وهدفها وغايتها، كذلك نتيجة إلى الحاجة لخلق مهارات ومعارف جديدة لدى الإنسان لكي يستطيع أن يواكب التغيرات التكنولوجية والمعلوماتية وتحديات العولمة والمنافسة الدولية (Martyn, & Anderson, 2018). وهنا تكمن أهمية تنمية مهارات العاملين فى

الفنادق المختلفة، حيث لا يكفي التعليم وحده ونيل الشهادات المختلفة في صنع قوى عاملة قادرة على تحقيق الطموحات، بل إن التعليم يجب أن يكون عملية مستمرة ومتواصلة من أجل إعداد أفراد مؤهلين للعمل تحت مختلف الظروف وفي كافة الأماكن وهذا يتأتى عبر البرامج التدريبية والتطويرية المستمرة للعاملين في السياحة والفنادق. (إبراهيم ، 2008) .

ولهذا أصبح ينظر إلى أهمية تنمية مهارات العاملين على أنه وسيلة للاستثمار الذي تلجأ إليه الفنادق لتحقيق أهدافها باعتباره عنصراً حيوياً لا بد منه لبناء الخبرات والمهارات المتجددة ولذلك حرصت الكثير من الفنادق على إنشاء إدارات متخصصة تتولى تطوير وتهيئة كوادرها الإدارية بغية رفع كفاءة الأداء وفعاليتها في هذه المنظمات عبر العديد من البرامج والدورات المستمرة طوال العام والتي تهتم في تطوير العنصر البشري وإعداده لتحمل مسؤولياته، والفنادق السياحية بمحافظة الفيوم هي إحدى الفنادق السياحية بجمهورية مصر العربية التي تولي جانب التدريب أهمية كبرى ، وهذه الدراسة تسعى الى القاء الضوء على اهم الآليات والطرق التي تساعد على رفع مهارات العاملين بقسم الأغذية والمشروبات بالفنادق السياحية بمحافظة الفيوم (Jaworski, Ravichandran, Karpinski, & Singh, (2018) .

ويمثل التدريب أكثر الأدوات جدوى في تطوير الموارد البشرية ومن خلاله يتم صقل مهارات وقدرات الأفراد وإكسابهم أساليب جديدة للأداء وتنمية معارفهم حول بعض المفاهيم المتعلقة بمجالات أعمالهم، ومن خلال تطوير الفرد في قدراته ومهاراته ومعارفه ينعكس ذلك إيجاباً على أدائه. ويسهم في تطوير مكونات المؤسسة الأخرى تبعاً (Wood, (2018) .

وبالرغم من هذه الأهمية المتزايدة للقطاع الفندقي في العديد من المناطق السياحية ، إلا أننا نجد في محافظة الفيوم لم يرقى بعد إلى مستوى الأهداف المرجوة منه. كما أن الفيوم لازالت تعاني من قصور وتدنى مستوى جودة خدمة الاغذية والمشروبات . ومع هذه الأهمية البالغة للقطاع الفندقي، فإن الفنادق بالفيوم مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتحسين جودة ما تقدمه من خدمات وأن تعرف بإمكانيات الفيوم في هذا المجال وهذا لا يتحقق إلا من خلال التقييم الفعال للجودة المدركة للخدمات الفندقية ، ومن ثم تحسينها وتطويرها، والذي يعتبر أحد السبل لتتمكن من إرضاء عملائها.

ومن خلال نتائج الدراسات والبحوث العلمية السابقة سيد (2009م) ، (بدران ، 2010م) ، (إبراهيم ، 2008) والتي اكدت ضعف مستوى المهارة الفنية لدى العاملين بقسم الأغذية والمشروبات فى العديد من اماكن وقطاعات خدمة الاغذية والمشروبات سواء بالفنادق او خارجها ، حيث تم إجراء دراسة استطلاعية)

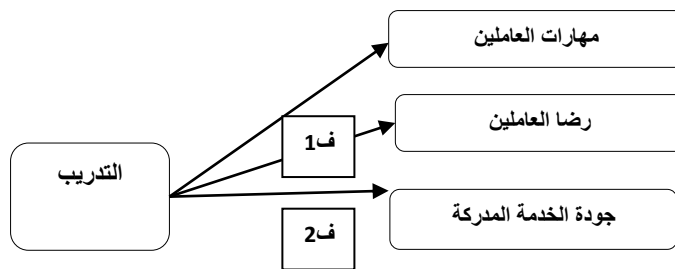
50 عميل) لاستقصاء رأى عملاء الفنادق السياحية بالفيوم وتبين من تقييم الاستقصاء ان 70% منهم يفضلون تناول الاغذية والمشروبات خارج الفندق وهذا قد يرجع الى ضعف مستوى الخدمة المقدمة من العاملين بقسم الاغذية والمشروبات .

مما دفع الباحث إلى محاولة التعرف على آليات وطرق تنمية مهارات العاملين بقسم الاغذية والمشروبات بالفنادق السياحية بمحافظة الفيوم ، مما قد يساعد على الوقوف على النقاط الايجابية والسلبية فى اساليب تنمية مهارات العاملين بقسم الاغذية والمشروبات بالفنادق السياحية ، ومن ثم العمل على التاكيد على النقاط الايجابية وتجنب النقاط السلبية والعمل على تلافيها و استخدام اساليب افضل لتنمية مهارات العاملين ، مما قد يؤدي الى الارتقاء بمهارات العاملين بالفنادق وتحسين جودة الخدمة المقدمة بها .

تهدف هذه الدراسة إلى لقاء الضوء على أهم الآليات والطرق التي تساعد على رفع مهارات العاملين بقسم الاغذية والمشروبات بفنادق الفيوم السياحية وذلك من خلال ثلاثة أهداف فرعية. أولاً: تقييم مهارات العاملين العملية والفنية فى قسم الاغذية والمشروبات بالفنادق محل الدراسة. ثانياً: تقييم مدى تأثير التدريب على مستوى مهارات العاملين. ثالثاً: تقييم مدى تأثير مهارات العاملين بقسم الاغذية والمشروبات على رضائهم الوظيفي.

أدبيات الدراسة

تعرض تلك الدراسة الى بحث العلاقة بين متغيرات التدريب وكل من مهارات العاملين والرضا الوظيفي من ناحية . والعلاقة بين التدريب وجودة الخدمة المدركة من ناحية اخرى كما موضح فى الإطار النظرى للدراسة (شكل 1).



شكل 3 الإطار النظرى للدراسة

مهارات العاملين بالمؤسسات الفندقية

يؤكدان (Bhuvan, & Naik (2019) على اهمية مهارة الموارد البشرية حتى تستمر المؤسسات فى النجاح بقولهما: "إن الإدارة الحديثة التي تسعى للبقاء بين المؤسسات الكبرى وتحقيق النمو والنجاح يجب أن تركز اهتمامها على تطوير المورد البشري والاهتمام بتنمية مهارات الموارد البشرية لديها حتى تتمكن من

تحقيق أهدافها". يعرف (Ariani et al., 2018) المهارة بأنها: "مستوى القابلية والاستعداد والاستطاعة على تطبيق المعرفة بدرجة إتقان متكافأ مع مستوى المعرفة اللازمة لأداء الوظيفة (Patel et al., 2018).

تتمثل أهمية المهارات التي يملكها الأفراد، تأتي من كون أن الأعمال في المؤسسات تختلف وتتنوع بين وظائف سهلة لا تحتاج إلى كثير من المهارات والقدرات، وبين وظائف صعبة ومعقدة تحتاج إلى عاملين ذوي مواصفات ومؤهلات ومهارات عالية للقيام بها، والإدارة العليا في أي منظمة تحتاج أن تعرف ما يملكه موظفيها من مهارات وصفات تميزهم عن بعضهم البعض حتى تستطيع وضع الموارد البشرية المناسب بالمكان المناسب. لذلك تتضح أهمية مهارات الموارد البشرية من خلال عملية الاختيار والتعيين والترقية وغيرها (Losekoot et al., 2018).

وتبرز أهمية هذه المهارات في مراحل العملية الإدارية المختلفة، ففي مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية مثلاً يعكف المختصون على تحديد أهم المهارات التي يحتاج العاملون لغرسها أو تطويرها لديهم، "ففي مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية يتم تحديد مجموعة المهارات اللازمة لأداء وظيفة معينة، أو بمعنى آخر: تحديد المهارات المطلوبة تطويرها لدى أفراد أو إدارات معينة، حيث يتم تفصيلها في مجموعة من الأهداف المطلوب تحقيقها بنهاية البرنامج التدريبي والتي تتمثل في تغيير اتجاهات العاملين، وزيادة معارفهم وتطوير مهاراتهم في مجالات وظيفية محددة" (Wood, 2018). كما أن المهارات التي يتحلى بها العاملون تدخل في الاعتبار عند تصميم العمل وتصميم الوظائف وكذلك في مرحلة تخطيط الموارد البشرية وفي معظم المراحل الأخرى. فعند تصميم العمل والذي هو العملية التي يتم من خلالها تحديد خصائص العمل وسماته، يتم التركيز على الوظيفة وتحديد محتوى العمل من واجبات ومهام وكذلك المؤهلات المطلوبة لإنجاز العمل من مهارات وخبرات وقدرات، وتحديد الأجور (Cho et al., 2019).

إن صناعة السياحة والضيافة من أكثر الصناعات التي تواجه صعوبات في التوظيف نتيجة النقص في مهارات العاملين ، فقد ساهم كلا من نقص المهارات الوظيفية في السمعة السيئة للعاملين في صناعة الضيافة (Thomas & long , 2001) بل أن هناك بعض الشواهد على العلاقة بين نقص المهارات وصعوبات التوظيف مقتصرة على بعض القطاعات في صناعة السياحة والضيافة وبالذات في الفنادق و المطاعم والشركات السياحية وكذلك في بعض الوظائف داخل هذه القطاعات مثل الطهاة ومقدمى خدمة المشروبات (Dessler, 2006). يلعب كذلك حجم المؤسسة دورا في نقص المهارات وصعوبات التوظيف ، فمؤسسات الضيافة الصغيرة تواجه صعوبات في التوظيف اكثر من مثيلاتها كبيرة الحجم حيث تكون العمالة في مؤسسات الضيافة صغيرة الحجم ضعيفة المهارات ، هناك معدل دوران عالى للعمال ، كذلك لوحظ أن العمالة المتخصصة غير مطلوبة في مؤسسات الضيافة صغيرة الحجم والعمالة متعددة المهارات أكثر (Hurrell, 2016).

المهم في هذه المرحلة هو تحديد المهارات حيث أن هناك العديد من مستويات المهارات ، اولا المستوى المقبول من المهارات العامة التي يمكن تطويرها ، ثانيا مستوى المهارات المهنية ، ثالثا المهارات المتخصصة لوظيفة بعينها ، فالمهارات العامة يمكن استخدامها في جميع المهن على سبيل المثال : الاتصال ، مهارات تكنولوجيا المعلومات ، الكتابة ، الحساب ، فريق العمل ، التخطيط للعمل ، فضلا عن القيم والمواقف الشخصية (Nyanjom, & Wilkins 2016) .

أما المهارات المهنية فهي عبارة عن المهارات المطلوبة لأداء وظيفة بعينها بعضها يمكن استخدامها في أكثر من وظيفة مثل المهارات اللغوية . وهناك المهارات المتخصصة لوظيفة واحدة فقط ، ولقد اقترحت الدراسات في مجال اسياحة والفنادق ان أكثر امهارات قيمة في هذا المجال هي المهارات العامة مثل القابلية لإطاعة الاوامر ، الرغبة في تعلم الكثير ، المرونة في العمل ، التكيف مع ظروف العمل المختلفة بالاضافة الى المظهر الخارجى والقدرة على التعبير عن النفس . هذا بالاضافة الى بعض المهارات المهنية مثل كيفية التعامل مع العملاء ، وقد اقترحت الدراسات ايضا أنه ليس فقط هو هذه المهارات بلل المهم تطويرها وتنميتها في المستقبل (Cho etal., 2019).

العلاقة بين المهارات والتدريب

تبرز العلاقة بين التدريب والمهارات من خلال أهمية العنصر البشري في المؤسسة، وهنا تظهر أهمية التدريب في تجديد المعرفة والمهارة حين تتقدم مهارات الأفراد ومعارفهم وعلى الأخص حينما تدخل أساليب أو تقنيات وأنظمة حديثة إلى العمل، وحينها يلزم الأمر تقديم التدريب المناسب لأفراد المؤسسة حتى لا يتعطل العمل". ونظراً للعلاقة الكبيرة التي تربط التدريب بتنمية وتطوير المهارات لدى الموارد البشرية فقد جعل المسئولون عن التدريب في المؤسسات من تنمية المعارف وتنمية القدرات وتنمية المهارات ضمن أهم الأهداف الإستراتيجية التي يسعى التدريب لتحقيقها، إضافة إلى أهداف إستراتيجية أخرى (Ferreira & Silva, 2018).

ولا يجب أن ننسى أن كل فرد في المؤسسة مسئول عن تدريب وتطوير نفسه واكتشاف ما ينقصه من مهارات ومعارف والحرص على تعلمها وتطويرها، كما يمكن له أن يناقش ذلك مع رئيسه المباشر أو مدير التدريب وذلك ليتعرف على أفضل السبل ليتجاوز هذا النقص (Losekoot etal.,2018).

يمكن أن نخلص من كل ذلك إلى وجود علاقة مباشرة بين التدريب والمهارات المهنية هذه العلاقة تبدأ منذ التحاق الموارد البشرية بالمؤسسة وذلك نظراً لحاجته الدائمة للتطوير واكتساب المهارات والمعارف، وهذا

التدريب من المفترض أن يستمر إلى آخر يوم لهذا الموارد البشرية بالمنشأة وهذه هي النظرة الحديثة للتدريب.

جودة الخدمة المدركة

تؤكد معظم الدراسات والأبحاث في مجال الموارد البشرية على أن العنصر البشري يمثل أحد أهم موارد المنظمات- إن لم يكن أهمها على الإطلاق- حيث أنه يمثل ركيزة المنظمات في تحقيق نجاحها وتنفيذ أهدافها، ومن هنا تعمل المنظمات على توجيه أفرادها وبناء قدراتهم من خلال ربط أهدافهم بأهداف المنظمة والعمل على إيجاد مناخ تنظيمي من شأنه تدعيم المشاركة والاحترام المتبادل والشعور بالمسؤولية والانتماء وبث روح التعاون والولاء في العمل ، ويمثل التدريب أكثر الأدوات جدوى في تطوير القوى العاملة ومن خلاله يتم صقل مهارات وقدرات الأفراد وإكسابهم أساليب جديدة للأداء وتنمية معارفهم حول بعض المفاهيم المتعلقة بمجالات أعمالهم، ومن خلال تطوير الفرد في قدراته ومهاراته ومعارفه ينعكس ذلك إيجاباً على أدائه. ويسهم في تطوير مكونات المنظمة الأخرى تبعاً (Chand & Slath, 2018).

حتى تتمكن الفنادق من تقييم جودة خدماتها بقسم الاغذية والمشروبات ، فإنه يتعين عليها التعرف على معايير التقييم، وهنا تجدر الإشارة الى مقياس تقييم جودة الخدمة المدركة (SERVQUAL) وتشمل أهم معايير جودة الخدمة مايلي:

أولاً: الاعتمادية ، وهي تعنى قدرة مقدم الخدمة على أداء خدمات الاغذية والمشروبات بشكل يمكن من الاعتماد عليها وأيضاً بدرجة عالية من الدقة والصحة (Chand & Slath, 2018).

. ثانياً: مدى إمكانية وتوفر الحصول على خدمات الاغذية والمشروبات، أي توفرها في الوقت المناسب، والمكان الذي يرغب العميل، وسهولة الوصول إلى مكان تلقيها.

ثالثاً: الأمان، أي درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة وبمن يقدمها Rauch et al., (2015)

رابعاً: المصداقية، والتي تشير إلى درجة الشعور بالثقة في المكان وكذلك الشخص المقدم لخدمة الاغذية والمشروبات . خامساً: درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات العميل، أي مدى قدرة مقدم الخدمة على تفهم احتياجات العميل وتزويده بالرعاية والعناية .

سادساً: الاستجابة، مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للعملاء عند احتياجهم لها. . سابعاً: الكفاءة، أي كفاءة القائمين على أداء الخدمة من حيث المهارات والمعرفة التي تمكنهم من أداء الخدمة (Han & Seo, 2016).

ثامناً: الجوانب الملموسة، كثيراً ما يتم تقييم الخدمة بناء على التسهيلات المادية مثل الأجهزة ، المظهر الداخلي للفنادق والمطاعم ومظهر العمال (Chand & Slath, 2018).

الرضا الوظيفي

لقد أشارت بعض الدراسات (Kwon & Yoon (2015) أن الموظف نتيجة لشعوره بنقص في إشباع حاجاته و رغباته في العمل فإنه يحاول سد هذا المشكل و معالجته من خلال الأداء أملاً أن رفع الأداء سيقود إلى تحقيق هذه الرغبات والحاجات ، ومن ثم الرضا عن العمل ، كما أثبتت الدراسات والأبحاث التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي أنه يوجد مستوى عام للرضا ينعكس فيما يقرره الأفراد من رضا عن العوامل المختلفة للعمل وهي:

1. الرضا عن الأجر: وجد العديد من الباحثين أن هناك علاقة طردية بين مستوى الدخل وبين الرضا الوظيفي للفرد
2. الرضا عن محتوى العمل: فمحتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة في العمل ،بل أنه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين ، ويمكن إيراد عدة متغيرات متصلة بمحتوى العمل :
3. الرضا عن فرص الترقية: كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال هي محل شكر وتقدير ، وأنه لا بد وسيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه كلما أصبح راضياً أكثر عن عمله ، وبالتالي ، ارتفعت كفاءته في العمل
4. الرضا عن الإشراف: كلما تواجد مشرفين قادرين على استيعاب مرؤوسيهم ، كلما كان لدى هؤلاء المرؤوسين رضا كافياً عن أعمالهم ، وبالتالي يستطيعون أن يؤديوا مهامهم بدون توقع أي مفاجآت من مشرفيهم
5. الرضا عن جماعة العمل: إذا تواجد لموظف في بيئة يرتاح لها ، ومع موظفين يستطيع التفاهم معهم ، فإنه لا بد وسيرضى عن عمله ، وربما يصبح هذا العامل مؤشراً قوياً في رضاه عن العمل
6. الرضا عن ساعات العمل: كلما توافقت ساعات العمل مع وقت راحة الموظف ، كلما ارتفع رضا الموظف عن عمله والعكس صحيح
7. الرضا عن ظروف العمل: تؤثر ظروف العمل المادية مثل (درجة الحرارة، التهوية والرطوبة والنظافة) ، على درجة رضا الموظف على بيئة العمل ، وتشير الدراسات بأن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله (Wong & Li, 2015).

أن إدارة العملية التدريبية تحتاج إلى مسئولين أكفاء و متخصصين في تنمية الموارد البشرية يقومون على التخطيط، التنفيذ، والدعم والتطوير المستمر .وعليهم إذا التمتع بقدرات مختلفة، أي كفاءات تسمح لهم

بتسهيل عملية نقل الخبرات وتعليم الأساليب وكذا التأثير على المعارف والمهارات والإتجاهات التي يمتلكها المتدربون، بهدف إحداث التغيير المطلوب .وكل ذلك يصب في تحسين الأداء من جهة وخدمة أهداف التطوير والتنمية البشرية من جهة أخرى (Jung & Yoon, 2016).

التدريب

يعرف التدريب اصطلاحاً فلم يكن هناك اتفاق بين الباحثين والمختصين حول تعريف واحد، نظراً لأهمية التدريب وعظم دوره كما كان هناك اختلاف على طبيعته، فالبعض رأى أنه عملية، والبعض رأى أنه نشاط ومهارة وجهود. وعرفه (Wood, 2018) بأنه "الجهود المنظمة والمخطط لها لتزويد المتدربين بمهارات ومعارف وخبرات متجددة وتستهدف إحداث تغييرات إيجابية مستمر في خبراتهم، واتجاهاتهم وسلوكهم من أجل تطوير كفاية أدائهم" . ويعرفه (Martyn & Anderson, 2018) على أنه "عملية منظمة محوراً الفرد بهدف إحداث تغييرات محدودة ذهنية وسلوكية بما يناسب الاحتياجات المستقبلية" .

يمكن القول بأن التدريب هو العملية التي تمد العاملين بالمعارف والمهارات المطلوبة لأداء وظيفة ما في إطار النظم والمعايير التي وضعتها الإدارة (Sommerville, 2007) . ويعرفه (Najafi, 2019) بأنه " الجهد المنظم والمخطط له لتزويد القوى البشرية في الجهاز الإداري بمعارف معينة ، وتحسين وتطوير مهاراتها و قدراتها ، وتغيير سلوكها واتجاهاتها بشكل إيجابي بناء .

وتتطوى عملية التدريب على اكتساب المعرفة وشحن المهارات والمفاهيم، قواعد، أو تغيير المواقف والسلوكيات لتحسين أداء العاملين. التدريب عملية مستمرة من خلالها الموارد البشرية يحصل فعلاً المعرفة وقواعد الاداء الجيد داخل المؤسسة (Wood, 2018).

ويعتبر التدريب السياحي بشكل عام والفندقي بشكل خاص من أكثر الإستراتيجيات الخاصة بتطوير الموارد البشرية العاملة في تقديم الخدمات للسياح إبتداء من حلقات الوظائف الدنيا وانتهاء بالوظائف القيادية بهذا القطاع. ويتكون التدريب من قواعد تعليمية نظرية وتطبيقية يزود بها العاملين بحيث تصمم لخلق حالة القوة المهنية واختراق مواقع العمل والانتقال إلى مواقع أخرى بعد صقل المهارات واكتساب الخبرات والتزود بالمعلومات المتعلقة بنظام العمل السياحي. (Majid et.al, 2018) .

يرى (Najafi, 2019) ان التدريب هو العامل المهم في إثارة البديهة للأفراد وتوجيه اهتمامهم إلى أرقى أنواع التعامل البشري وعدم غض النظر عن الأخطاء التي يتعرف لها زملائهم المبتدئين بل يقوموا على توجيههم وارشادهم للممارسات الفعالة في الخدمة ليصبحوا هؤلاء قادرين على كشفها بأنفسهم . ونقاس أهمية التدريب لهذا القطاع بنوعية برامجه وليس بعدد المشتركين في البرنامج . مستقبلاً وتأتي الأهمية الكبيرة التي تجنيها الإدارات السياحية من جراء التدريب في إشباع رغبات وحاجات الضيوف لديها لما

لهؤلاء من قدرة حسية ونفسية واضحة لتميز الجوانب الإيجابية والسلبية عند تقديم الخدمات لهم فتتولد لديهم فناعة بأن هؤلاء العاملين على قدر كاف من القدرة والكفاءة المهنية أو العكس وبذلك يكون للضيوف دورا مهما في نشر الإعلان والدعاية السياحية لزملائهم عن طبيعة الخدمات في هذا المرفق أو ذلك. كما يؤدي التدريب إلى تعميق روابط العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين من خلال النمو والتفاعل الحقيقي عند إبداء الآراء والملاحظات في الحلقات التدريبية القائمة وتدل كافة المؤشرات أن الإدارات السياحية الحديثة تولي كثيرا من الاهتمام بعملية التدريب وتفرز لها الموارد المالية الكافية والبشرية المتخصصة وتبدأ بذلك قبل افتتاح المشاريع السياحية بوقت كاف.

التدريب جزء لا يتجزأ من النمو والتطوير الفندقى ، ويمكن للفنادق ان تقوم بتدريب وتطوير مستوى الأداء المهني للعاملين بها على كافة المستويات ، للعمل على تلافى المعوقات التي تواجه الموارد البشرية سواء ادارية او فنية ، مما يسهم فى إرضاء العميل و يزيد من نسب الإشغال وبالتالي الى تحقيق أهداف الفندق (Jaworski et al., 2018). وقد أظهرت نتائج الدراسات السابقة أن البرامج التدريبية تهدف الى الارتقاء بمستوى اداء الموارد البشرية والى زيادة رضا العملاء وزيادة رضا الموارد البشرية & Ferreira, (Silva, 2018).

وبناء على ما سلف ذكره تفترض الدراسة مايلي :

الفرض الاول (ف1): لا يؤثر التدريب على مهارات العاملين بقسم الاغذية والمشروبات .

الفرض الثانى(ف2): لا تؤثر مهارات العاملين بقسم الاغذية والمشروبات على رضا العاملين بالقسم .

المنهجية

إعتمدت تلك الدراسة على المنهج الكمي المبني على إستراتيجية الإستقصاء وقد تم اختيار مجتمع عينه الدراسة باسلوبين مختلفين وذلك طبقا لاستمارات الاستبيان :-

اولا: تم اختيار العينة الاولى وهى من العملاء باسلوب العينة العشوائية للعملاء بفنادق الفيوم السياحية خلال شهر ابريل 2019 والبالغ عددهم (300) فرد بالفنادق السياحية بمحافظة الفيوم وعددها خمسة فنادق (هلنان الابرج (5) نجوم ، فندق بيوم (4) نجمة ، بانوراما شكشوك (3) نجوم ، هنى داى (2) نجمة ، الواحة (1) نجمة) طبقا لدليل الفنادق من غرفة المنشآت الفندقية (The Egyptian Hotel Guide 2018- 2017) .

ثانيا : اختيار مديرى الفنادق (مثل المدير العام ، مدير قسم الموارد البشرية ، مدير قسم الاغذية والمشروبات، و مديرى المطاعم والشيف العمومى) . وقد تم توزيع عدد (50) استمارة عليهم وتم استرجاع (45) منهم صالحين للتليل بمعدل استجابة 90 % . فى حين أنه تم توزيع عدد (300) استمارة للعملاء وتم استرجاع (200) استمارة صالحة للتليل الأحصائى بمعدل استجابة 66,6 % .

وبناء عليه تم تصميم استمارات استبيان معتمدة على الدراسات السابقة حتى يمكن من خلالها جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة وهي (استمارة استبيان المديرين ، استمارة استبيان العملاء) ولقد أُتبع الإجراءات العلمية في بناء الاستبيان .

تم الاعتماد على مقياس (SERVQUAL) مع اجراء بعض التعديل طبقا لتحقيق اهداف وفروض الدراسة حيث استخلص الباحث (8) محاور لتكون الركيزة الأساسية لاستمارة الاستبيان الخاصة بالعملاء. قام الباحث بتطبيق استمارات الاستبيان قيد البحث في صورتها النهائية بعد التحقق من صدقها وثباتها على عينة البحث الأساسية من العملاء وقوامها (200) فرد هم عينة البحث الأساسية .

كما قام الباحث بتفريغ استجابات استمارات عينه البحث من المديرين وعددهم (45) فرد وتم تصحيح الاستجابات طبقا للمقياس التالي (5= اوافق بشدة ، 1= غير موافق بشدة) وتحسب الاجابة (موافق بشدة) ب خمس درجات والاجابة (اوافق) بأربعة درجات ، والاجابة (محايد) بثلاث درجات ، والاجابة (غيرموافق) بدرجتين ، والاجابة (غير موافق بشدة) بدرجة واحدة ، وذلك تمهيدا لمعالجتها احصائيا .

أتمتت الدراسة على التحليل الإحصائي بإستخدام برنامج (SPSS) وقد أستخدم الباحث اساليب وطرق الإحصائية مختلفة لتحقيق أهداف الدراسة الحالية، منها على سبيل المثال:

11. وسائل التحليل الوصفي للبيانات مثل (المتوسط - الانحراف المعياري - النسب - التكرارات -

الخطأ المعياري)

12. اختبار الاعتمادية

13. اختبار الصدق والثبات

14. اختبار (T) لعينتين مستقلتين

15. اختبار (Anova) لقياس تأثير التدريب على مهارات العاملين .

النتائج والمناقشة

يعرض هذا الجزء تحليلا شاملا لبنود إستمارتى الإستقصاء التى تم توزيعها على عينة من العاملين المدراء بفنادق محافظة الفيوم وعينة من عملاء تلك الفنادق محل الدراسة. تم التأكد من صدق وصلاحيه اداة جمع البيانات ومدى إعتماديتها من خلال تحليل الصدق والثبات وتلى ذلك شرح مختصر لعينة الدراسة وتحليل وصفى لأهم جوانب الاستبيان وفى النهاية تم إختبار الفروض الإحصائية وعرض مناقشة لأهم النتائج التى توصلت لها الدراسة العملية.

1- تحليل صدق وثبات مقاييس الإستقصاء

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه ، كما يقصد بالصدق مدى شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية بحيث تكون مفهومه لكل من يستخدمها للمرة الأولى او لمرات متتالية (Strawn, 2012) . وقد تم التأكد من صدق أداة جمع البيانات طبقاً لـ (Babbie, 2010) من خلال:

أولاً:الصدق الظاهري Face validity

بداية لضمان صدق بنود الإ ستبانة فإنه قد تم الحصول على معظم بنودها من الادبيات السابقة وعمل تعديل في صياغتها لتلائم عينة الدراسة . ومن أجل التعرف على مدى صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه ثم عرضها على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة . وفي ضوء آراء المحكمين تم إعداد أداة هذه الدراسة بصورتها النهائية.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم تطبيقها ميدانياً وتم حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل بعد من الابعاد الفرعية بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه البند ، كما هو مبين بجدول (1)

للتعرف على الاتساق الداخلي ومدى ارتباط الابعاد الفرعية للمحور بالمجموع الكلي للمحور تم استخدام معامل الارتباط بين الابعاد الفرعية والمجموع الكلي للمحور .

جدول (1) الاتساق الداخلي ومدى ارتباط الابعاد الفرعية بالمجموع الكلي لمحاور الإستبانة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	عدد العبارات	الابعاد
0.00	0.69	5	تدريب العاملين
0.00	0.60	7	مهارات العاملين
0.00	0.78	7	الجوانب الملموسة
0.00	0.85	5	الإعتمادية
0.02	0.89	4	سرعة الإستجابة
0.00	0.69	3	السلامة (الأمان)
0.01	0.77	3	الإهتمام بالعملاء (التعاطف)
0.00	0.80	5	الفوائد الأساسية للعملاء
0.01	0.75	2	التكنولوجيا المستخدمة
0.00	0.70	3	رضا العاملين

يتضح من الجدول السابق أن كل معاملات الارتباط بين الأبعاد الفرعية المكونة لجميع محاور الدراسة ومتغيراتها وبين المجموع الكلي دالة عند مستوى معنوية (0.01)، مما يدل على أن أداة الدراسة في هذا المحور تتسم بمعامل صدق مرتفع وقابلة للتطبيق الميداني (Neuman, 2011).

2- تحليل الثبات والإعتمادية

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ للتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات الأداة (Thyer, 2017)، حيث تم استخراج معامل الثبات على مستوى الأداة بالكامل وعلى مستوى الأبعاد، والجدول التالي يبين معامل الثبات لأداة الدراسة وأبعادها :

جدول (2) معامل الثبات لأبعاد وجوانب الإستقصاء

العيونة	الأبعاد	معامل الثبات بألفا - كرونباخ	عدد العبارات	المتوسط العام	التباين	درجة الموافقة
العملاء المديرين	الجوانب الملموسة	0.85	7	3.31	0.22	محايد
		0.83		3.10	0.27	
العملاء المديرين	الإعتمادية	0.87	5	3.17	0.03	محايد
		0.87		3.12	0.09	
العملاء المديرين	سرعة الإستجابة	0.80	4	3.12	0.19	محايد
		0.63		2.9	0.41	
العملاء المديرين	السلامة (الأمان)	0.83	3	3.06	0.01	محايد
		0.83		3.1	0.02	
العملاء المديرين	الإهتمام بالعملاء (التعاطف)	0.81	3	3.08	0.03	محايد
		0.79		3.13	0.02	
العملاء المديرين	الفوائد الأساسية للعملاء	0.83	5	3.03	0.11	محايد
		0.74		2.90	0.31	
العملاء المديرين	التكنولوجيا المستخدمة	0.88	2	2.84	0.01	غير موافق
		0.91		2.80	0.01	
المديرين	تدريب العاملين	0.63	5	3.87	0.02	موافق
المديرين	مهارات العاملين	0.55	7	3.75	0.18	موافق
المديرين	رضا العاملين	0.60	3	4.08	0.09	موافق

ملحوظة : المقياس المستخدم (1 = "غير موافق بشدة" ، 5 = " موافق بشدة")

وبالنظر إلى النتائج الموجودة بجدول (4) يتضح أن معامل الثبات بالنسبة لمحاور الاستبانة مرتفعة ومقبولة إحصائياً حيث أنها أكبر من النسبة المقبولة إحصائياً (50 %) (Saunders, Lewis, & Thornhill,)

(2009).

3- الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة

الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً لمتغيرات النوع والعمر والحالة الاجتماعية.

جدول (3) خصائص عينة الدراسة

عملاء		مديرين		النوع
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
60	120	62	28	ذكر
40	80	38	17	انثي
عملاء		مديرين		العمر
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
23	46	7	3	أقل من 25 سنة
31	62	2	1	25 - 34 سنة
18.5	37	27	12	35 - 44 سنة
15.5	31	53	24	45 - 54 سنة
12	24	11	5	من 55 سنة الى اكثر
عملاء		مديرين		الحالة الاجتماعية
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
48	96	27	12	اعزب
52	104	73	33	متزوج
200		45		الإجمالي

يوضح الجدول السابق أن توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع، حيث يتبين أن (28) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (62%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من (الذكور)، في حين أن (17) من أفراد عينة الدراسة يمثلون (38%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من (الاناث) في عينة المديرين. أما في عينة العملاء، يتبين أن (120) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (60%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من (الذكور)، في حين أن (80) من أفراد عينة الدراسة يمثلون (40%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من (الاناث) ويرى الباحث أن نسبة الأناث أقل من نسبة الذكور في عينة المديرين لعزوف أغلب العاملين

الإناث عن العمل فى تلك الصناعة لشدة ضغوط العمل بها وصعوبته. كما يتبين أن (3) من أفراد عينة الدراسة يمثلون تقريبا (7%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة المديرين عمرهم (أقل من 25 سنة) ، وعدد 46 (23%) لصالح العملاء. وقد أظهرت النتائج ان اكبر عدد للمديرين كان لصالح شريحة (45 - 54 سنة) بنسبة 53% ، أما شريحة (25 - 34 سنة) فى عينة العملاء تصدرت العينة بنسبة 31%. كما يتبين أن (12) من أفراد عينة الدراسة المدراء يمثلون ما نسبته (27%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة (أعزب) ، فى حين أن (96) من أفراد عينة الدراسة الاخرى (العملاء) يمثلون ما نسبته (48%). وبلغ عدد المتزوجون (33) من أفراد عينة الدراسة المديرين يمثلون ما نسبته (73%) ، فى حين أن (104) من أفراد عينة الدراسة الاخرى (العملاء) يمثلون ما نسبته (52%).

4- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

أسفرت المعالجة الإحصائية لاستجابات أفراد العينة عن النتائج التالية حسب محاورها المختلفة وذلك كما يلي:

أولاً: التحليل الخاص بعينة العملاء

تم دراسة آراء عينة الدراسة العملاء حول تقييمهم وإدراكهم لقياس جودة الخدمة المقدمة بأبعادها السبعة فى فنادق الفيوم ، وذلك من خلال استجابات عينة الدراسة ، حيث تم استخراج التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد ، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (4) التحليل الوصفي لمتغيرات جودة الخدمة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	ت _ك	مستوي الدلالة	الترتيب
1	يتعامل العاملون بقسم الاغذية والمشروبات تتعامل مع الاجهزة والمعدات بحرفية	3.73	1.349	كبيرة	33.284	0.00	1
2	يطبق العاملون قواعد السلامة والصحة المهنية اثناء العمل	3.57	1.258	كبيرة	24.487	0.00	3
3	يتمتع العاملون فى أماكن تقديم الخدمة بالنظافة وحسن الهندام	3.70	1.285	كبيرة	26.267	0.00	2
4	يقوم العاملون بالقسم بتوضيح العبارات والمصطلحات الخاصة بقوائم الطعام والمشروبات بشكل واضح	3.39	1.299	كبيرة	23.954	0.00	4
5	يعرض العاملون بقسم الاغذية والمشروبات خيارات مختلفة ومتنوعة اثناء اخذ الطلب	2.47	1.333	ضعيفة	130.68 5	0.00	7
6	يتمتع العاملون بالحرفية فى فنون خدمة انتاج الاغذية	2.86	.977	ضعيفة	27.193	0.00	6
7	يجيد العاملون بالقسم التعامل مع العملاء باللغات الاجنبية	3.12	1.298	ضعيفة	38.762	0.00	5
1	يلتزم العاملون بقسم الاغذية	3.27	0.63	محايد	33.28	0.00	2

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	ن ²	مستوي الدلالة	الترتيب
	والمشروبات بتقديم الوجبات فى الزمن المحدد بالكميات المطلوبة				4		
2	يحرص العاملین فى قسم الاغذية والمشروبات على تقديم الخدمة بطريقة صحيحة ومنسقة	3.43	0.86	محايد	24.48 7	0.00	1
3	يحرص العاملین بالقسم على تسجيل الآراء والمقترحات الخاصة بالعملاء	3.14	0.55	محايد	26.26 7	0.00	3
4	يتوفر لدى العاملین بالقسم الخبرة والمهارات الجيدة	2.99	0.67	محايد	23.95 4	0.00	4
5	يهتم العاملون بمشاكل واستفسارات العملاء	3.08	0.64	محايد	130.6 8	0.00	5
1	يقوم العاملون بقسم الاغذية والمشروبات بإعلامك بدقة عن موعد تقديم الخدمة	3.39	1.413	محايد	33.28	0.00	2
2	يقدم العاملون بقسم الاغذية والمشروبات الخدمة لك بشكل فوري	3.53	1.276	موافق	24.48	0.00	1
3	يكون العاملون دائما على استعداد لمساعدتك	3.04	1.177	محايد	26.26	0.00	3
4	يحرص العاملون بقسم الاغذية والمشروبات على متابعة العملاء اثناء تناول الوجبة وبعد الانتهاء	2.55	1.223	محايد	23.95	0.00	4
1	يشعرك سلوك العاملین بقسم الاغذية والمشروبات بالراحة والثقة	3,12	1.09	محايد	26.26	0.00	1
2	يتحلى العاملون بقسم الاغذية والمشروبات بالأمان في التعامل مع العملاء	3,05	1.28	محايد	20.95	0.00	2
3	يتحلى العاملون بالأحاسيس الإنسانية واللباقة والكماسة في التعامل معك	3,01	1.07	محايد	22.26	0.00	3
1	تولى إدارة الاغذية والمشروبات اهتماما شخصيا بك	2.99	1.20	محايد	20.26 7	0.00	2
2	يعمل قسم الاغذية والمشروبات على تلبية رغبات ومتطلبات العملاء	2.99	1.34	محايد	21.26 7	0.00	3
3	لدى العاملین القدرة على منحك الأمان والطمأنينة والراحة	3.27	1.29	محايد	20.35 6	0.00	1
1	يقوم مقدمى الخدمة باستقبال العملاء بترحاب وابتسامة	3,53	1.26	محايد	26.26	0.00	1
2	توفر ادارة الاغذية والمشروبات مزيد من الخدمات والتسهيلات السليمة في التغذية وفي الترفية	3,16	1.10	محايد	26.26	0.00	2
3	تعتبر أسعار الاغذية والمشروبات مناسبة لما تحصل عليه من خدمة	2,77	1.12	محايد	26.26	0.00	4
4	يهتم العاملین بتناسق الالوان و مذاق ونكهه الطعام المقدم	3,01	1.10	محايد	26.26	0.00	3
5	توفر ادارة الاغذية والمشروبات مزيد من الخيارات في قوائم المطاعم ، البارات ، وأيضا في الترفيه	2,68	1.10	محايد	26.26	0.00	5
1	توفر ادارة الاغذية والمشروبات تسهيلات مختلفة (طرق دفع مختلفه – انترنت ...) داخل المطاعم والبارات	2.91	1.3	محايد	26.26		1
2	تتوفر في ادارة الاغذية والمشروبات التقنيات التالية (حجز الكتروني –	2.78	1.4	محايد	26.26	0.00	2

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	كا ²	مستوي الدلالة	الترتيب
	إنترنت - موقع الكتروني						

من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن جميع قيم كا² دالة عند مستوى (0.05) ، إذ أن قيم كا² المحسوبة أكبر من قيمة كا² الجدولية عند مستوي (0.05) لدرجة حرية (4) ، وهذا يؤكد أن آراء عينة الدراسة حول بنود هذا البعد متسقة مع نفسها وهذه البنود تميز آراء الافراد عينة الدراسة نحو إتجاه معين وعدم تشتت التكرارات حول بدائل الاختيار الخمسة . كما يتضح أن أفراد عينة الدراسة يعبرون عن تقييماتهم لأبعاد الجودة السبعة بحيادية .

ثانياً: التحليل الخاص بعينة المديرين

تم دراسة آراء عينة الدراسة حول ثلاثة أبعاد (التدريب، المهارات ، الرضا) ومتغيراتهم المختلفة ، وذلك من خلال استجابات عينة الدراسة ، حيث تم استخراج التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل محور ، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (5) التحليل الوصفي لمتغيرات التدريب، المهارات، والرضا

الأنحراف المعياري	المتوسط	أعلى نسبة	أقل نسبة	
.737	3.84	5	2	1. قدرة العاملين على تطبيق البرامج التدريبية بالشكل الصحيح
1.134	3.62	5	1	2. قدرة العامل على تدريب غيره من العاملين
.673	3.96	5	3	3. قدرة العامل على تحديد متطلباته التدريبية
.883	3.64	5	1	4. المهارة في التنفيذ وفق البرامج التدريبية
1.248	3.82	5	1	5. المشاركة الفعالة مع المدرب
.802	4.64	5	1	1. القدرة على العمل الجماعي
1.221	3.91	5	1	2. العمل في اطار قيم وأداب العمل
.661	3.53	5	3	3. مدى قدرة العامل على التطور المهني
1.007	3.38	5	1	4. مدى قدرة العامل على تحمل المسؤولية
.755	3.56	5	1	5- مدى قدرة العامل على إنجاز العمل في الوقت المحدد
.674	3.67	5	2	6- قدرة العامل على تحسين المظهر العام للقسم
1.076	3.58	5	1	7- قدرة العاملين على حل المشكلات
.657	4.42	5	3	1. راضى جدا عن العمل بقسم الاغذية والمشروبات
.960	3.82	5	1	2. سعيد جدا بالبقاء في العمل بقسم الاغذية والمشروبات
1.108	4.00	5	1	3. ارضح قسم الاغذية والمشروبات للعاملين الجدد

يتضح من الجدول السابق ان أعلى قيمة للمتوسط كانت 3,96 للعبارة الثالثة من مقياس التدريب وهي تعنى ان درجة موافقة الباحثين الاختيار (4) وتعنى انهم موافقون على هذا البند أما اقل قيمة للمتوسط كانت 3,62 للعبارة الثانية من مقياس التدريب وهي تعنى ايضا انهم موافقون لقرب المتوسط من الاختيار (4) .

واوضحت نتائج الانحراف المعياري للخمسة عبارات انه يوجد انحرافات معيارية بسيطة . كما يتضح من الجدول السابق ان اغلب قيم المتوسطات الخاصة بمقياس مهارات العاملين تنحصر بين 3,38 الى 4,64 وهم جميعا بالقرب من اختيار رقم (4) والذي يعنى انهم موافقون على تلك العبارات . كما يتضح من الجدول السابق ان اغلب قيم المتوسطات الخاصة بمقياس رضا العاملين تنحصر بين 3,82 الى 4,42 وهم ايضا بالقرب من الاختيار (4) والذي يدل على درجة رضاهم جيدة .

أما متغير جودة الخدمة المدركة، فإن الجدول التالي يوضح أغلب التحليلات الوصفية لمتغير جودة الخدمة وأهم الفروق الإحصائية بين إدراكات أفراد عينة المدراء:

جدول (6) التحليل الوصفي لمتغير جودة الخدمة

جودة الخدمة	المتوسط الحسابي	الخطأ القياسي للمتوسط	الانحراف المعياري	التباين
الملموسية 1	3.60	.223	1.498	2.245
الملموسية 2	3.44	.207	1.391	1.934
الملموسية 3	3.49	.207	1.392	1.937
الملموسية 4	3.13	.212	1.424	2.027
الملموسية 5	2.04	.180	1.205	1.453
الملموسية 6	2.91	.130	.874	.765
الملموسية 7	3.09	.185	1.240	1.537
الاعتمادية 1	3.13	.207	1.392	1.936
الاعتمادية 2	3.62	.186	1.248	1.559
الاعتمادية 3	2.87	.148	.991	.982
الاعتمادية 4	3.11	.180	1.210	1.465
الاعتمادية 5	2.89	.150	1.005	1.010
الاستجابة 1	3.22	.227	1.521	2.313
الاستجابة 2	3.38	.202	1.353	1.831
الاستجابة 3	3.04	.159	1.065	1.134
الاستجابة 4	1.96	.162	1.086	1.180
السلامة 1	3.27	.178	1.195	1.427
السلامة 2	2.98	.147	.988	.977
السلامة 3	3.02	.170	1.138	1.295
التعاطف 1	3.07	.186	1.250	1.564
التعاطف 2	3.04	.177	1.186	1.407
التعاطف 3	3.27	.154	1.031	1.064
الفوائد 1	3.87	.203	1.358	1.845
الفوائد 2	3.04	.198	1.331	1.771
الفوائد 3	2.56	.190	1.271	1.616
الفوائد 4	2.80	.181	1.217	1.482
الفوائد 5	2.47	.203	1.358	1.845
التكنولوجيا 1	2.84	.201	1.348	1.816

1.674	1.294	.193	2.69	التكنولوجيا2
-------	-------	------	------	--------------

يتضح من الجدول السابق ان اغلب قيم المتوسطات الخاصة بمقياس جودة الخدمة المدركة (بعد الملموسية) تنحصر ما بين قيمة 2,04 الى 3,60 وكلاهما يؤكد ضعف وتدنى مستوى الخدمات المقدمة للعملاء والتي تكون بصفة الملموسية حيث ان قيمة 2,04 قريبة من الاختيار (2) وهى تعنى (غير موافق) اما قيمة 3,60 تعنى ان العملاء محايدون فى الاجابة على هذا العنصر .اما بعد الاعتمادية فقد انحصرت قيم المتوسط الحسابى ما بين 2,87 الى 3,62 وهم اقرب للاختيار (3) والذي يعنى بان اعمالهم محايدون فى الاجابة على هذا العنصر . اما بعد الاستجابة فقد انحصرت قيم المتوسط الحسابى ما بين 1,96 الى 3,38 مما يد على ضعف وتدنى الخدمة المقدمة من خلال هذا العنصر .

اما بعد السلامة فنجد ان قيم المتوسط الحسابى انحصرت بين 2,98 الى 3,27 مما يد على ضعف وتدنى الخدمة المقدمة من خلال هذا العنصر . وكانت قيم المتوسط الحسابى للفوائد الاساسية ما بين 2,47 الى 3,87 وهو ايضا يد على ضعف فى الخدمة المقمة لهذا العنصر . وكانت قيم المتوسط الحسابى للتكنولوجيا 2,69 و 2,84 وهم باقرب من الاختيار (3) يعنى ان العملاء محايدين فى هذا العنصر .

5- إختبار الفروض الإحصائية

بالنظر إلى الفروض الإحصائية والتي تسعى تلك الدراسة الى التحقق من صدقها على النحو التالى:

1- لا يؤثر التدريب على المهارات

2- لا تؤثر المهارات على رضا العاملين

وللتحقق من مدى صدق هذه الفروض الإحصائية فإنه تم استخدام اختبار (one way ANOVA) للتحقق من صحتها ، ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار الاختبار ، للمتغير المستقل (التدريب) ، والمتغير التابع مهارات العاملين .

جدول (7) إختبار (ANOVA) لدلالة تأثير التدريب على المهارات

المعنوية	قيمة F	مربع الخطأ	درجات الحرية	مجموع المربعات	المهارات
.000	12.606	.776	10	7.760	المهارات
.000	4.462	.797	10	7.965	الرضا
.724	.692	.621	10	6.212	الملموسة
.859	.527	.538	10	5.383	الاعتمادية
.958	.353	.319	10	3.193	الاستجابة
.957	.355	.386	10	3.856	السلامة
.825	.571	.602	10	6.021	التعاطف
.893	.478	.458	10	4.578	الفوائد
.656	.770	1.298	10	12.984	التكنولوجيا
.931	.412	.376	10	3.757	الجودة

دلت نتائج الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فى أبعاد ومتغيرات متغير التدريب و مهارات العاملين . وبالتالي يمكن قبول الفرضية البديلة التى تنص على انه توجد علاقة بين تغيرات التدريب ومهارات العاملين وكما توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين متغير التدريب ورضا العاملين ، وبناءا عليه يمكن رفض الفرضية الصفرية التى تنص على انه لا يوجد تأثير لمتغير التدريب على المهارات او لا يوجد تأثير لمتغير المهارات على رضا العاملين .

وأوضحت نتائج تحليل الانحدار المتعدد (جدول 8) بعد تحديد المتغير التابع متمثلا فى المهارات، أما المتغيرات المستقلة شملت (الجودة، الرضا، التدريب، التكنولوجيا، الفوائد، الاستجابة، التعاطف، الاعتمادية، الملموسة). حيث بلغت قيمة $R = 0.896$

جدول (8) نتائج تحليل الانحدار المتعدد

المعنوية	T	المعاملات المعيارية (بيتا)	المعاملات الغير معيارية		المودل
			الخطأ القياسى	B	
.004	3.072		.356	1.095	1 الثابت
.000	4.093	.402	.076	.311	التدريب
.000	5.466	.520	.080	.436	الرضا
.257	-1.154	-.509	.229	-.264	الملموسة
.949	.065	.025	.195	.013	الاعتمادية
.691	-.401	-.129	.173	-.069	الاستجابة
.948	.066	.020	.150	.010	التعاطف
.806	-.247	-.093	.194	-.048	الفوائد
.525	-.643	-.248	.144	-.093	التكنولوجيا
.704	.383	.657	.912	.350	الجودة

Dependent Variable: المهارات.

يوضح جدول الانحدار ان متغيرات التدريب وتأثيره على متغير المهارات معنوى جدا حيث كانت قيم (T) اعلى من 1,96 ومعنوية عند مستوى 5% (0,00) وبالتالي يمكن قبول الفرضية البديلة التى تنص على انه توجد علاقة وتأثير للتدريب على المهارات ويتم رفض الفرضية الصفرية . كما بلغت قيمة (T) لمتغير الرضا 5,47 وهى اعلى من 1.96 ومعنوية جدا عند مستوى 5% (0,00) ولذلك يمكن قبول الفرضية البديلة التى تنص على انه يوجد تأثير المهارات على رضا العاملين ويتم رفض افرضية الصفرية. وكانت قيم (T) لمتغيرات وابعاد الجودة المدركة اقل من 1.96 وهم على الاجماع غير دالين احصائيا عند مستوى 5% وبالتالي يمكن رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية .

الخلاصة

لقد هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مهارات العاملين بقسم الاغذية والمشروبات بالفنادق محل الدراسة، وتقييم مدى تأثير التدريب على مستوى مهارات العاملين، وتقييم مدى تأثير مهارات العاملين بقسم الاغذية والمشروبات على رضائهم الوظيفي.

اقتصرت هذه الدراسة على عدد 5 من فنادق محافظة الفيوم وتمثلت عينة البحث في مجموعة من عملاء الفنادق (200) وأخرى من مديري الفنادق (45) محل الدراسة وتم توجيه إستمارة إستبيان لكل فئة بناء على الدراسات السابقة. وخضعت الدراسة لمجموعة من التحليلات الإحصائية بإستخدام برنامج SPSS حيث شملت (التكرارات والمتوسطات والإنحرافات المعيارية وإختبار T وإختبار F وايضا إختبار الأنحدار المتعدد.

جاءت نتائج الدراسة تؤكد العلاقة القوية بين التدريب ورفع مهارات العاملين بفنادق الفيوم ومن ثم زيادة نسبة الرضا الوظيفي للعاملين ، أما تأثير التدريب على جودة الخدمة المدركة بأبعادها السبعة من خلال نتائج تحليل الأنحدار المتعدد فإنه لم يكن معنوياً طبقاً لأراء عينة مديري الفنادق محل الدراسة. كما أن تقييمات العملاء لأبعاد جودة الخدمة المدركة بإستخدام مقياس Servqual بعد تقديم الخدمة إنحصرت ما بين قيم 2.5 الى 3 والتي تبين حيادية رأي العملاء في تحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة لهم .

وتوصى تلك الدراسة بضرورة تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء بفنادق محافظة الفيوم حيث اوضحت نتائج متوسطات عينة الدراسة انها محايدة لاغلب جوانب جودة الخدمة المقدمة للعملاء . وتوصى الدراسة بعمل مزيد من الابحاث العلمية حول مسببات رضا العاملين وتأثير ذلك على جودة الخدمة. ولعل من الواضح أن نذكر أن من أهم جوانب القصور في تلك الدراسة هو صغر حجم عينة العملاء وربما الدراسات المستقبلية تهتم بذلك وايضا محدد المكان وهو محافظة الفيوم وبالتالي نوصى بمزيد من البحث لعمل دراسات مقارنة وبمحافظة سياحية أخرى.

المراجع

المراجع باللغة العربية

إبراهيم ، مايسة(2008م) تقييم بعض البرامج التدريبية في مجال الأغذية والمشروبات بالفنادق ثلاثة وأربعة نجوم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة الفيوم.

- سيد، محمد (2009م) تفعيل عملية تعريف وتوجيه العاملين في تحسين جودة الخدمة المقدمة في فنادق القاهرة الكبرى ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة الفيوم.
- بدران، نبيل (2010م) إدارة التنوع كوسيلة لتحديد سياسات الموارد البشرية وتقنيات التدريب ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة الفيوم.

المراجع باللغة الإنجليزية

- Thomas and long . (2001); Training and economic returns to workers', in Smith A, (Ed) Studies in Returns on Investment in Training , National Centre for Vocational Education Research.
- Dessler, G. (2006) ; A Framework for Human Resource Management, 4th ed . Upper Saddle River , N.J. : Pearson Prentice Hall .
- Babbie, E. R. (2010). *The Practice of Social Research* (12th ed.). Cen. Learning.
- Neuman, W. L. (2011). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches: International Edition*. Pearson Education, Limited.
- Sommerville K.L.(2007); Hospitality Employee Managment and Supervision: Concept and Practical Application. John Willey & Sons, Inc. New Jersey.
- Thyer, B. (2010). *The Handbook of Social Work Research Methods* (2nd ed.).
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). *Research methods for business students* (5th ed.). England: Financial Times Prentice Hall.
- Jaworski, C., Ravichandran, S., Karpinski, A. C., & Singh, S. (2018). The effects of training satisfaction, employee benefits, and incentives on part-time employees' commitment. *International Journal of Hospitality Management*, 74, 1
- Wood, R. C. (2018). *Strategic questions in food and beverage management*. Routledge.
- Bhuvan, G. M., & Naik, J. (2019). Hospitality Education and Skill Development in Hospitality sector to facilitate employment opportunities: A New Perspective. *BVIMSR's Journal of Management Research*, 11(1), 74-86.
- Ariani, R. P., Darmawan, D. P., Atmaja, N. B., & Wijaya, I. A. S. (2018). Balinese traditional culinary promotes food skills and its positive impact on tourism vocational school. *International journal of life sciences*, 2(1), 50-62
- Patel, S., Trivedi, P., & Ezzy, Z. (2018). Assessment of the Extent of Enhancement of Skills of the Students through Internship offered under Hospitality Management Specialization. *International Journal in Management & Social Science*, 6(3), 19-25.
- Cho, M., Bonn, M. A., Giunipero, L., & Divers, J. (2019). Restaurant purchasing skills and the impacts upon strategic purchasing and performance: The roles of supplier integration. *International Journal of Hospitality Management*, 78, 293-
- Losekoot, E., Lasten, E., Lawson, A., & Chen, B. (2018). The development of soft skills during internships: The hospitality student's voice. *Research in Hospitality Management*, 8(2), 155-159.
- Hurrell, S. A. (2016). Rethinking the soft skills deficit blame game: Employers, skills withdrawal and the reporting of soft skills gaps. *Human Relations*, 69(3), 605-628.

- Nyanjom, J., & Wilkins, H. (2016). The development of emotional labor skill in food and beverage practical training. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 28(4), 178-188.
- Ferreira, L. D. S., & Silva, E. B. (2018). Quality Management in food service: creating standardized operational procedures for a hotel restaurant. *Marketing & Tourism Review*, 3(2).
- Chand, M., & Slath, A. (2018). Impact of Food and Beverage Service Practices on Customer Satisfaction in the Food Outlets, Chandigarh, India. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 11(2).
- Chang, S. (2018). Experience economy in hospitality and tourism: Gain and loss values for service and experience. *Tourism Management*, 64, 55-63.
- Rauch, D. A., Collins, M. D., Nale, R. D., & Barr, P. B. (2015). Measuring service quality in mid-scale hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(1), 87-106.
- Han, J. H., & Seo, J. W. (2016). The Effect of the Components of Hotel Food & Beverage Service Quality on Customer Satisfaction and Brand Loyalty. *Culinary science and hospitality research*, 22(5), 277-294.
- Kwon, Y. G., & Yoon, H. H. (2015). Antecedents and consequence of job engagement: Focused on food & beverage departments at super deluxe hotels in Seoul. *Culinary science and hospitality research*, 21(3), 212-231.
- Wong, S. C. K., & Li, J. S. (2015). Will hotel employees' perception of unethical managerial behavior affect their job satisfaction? A study of Chinese hotel employees in China. *International journal of contemporary hospitality management*, 27(5), 853-877.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2016). Why is employees' emotional intelligence important? The effects of EI on stress-coping styles and job satisfaction in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(8), 1649-1675.
- Najafi, A. (2019). Comparison between staff outsourcing and in-house staffing in food and beverage operations at hotel Kämp.
- Jaworski, C., Ravichandran, S., Karpinski, A. C., & Singh, S. (2018). The effects of training satisfaction, employee benefits, and incentives on part-time employees' commitment. *International Journal of Hospitality Management*, 74,
- Majid, M. A. A., Samsudin, A., Noorkhizan, M. H. I., Zaki, M. I. M., & Bakar, A. M. F. A. (2018). Service Quality, Food Quality, Image and Customer loyalty: An Empirical Study at a Hotel. Restaurant. *INTERNATIONAL JOURNAL OF ACADEMIC RESEARCH IN BUSINESS AND SOCIAL SCIENCES*, 8(10), 1432-1446.