

تقييم نظام قياس مهارة راغبي العمل بالفنادق: من وجهة نظر رؤساء أقسام منافذ الأغذية والمشروبات

إيهاب فتحي عبد العزيز بسيوني^١

^١ قسم إدارة الفنادق، كلية السياحة وإدارة الفنادق، جامعة فاروس

المخلص

تهدف الدراسة إلي التعرف على آراء رؤساء أقسام منافذ الأغذية والمشروبات بالفنادق في النظام المُتبع لقياس مهارة الراغبين في العمل بالفنادق. وقد شمل مجتمع الدراسة فنادق ٥ و ٤ نجوم بمدينة القاهرة، حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من ٢١ فندق ٥ نجوم و١٧ فندق ٤ نجوم. وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها: أن معظم العاملين ليسوا من الحاصلين على مؤهل فندي متخصص. كما أن الفنادق تستعين بعمالة تفتقد الحد الأدنى من المستوي المهاري بغرض سد حاجة التشغيل. بالإضافة لذلك فإن سياسات التدريب بالفنادق لا تضمن أن يحصل العاملين الجدد بمنافذ الأغذية والمشروبات علي دورات تدريبية قبل توزيعهم علي الأقسام، أيضاً هناك ضرورة من وجهة نظر رؤساء أقسام منافذ الأغذية والمشروبات بالفنادق أن يحصل كل العاملين بمنافذ الأغذية والمشروبات علي ترخيص مزاولة المهنة وفق إجراءات أكثر فاعلية، وأن يتم الزام الفنادق بقبول فقط الحاصلين علي ترخيص مزاولة المهنة وذلك حال توافر برامج تدريبية لإكساب العاملين الجدد الحد الأدنى من المستوي المهاري. وقد أوصت الدراسة بضرورة وجود آلية أو كيان لتدريب راغبي العمل بالفنادق ممن يفتقدون المهارة العملية. علي أن يقوم بالتدريب ومهنيين من الصناعة، وأن يتم ذلك تحت اشراف مشترك من وزارة السياحة المصرية، وزارة القوي العاملة، غرف المنشآت الفندقية.

الكلمات الدالة: العاملين بالأغذية والمشروبات، المهارة، ترخيص مزاولة المهنة، التدريب.

مقدمة

إن النشاط الفندي يعتمد على العنصر البشري اعتماداً كبيراً يعد مجالاً خصباً لفتح فرص العمل أمام مختلف التخصصات والأعمار والمهارات، ولما كانت خدمات الضيافة من الخدمات التي تقوم بشكل أساسي علي العنصر البشري، لكونه مكوناً أساسياً من مكونات الخدمات لذا وجب الإهتمام بضرورة توافر القوي البشرية الكافية والمؤهلة ويتوافر فيها المهارات اللازمة والضرورية لتقديم الخدمات المختلفة بالجودة التي تحقق متطلبات ورغبات العملاء (الشرنوبي، ٢٠٠٩).

القطاع الفندي وأقسام الأغذية والمشروبات

القطاع الفندي هو ذلك القطاع الذي يرتبط بخدمات الإقامة وخدمات الأغذية والمشروبات كخدمات أساسية يتم تقديمها لكل من يرغب فيها. وقد تُقدم بعض المنشآت الفندقية مجموعة من الخدمات والتسهيلات الإضافية لتلبية حاجات ورغبات عملائها، ويعتبر القطاع الفندي من القطاعات الهامة في الإقتصاد القومي، كما أنه يرتبط بالعديد من القطاعات الإنتاجية والخدمية الأخرى (توفيق، ٢٠١٢)، ويُعد قطاع الفنادق من القطاعات الهامة والحيوية في الإقتصاد لكونه قطاعاً كثيف العمالة (جاسم، ٢٠١٣). وتعمل الفنادق علي توفير العديد من الخدمات المتعددة لعملائها لتحاول جذب أكبر شريحة ممكنة من العملاء، وفي هذا السياق فقد قامت العديد من الفنادق المختلفة بتوفير منافذ مختلفة للأغذية والمشروبات بفنادقها بغرض توفير مجموعة مختلفة من البدائل للعميل مما يساهم في تلبية إحتياجاته وتوقعاته عن الفندق (أبو رحمة وآخرون، ٢٠١٤)، ويذكر (عبد الفتاح، ٢٠١٧) أن تعدد منافذ الأغذية والمشروبات في الفندق الواحد قد يسبب العديد من المشكلات ما لم تتوافر فيه القوي العاملة المؤهلة والقادرة علي ضمان جودة مستوى الخدمة المُقدم في تلك الأقسام بما يتلائم مع مستوى الفندق ويلبي توقعات العملاء.

جودة خدمات الأغذية والمشروبات

إن كلمة الخدمة هي كلمة قد تكون غير واضحة المعالم بشكل تام ويرجع ذلك لأنها معنية بالجوانب المعنوي أكثر من الجوانب المادية، كما أنها متعلقة في أذهان الكثير من الناس بالعنصر البشري علي الرغم من وجود العديد من الآلات الحديثة التي تستطيع تقديم الخدمات، وكذلك نظراً لأن كلمة الخدمة غير مقصورة علي نشاط أو مهنة معينة (شرنوبي، ٢٠٠٩).

وقد ذكر (توفيق، ٢٠١٢) أن الخدمة هي أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج ملموس. فهي منتج غير ملموس يحقق منفعة مباشرة للعميل كنتيجة لأعمال جهد بشري أو آلي للعملاء أو الأشياء.

يُمكن القول أن الخدمة هي منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلي العميل، ولا يمكن نقلها أو تخزينها، وهي تفتى بسرعة، ومع التزايد المستمر في أعداد المنشآت الفندقية تولدت المنافسة فيما بينها لتقديم أفضل الخدمات للعملاء لتستطيع الاستمرار في سوق العمل وتحقيق أهدافها الربحية (صالح، ٢٠١٥)، ويذكر (غانم، ٢٠١١) أن جودة تقديم الخدمة بمنافذ الأغذية والمشروبات من العوامل التي لها تأثير قوي على حجم اقبال العملاء عليها، فحصول العميل على خدمة ذات مستوي يلبي توقعاته أو يفوقها عادة ما يدفعه لدعم تلك المنشأة سواء بتكرار الاستخدام أو بتوجيه غيره من العملاء المُحتملين.

فعند النظر إلي جودة خدمة الأغذية والمشروبات فإننا نجد أن إدارة المنشأة الراغبة في أن يكون لديها جودة في مستوي خدماتها تعمل علي تقديم أفضل الموارد التي لديها وأقصى الجهود لتلبي إحتياجات العملاء، ويعمل رؤساء أقسام الأغذية والمشروبات في تلك المنشآت علي دقة إختيار العاملين والعمل علي تدريبهم بشكل متميز ومُستمر ليستطيعون تلبية إحتياجات العملاء. فالعمل يحكم علي جودة الخدمة من حيث قدرتها علي تلبية جميع إحتياجاته وتوقعاته (محرز، ٢٠١٤). ويؤكد (شحاتة وآخرون، ٢٠١٧) أن جودة الخدمة هي الدرجة التي يتم الحكم من خلالها علي مستوي ما تحققه تلك الخدمة من تلبية وإشباع حاجات ورغبات وتوقعات العملاء. فلها أهميتها الخاصة في المنشأة الفندقية التي تسعى إلي تحقيق النجاح والاستقرار والاستمرار في العمل.

المهارة وتقييم الأداء لضمان جودة الخدمة

إن المهارة هي القدرة علي الأداء المنظم الحركي المتكامل للأعمال المختلفة في دقة وسهولة، فهي تشمل التكيف مع الظروف المتغيرة المحيطة بالعمل (محمود، ٢٠٠٢). ويذكر (البرادعي، ٢٠٠٥) أن مفهوم المهارة يستخدم ليدل علي أن الشخص الماهر هو الشخص المحترف في أحد ميادين العمل، فالمهارة تتألف عادة من عدد من القدرات المرتبطة أو المستقلة والتي في مجملها تجعل هذا الشخص علي درجة عالية من الكفاءة والجودة في الأداء ، ويضيف (الخاندار، ٢٠٠٧) أن المهارة هي أداء مهمة ما أو نشاط معين بصورة مقنعة وبالأساليب والإجراءات الملائمة وبطريقة صحيحة ويُمكن التعبير عنها بأنها التمكن من إنجاز مهمة معينة بكيفية محددة، وبدقة متناهية وسرعة في التنفيذ. وحدد (عامر، ٢٠١١) خصائص المهارة كمايلي:

- أنها نشاط منظم ومتناسق في علاقته بهدف أو موقف.
- أنها متعلمة أي تبني تدريجيا في شكل خبرة متكررة .
- أنها سلسلة من الأداءات بمعنى أنه داخل النموذج الكلي للمهارة عمليات أو أفعال كثيرة مختلفة تنظم وتنسق في تتابع زمني.
- المهارة تمثل سلسلة من الاستجابات الحركية.
- المهارة تتضمن حركة اليد والعين.
- المهارة تتطلب تنظيم السلاسل في شكل نماذج استجابة معقدة.

إن المهارة العملية تعني الوصول بالعمل إلي درجة من الإتقان في أقل وقت ممكن وبأقل ما يمكن من الجهد مع تحقيق الأمان وتلافي الأخطاء والأضرار وأن عملية تقييم الأداء المستمر قادرة علي تحديد القصور المهاري ليتم تدريب الأفراد علي أوجه القصور لرفع مستويات الأداء فالتدريب هو عملية لتنمية مهارات الأفراد ومساعدتهم أن يكونوا أكثر ثقة وقادرين علي أداء العمل بشكل أكثر احترافية (الباهي، ٢٠١٣). وتعتبر عملية تقييم الأداء هي المُحدد الرئيسي لمستوي المهارة، فعملية تقييم الأداء هي في واقع الأمر عملية مقارنة بين المستوي الحالي للعامل وبين ما يجب أن يكون. أي هي بمثابة إصدار حُكم عن مستوي أداء العامل وفقاً للمستوي القياسي المرغوب (إبراهيم، ٢٠١٦). ويضيف (عليان وآخرون ٢٠١٧) أن التدريب هو الوسيلة الأساسية لتنمية مهارات العاملين ذوي الأداء المنخفض وكذلك توفير الطاقات البشرية الملائمة كماً وكيفاً لخدمة المنشأة، كما أنه يهدف إلي المحافظة علي العاملين وتنمية قدراتهم بما يحقق أهداف المنشأة ويلبي إحتياجات وتوقعات العملاء.

قياس المهارة وترخيص مزاوله المهنة

حدد قانون العمل المصري أن ترخيص مزاوله المهنة هي المرحلة التالية لقياس المهارة (الجريدة الرسمية، قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣). والرخصة بمعناها العام هي إذن يُبيح به صاحب الشأن لحامله مزاوله عمل ما أو استعمال شيء، والترخيص يفيد بمنح رخصة لشخص أو جهة ما الأذن في مزاوله نشاط أو مجال أو عمل ما. ولمزاوله الأنشطة المختلفة بشتي أنواعها سواء تجارية أو صناعية أو خدمية يستلزم ذلك حصول الراغب في مزاوله هذا النشاط علي ترخيص إداري، حيث أن الترخيص الإداري هو أذن أو موافقة السلطة الإدارية المختصة التي تشرف على ممارسة هذا النشاط بمشروعية طالب الترخيص في مزاوله النشاط أو المهنة لأنه وفر وحقق الشروط والمتطلبات القانونية اللازمة لذلك النشاط. وهو ما يوضح أن الترخيص الإداري بذلك يدخل ضمن الوسائل الرقابية الوقائية التي يخولها المشرع للسلطة الإدارية بغية تنظيم بعض الحريات الفردية إذ لا يمكن ممارسة هذه الحريات إلا بعد الحصول على الموافقة المسبقة من السلطة الإدارية المختصة (محمد، ٢٠١٠).

وعملية قياس الأداء وتحديد المهارات المتوفرة في الأفراد لها أهميتها وهو ما فطن إليه المشرع المصري حيث جاء بنص المادة رقم ١٤٠ من قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ أنه: على كل من يرغب في مزاوله حرفة من الحرف التقدم للجهة الإدارية المختصة بطلب الحصول علي ترخيص مزاوله الحرفه، ويحظر علي صاحب العمل استخدام عامل في احدي الحرف إلا إذا كان العامل حاصلًا علي الترخيص المذكور. ويحدد بقرار من الوزير المختص بعد اخذ رأى التنظيم النقابي شروط وقواعد وإجراءات منح الترخيص والرسم المقرر له بما لا يجاوز اربعين جنيها وحالات الإعفاء منه (الجريدة الرسمية العدد ١٤ "مكرر"، ٢٠٠٣). وتنظيمًا للإجراءات والجهة المنوط بها قياس المهارة واستخراج ترخيص مزاوله الحرفة فقد صدر قرار وزير القوي العاملة والهجرة رقم ١٨١ لسنة ٢٠٠٣ بشأن القواعد والإجراءات المنظمة للحصول علي ترخيص مزاوله المهنة حيث جاء بمادته الأولى: علي من يرغب في ممارسة حرفة من الحرف الواردة بالقرارات الوزارية المنفذة للمادة ١٣٩ من قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ في الداخل أو الخارج التقدم لمديرية القوي العاملة والهجرة المختصة بطلب علي النموذج الخاص بذلك بعد تحديد مستوي مهارته في الحرفة للحصول علي ترخيص بمزاوله الحرفة (الجريدة الرسمية العدد ٢٢٠ ، ٢٠٠٣).

التدريب كآلية لتنمية المهارات

التدريب هو عملية لتنمية مهارات الأفراد بصفة عامة ورفع مهارات العاملين لمساعدتهم أن يكونو أكثر ثقة وقادرين علي أداء المطلوب منهم بفاعلية وبالطريقة العملية المطلوبة (جيلي، ٢٠٠٢)، ويضيف (موسي، ٢٠٠٦) أنه علي الرغم من تنوع المفاهيم والتعاريف الخاصة بالتدريب إلا أنها تشير إلى معاني محددة، وهي أن التدريب يهتم أساسا بتزويد الأفراد بالمهارات المحددة وبالمعارف الخاصة التي تسهم في تحسين الأداء وذلك بإكسابهم مهارات جديدة أو تنمية مهارات حالية. ويذكر (الطعاني، ٢٠١٠) أن التدريب يهدف إلى إعداد الفرد ليقوم بأعباء وظيفية أو يتحمل مسؤوليات محددة، ويتم على المستويات المختلفة (المهني الأساسي أو التخصصي الإشرافي أو الإدارة العليا) ولم يعد تدريب وتطوير أداء العاملين في الأقسام الخدمية بالمنشآت الفندقية خياراً بل أصبح ضرورة ملحة لمواكبة تطور تطلعات العملاء وتوقعاتهم المستمرة (حسن، ٢٠١١). فالتدريب هو المسئول عن التنمية وتوفير العلاج الشامل لجميع مشكلات ضعف مستوي الأداء فهو السبيل لضمان أداء العمل بفعالية من خلال قدرته علي علاج القصور الذي قد يتواجد في أداء العاملين (عليان وآخرون، ٢٠١٧).

وحرصاً من وزارة السياحة المصرية علي استمرارية عمليات التدريب بالفنادق فقد صدر قرار وزير السياحة رقم ٦٢٦ لسنة ٢٠١٠ بشأن شركات الإدارة الفندقية وشروط وإجراءات الترخيص بها. حيث جاء في المادة ١ من هذا القرار أنه: لا يجوز إدارة منشأة فندقية خاضعة لأحكام القانون رقم ١ لسنة ١٩٧٣ وتعديلاته إلا من خلال شركة إدارة فندقية مُرخّص بها من وزارة السياحة طبقاً للشروط والضوابط المنصوص عليها بهذا القرار، كما جاء نص المادة رقم ١٤ من ذات القرار أنه: على شركات الإدارة الفندقية أن تلتزم بتدريب العاملين بالمنشأة الفندقية التي تُديرها وفقاً لأحدث النظم لتقديم الخدمات الفندقية، وأن تُرسل لوزارة السياحة كشوفاً بأسماء المتدربين ونوعية البرامج التدريبية ومواعيد التدريب ونتائجه، وأن تقدم اعتماد تلك البرامج من المجلس القومي لتنمية الموارد البشرية للقطاع السياحي. ويتم اعتماد تلك النتائج من وزارة السياحة ويُمنح المُتدرب شهادة بالتدريب من الجهة التي دربته مُعتمدة من القطاع المُختص بوزارة السياحة (الجريدة الرسمية العدد ٢٣٩ "تابع"، ٢٠١٠).

مشكلة الدراسة

نظرا لأن القانون المصري قد أشتراط علي راغبي العمل في بعض القطاعات المهنية ومنها العاملين في مجال الأغذية والمشروبات الحصول علي شهادة قياس المهارة من وزارة القوي العاملة (قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣)، ومع تزايد عدد المنشآت الفندقية، وتعدد منافذ الأغذية والمشروبات الموجودة بها كان لابد علي كل منشأة أن تعمل علي توفير الأعداد المناسبة من العاملين لسد حاجة التشغيل. ولما كانت عملية قياس المهارة تتم لتحديد المستوي المهاري دون أي إجراءات تدريب لراغبي العمل، من هنا كانت مشكلة الدراسة التي تسعى لالقاء الضوء علي عملية قياس المهارة التي تتم بمعرفة وزارة القوي العاملة والهجرة للعاملين بالأغذية والمشروبات بالقطاع الفندقي ومحاولة إيجاد السبل لتكون تلك العملية قادرة علي توفير عمالة مؤهلة.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلي التعرف علي آراء رؤساء أقسام منافذ الأغذية والمشروبات بالفنادق في النظام المتبع لقياس مهارة الراغبين في العمل بالفنادق محل الدراسة، ومحاولة إيجاد أحد الطرق لجعل تلك العملية أكثر فاعلية وقدرة في توفير عمالة مؤهلة، ومن أجل التوصل إلي هذا الهدف الرئيسي فهناك بعض الأهداف الفرعية تتمثل فيمايلي:

- القاء الضوء علي المستوي المهاري للعاملين الجدد بمنافذ الأغذية والمشروبات الذين يلتحقون بالعمل في الفنادق محل الدراسة عند بداية تعيينهم.
- التعرف على مدى حصول جميع العاملين بالأغذية والمشروبات علي دورات تدريبية بعد التحاقهم بالعمل.
- التوصل إلي مدى توافر عمالة كافية ومؤهلة بمنافذ الأغذية والمشروبات بالفنادق محل الدراسة.
- التعرف علي النسبة التقديرية للعاملين الحاصلين علي مؤهل فندقي ممن يعملون بمنافذ الأغذية والمشروبات من العدد الإجمالي للعاملين بها.

تساؤلات الدراسة

تحاول الدراسة الاجابة علي التساؤلات التالية:

- ما مدى فاعلية إجراءات قياس مهارة راغبي العمل؟ ومدى توافق مستوياتها مع المستويات المتبعة في الفنادق؟
- هل ما يتم من إجراءات قياس المهارة بمعرفة وزارة القوي العاملة هي إجراءات فاعلة قادرة علي قياس الجوانب المهنية المختلفة لكل وظيفة؟
- هل تحدد شهادة قياس المهارة الصادرة عن القوي العاملة نقاط القوة والضعف في كل عامل وفق المستويات القياسية التي يحدد من خلالها الفندق مستوي مهارة العاملين به؟
- هل تلجأ الفنادق إلي تشغيل عمالة غير ماهرة بأقسام خدمة الأغذية والمشروبات لسد حاجة التشغيل؟ وهل يمكن إلزامها بتعيين فقط العمالة الحاصلين علي ترخيص مزاوله المهنة؟
- هل يمكن إلزام الفنادق بتشغيل فقط الحاصلين علي ترخيص مزاوله المهنة إذا كانت إجراءات الترخيص تضمن توفير عاملين جدد لديهم الحد الأدنى من المهارة علي الأقل؟

منهجية الدراسة

أستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتناسبه مع الغرض منها.

الدراسة النظرية: تمت عن طريق جمع البيانات من المصادر الثانوية، وذلك بالرجوع إلي المراجع المحددة والمرفقة بالدراسة والتي تعد خلفية أساسية ومطلوبة لإستكمال الدراسة. حيث تبرز أهم المفاهيم المختلفة المرتبطة بموضوع الدراسة.

الدراسة التطبيقية: شملت دراسة ميدانية تم فيها الإعتماد علي جمع البيانات من مصادرها الأولية وهي مجتمع الدراسة حيث تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية من الفنادق المصنفة فئة ٥ و ٤ نجوم بالقاهرة. **محددات الدراسة:** حددت هذه الدراسة بعدد من المحددات البشرية والمكانية والزمانية كمايلي :

- **المحددات البشرية:** اقتصرت الدراسة على رؤساء أقسام منافذ الأغذية والمشروبات بالفنادق محل الدراسة.

- **المحددات المكانية:** تركزت الدراسة علي الفنادق المصنفة فئة ٥ و ٤ نجوم بمدينة القاهرة..
- **المحددات الزمانية:** تمت عملية توزيع وجمع الاستبيانات الخاصة بالدراسة خلال الفترة من بداية شهر سبتمبر ٢٠١٧ وحتى نهاية شهر يناير ٢٠١٨.

مجتمع وعينة الدراسة

اعتمدت الدراسة علي مجتمع الفنادق الخمس وأربع نجوم بمدينة القاهرة والذي بلغ إجمالي عددها ٥١ فندق منها ٢٩ فندق ٥ نجوم و ٢٢ فندق ٤ نجوم (دليل غرفة المنشآت الفندقية، ٢٠١٦)، والجدول التالي رقم (١) يوضح حجم عينة الدراسة.

جدول (١): حجم عينة الدراسة

تصنيف الفندق	إجمالي العدد	حجم العينة	نسبة العينة للعدد الكلي	عدد الاستثمارات التي وزعت لكل فندق	إجمالي الاستثمارات التي تم توزيعها	عدد الاستثمارات التي جُمعت	عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل
٥ نجوم	٢٩	٢١	٧٢,٤%	٤	٨٤	٧٧	٧٢
٤ نجوم	٢٢	١٧	٧٧,٢٧%	٤	٦٨	٦٢	٥٥
المجموع	٥١	٣٨	٧٤,٥١%		١٥٢	١٣٩	١٢٧

جمع وتحليل البيانات

تم تصميم استمارة استبيان وتحكيمها من عدد أربع اعضاء هيئة التدريس، وقد أحتوت الاستمارة علي عدد ٣١ سؤال وكانت قُسمت إلي أربع محاور، وتم توزيع عدد ٢٠ استمارة علي عينة عشوائية من الشريحة المستهدفة للتأكد من سلامة الصياغة ووضوح الأسئلة. وقد تم قياس معامل ثبات ألفا كرونباخ حيث جاءت جميع القيم لكل محور من المحاور أعلى من ٠,٧ مما يدل علي توافر ثبات وهو ما يوضحه الجدول التالي.

جدول (٢): معامل ثبات ألفا كرونباخ

المحاور	Cronbach's Alpha
أولاً : محور التدريب	٠,٩٥٢
ثانياً : محور قياس المهارة	٠,٨٠٠
ثالثاً : محور قياس المهارة ومزاولة المهنة	٠,٨٤١
رابعاً : محور الإطار التدريبي	٠,٧٨٤
الإجمالي	٠,٨٢٧

كما تم إجراء اختبار الصدق من خلال معامل ارتباط بيريسون لكل محور من محاور اسئلة الاستبيان. حيث جاءت النتيجة (دالة) لجميع المحاور مما يحقق صدق الاستبانة. كما هو موضح بالجدول التالي.

جدول (٣): معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لمحاور الاسئلة ومتغيراتها الفرعية لقياس معامل صدق التكوين

المحاور	معامل الارتباط (ر)	الدلالة
أولاً : محور التدريب	**٠,٥٠٢	دال
ثانياً : محور قياس المهارة	**٠,٧٣٣	دال
ثالثاً : محور قياس المهارة ومزاولة المهنة	*٠,٤٤٤	دال
رابعاً : محور الإطار التدريبي	*٠,٤١٢	دال

*: دال عند ٠,٠٥
**: دال عند ٠,٠١

وبلغ عدد الإستمارات التي تم جمعها ١٣٩ استمارة وتُمثل نسبة ٩١,٤٥% من مجموع الإستمارات التي تم توزيعها، كما أن عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل بلغ ١٢٧ استمارة وهو ما يُمثل نسبة ٩١,٣٧% من مجموع الاستثمارات التي تم جمعها، وتم استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) Statistical Package for the Social Sciences الإصدار ٢٠ وذلك لتحليل البيانات.

نتائج الدراسة

جدول (٤): نسبة العاملين بمنافذ الأغذية والمشروبات الحاصلين على مؤهل فندي

%	التكرارات	النسبة الأكبر من العاملين بمنافذ الأغذية والمشروبات بالفندق من الحاصلين على مؤهل فندي متخصص
٣٥,٤	٤٥	نعم
٦٤,٦	٨٢	لا
%١٠٠	١٢٧	المجموع

من خلال النتائج الواردة بالجدول السابق يتضح أن إجمالي العينة بلغ ١٢٧ وجاءت النتائج أن الفئة الأكبر منها بعدد ٨٢ بلغت نسبتها ٦٤,٦ % من إجمالي حجم العينة كانت إختيارها (لا)، وهي النتيجة التي توضح علي أن الفئة الأكبر من العاملين بمنافذ خدمة الأغذية والمشروبات بالفنادق موضوع الدراسة كانت من غير ذوي المؤهلات الفندقية المتخصصة. تلك النتيجة التي توضح أن هؤلاء العاملين ترجع خلفيتهم المهنية عن الأعمال الخاصة بهم إلي ما قاموا باكتسابه من مهارات وخبرات عملية في أماكن أخرى. أو ما قاموا باكتسابه من دورات تدريبية مختلفة سواء بالفندق أو غيره.

جدول (٥): نسب الحاصلين علي مؤهل فندي متخصص من إجمالي العاملين

انحراف معياري	وسط حسابي	%	التكرارات	نسبة الحاصلين علي مؤهل فندي متخصص من العاملين بمنافذ خدمة الأغذية والمشروبات بالفندق بالنسبة لجميع العاملين بتلك الأقسام
١,٠١	٢,٠٩	٣٦,٢	٤٦	أقل من ٢٥%
		٢٩,١	٣٧	أكثر من ٢٥% وأقل من ٥٠%
		٢٤,٤	٣١	أكثر من ٥٠% وأقل من ٧٥%
		١٠,٢	١٣	أكثر من ٧٥%
		%١٠٠	١٢٧	المجموع

يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (٥) أن الفئة الأكبر من عينة الدراسة والتي بلغ عددها ٤٦ ونسبتها ٣٦,٢ % من مجموع العينة تبلغ نسبة العاملين بمنافذ خدمة الأغذية والمشروبات والحاصلين علي مؤهل فندي أقل من ٢٥ % من إجمالي العاملين، وتلي تلك الشريحة شريحة أخرى يتراوح عدد العاملين فيها في نفس القسم من ٢٥ % إلي ٥٠ % من مجموع العاملين بمنافذ الخدمة. وبلغ الوسط الحسابي ٢,٠٩ بإنحراف معياري بلغ ١,٠١ ومن خلال تلك النتيجة يتضح أن نسبة العاملين بمنافذ خدمة الأغذية والمشروبات بالفنادق ٤ و ٥ نجوم موضوع الدراسة منخفضة بالنسبة للمجموع الكلي للعاملين مما يوضح أن الفئة الأكبر من العاملين ليس لديهم خلفية دراسية حول العمل وأنهم لا يتمتعون سوي بالخلفية العملية في أماكن سابقة أو ما اكتسبوه من خبرات في عملهم الحالي.

جدول (٦): لجوء الفنادق للإستعانة بعاملين غير مهرة لسد حاجة التشغيل

%	التكرارات	يلجأ الفندق أحيانا إلي تشغيل عمال جدد غير مهرة بمنافذ خدمة الأغذية والمشروبات لسد حاجة التشغيل
٧٠,١	٨٩	نعم
٢٩,٩	٣٨	لا
%١٠٠	١٢٧	المجموع

بالتساؤل عما إذا كانت الفنادق قد تستعين بعاملين غير مهرة للعمل بمنافذ الأغذية والمشروبات بهدف سد حاجة التشغيل. تم التوصل إلي أن إجمالي العينة كان ١٢٧ جاءت إختيارات ٨٩ منهم بنسبة ٧٠,١ % (نعم) وهم بذلك يمثلون الفئة الأكبر من عينة الدراسة. وتلك النتيجة توضح أن حجم العمالة الماهرة المتاحة بسوق العمل ليست كافية لسد حاجة التشغيل بمنافذ الأغذية والمشروبات بالفنادق مما يجعل الفئة الأكبر من الفنادق تستعين بعمالة غير ماهرة. وقد تؤثر تلك النتيجة علي مستويات الخدمة المقدمة في الفنادق التي تستعين بهذا النوع من العمالة مالم يكن لديها برامج تأهيل لهؤلاء العاملين قبل شروعهم في العمل. وقد تفسر تلك النتيجة بعض الشيء لما تم التوصل اليه سابقاً في نتائج الجدول رقم (٤) والذي أوضح أن العدد الأكبر من العاملين ليسوا من ذوي المؤهلات الفندقية المتخصصة.

جدول (٧): المستوى المهاري للعاملين الجدد

انحراف معياري	وسط حسابي	%	التكرارات	جميع العاملين الجدد الذين يلتحقون بالعمل في منافذ خدمة الأغذية والمشروبات يكون مستواهم المهاري جيد ومناسب لطبيعة العمل
١,٠١	٢,٦٨	١٤,٢	١٨	متوسط ومقبول
		٢٩,١	٣٧	أقل من المستوى المطلوب
		٣١,٥	٤٠	ليس لديهم المهارة المطلوب
		٢٥,٢	٣٢	
		%١٠٠	١٢٧	المجموع

توضح بيانات الجدول رقم (٧) أن الشريحة الأكبر من عينة الدراسة بلغ عددها ٤٠ وكانت نسبتها ٣١,٥% من مجموع العينة تري أن العاملين الجدد الذين يلتحقون بالعمل في منافذ الأغذية والمشروبات يكون مستواهم المهاري أقل من المستوى المطلوب. وهناك شريحة أخرى يبلغ عددها ٣٢ بنسبة ٢٥,٢% تري أن العاملين الجدد الذين يلتحقون بالعمل في منافذ الأغذية والمشروبات يكون ليس لديهم مهاري. وبلغ الوسط الحسابي ٢,٦٨ بإنحراف معياري بلغ ١,٠١ ومن خلال تلك النتيجة يتضح أن أكثر من نصف الشريحة تري أن المستوى المهاري للعاملين الجدد يكون أقل من المطلوب أو أنهم يفقدونه. الأمر الذي يدل علي أن عملية التدريب واجبة خاصة مع العاملين الجدد بمنافذ خدمة الأغذية والمشروبات بالفنادق لكي يكتسبوا الحد الأدنى من المهارات المطلوبة لكي يستطيعوا تقديم الخدمة بشكل جيد وفق ما يتوقعه العملاء.

جدول (٨): حصول العاملين الجدد علي دورات قبل توزيعهم علي المنافذ.

%	التكرارات	يخضع جميع العاملين الجدد لدورات تدريبية بمجرد تعيينهم وقبل توزيعهم علي منافذ الخدمة المختلفة
٢٨,٣	٣٦	نعم
٧١,٧	٩١	لا
%١٠٠	١٢٧	المجموع

بشأن قيام الفندق بعقد دورات تدريبية للعاملين الجدد فور تعيينهم وقبل توزيعهم على المنافذ، كانت النتائج أن عدد ٩١ نسبتهم ٧١,٧% من إجمالي العينة البالغ مجموعها ١٢٧ كانت إجابتهم (لا). الأمر الذي يوضح أن العاملين الجدد بمنافذ الأغذية والمشروبات بفنادق الدراسة يتم توزيعهم علي المنافذ مباشرة فور تعيينهم. مما يوضح أن الفئة الأكبر من فنادق الدراسة تكتفي بأن يحصل هؤلاء العاملين علي التلقين الأساسي للأعمال من القسم نفسه وليس بشكل تدريب في بداية التعيين. وتلك النتيجة قد تكون مرتبطة بما جاء بنتائج تحليل الجدول السابق رقم (٦) حيث تبين فيه أن الفنادق قد تلجأ إلي تعيين عاملين غير مهرة لسد حاجة التشغيل، تلك الحاجة التي تدفع الفنادق إلي توزيع العاملين مباشرة علي المنافذ دون حصولهم علي دورات تدريبية. مما يوضح بشكل أكبر وجود نقص في العمالة المتخصصة وهو ما يدفع الفنادق إلي هذا المسلك والذي قد يكون له تأثيرات سلبية على مستوى جودة الخدمات المقدمة.

جدول (٩): سياسات تدريب الفندق للعاملين الجدد

%	التكرارات	لدي الفندق سياسة تضمن حصول جميع العاملين الجدد علي دورات تدريبية خلال فترة ٣ شهور من التعيين
٣٨,٦	٤٩	نعم
٦١,٤	٧٨	لا
%١٠٠	١٢٧	المجموع

من خلال النتائج الواردة بالجدول السابق رقم (٩) تبين أن غالبية العينة جاءت بعدد ٧٨ نسبتهم ٦١,٤% أفادوا بأنه ليس بفنادقهم سياسة تضمن حصول جميع العاملين الجدد على دورات تدريبية خلال فترة ٣ شهور من التعيين. وهو ما يجعل العاملين الجدد يكتسبون مهارات العمل من خلال القسم نفسه عن طريق العاملين القدامى أو رئيس القسم.

جدول (١٠): سياسة التدريب السنوية

%	التكرارات	لدي الفندق سياسة تدريب تضمن حصول جميع العاملين القدامى والجدد علي دورة تدريبية واحدة علي الأقل سنوياً لتنمية مهاراتهم
٣٣,٩	٤٣	نعم
٦٦,١	٨٤	لا
%١٠٠	١٢٧	المجموع

النتائج الواردة بالجدول السابق رقم (١٠) توضح أن الفئة الأكبر من رؤساء الأقسام والذي بلغ عددهم ٨٤ ونسبتهم ٦٦,١% قد أفادوا بأن الفنادق التي يعملون بها سياسات التدريب فيها غير ضامنة لحصول جميع العاملين القدامى والجدد علي دورة تدريبية واحدة علي الأقل سنوياً. وتلك النتيجة بالإضافة إلي النتائج الواردة سابقاً يوضحون جميعاً أنه علي الرغم من وجود سياسات تدريب بالفنادق ٤ و ٥ نجوم موضوع الدراسة إلا أن تلك السياسات وإن وجدت لا تضمن أن يحصل جميع العاملين الجدد بمنافذ خدمة الأغذية والمشروبات علي دورات تدريبية قبل ممارستهم الفعلية للعمل، وقد لا يحصل هؤلاء العاملين علي دورات بعد التوزيع وخلال ثلاث أشهر من التعيين. كما أن السياسات التدريبية غير ضامنة لحصول جميع العاملين الجدد أو القدامى علي دورات تدريبية سنوية. والنتيجة مجمعة تدل علي أن قصور سياسات التدريب قد يؤدي إلي قصور المستوي المهاري للعاملين بالخدمة، وهو ما يؤثر سلبياً علي جودة مستويات الخدمة المقدمة بتلك الفنادق.

جدول (١١): المستوي المهاري للعاملين الحاليين

انحراف معياري	وسط حسابي	%	التكرارات	جميع العاملين بمنافذ خدمة الأغذية والمشروبات بالفندق حالياً مستواهم المهاري مناسب ويتوافق مع مستوي الفندق
٠,٨٢	١,٩٢	٣٧,٨	٤٨	نعم
		٣٢,٣	٤١	إلي حد ما
		٢٩,٩	٣٨	لا
		%١٠٠	١٢٧	المجموع

عن المستوي المهاري الحالي للعاملين جاءت الشريحة الأكبر بعدد ٤٨ نسبتهم ٣٢,٣% بأن مستوي العاملين الحالي مناسب ويتوافق مع مستوي الفندق، كما كانت هناك شريحة أخرى نسبتها ٣٢,٣% تري أن المستوي مناسب الي حد ما. بينما جاءت شريحة مقاربة لها بنسبة ٢٩,٩% تري ان مستوي العاملين غير مناسب. وبلغ الوسط الحسابي ١,٩٢ بإنحراف معياري بلغ ٠,٨٢، ومن خلال تلك النتيجة يتضح أن هناك نسبة ٢٩,٩% من فنادق عينة الدراسة مستوي الاداء المهاري للعاملين بخدمة الأغذية والمشروبات فيها لا يتناسب مع مستوي الفندق، وتلك الشريحة يجب ان تلقي المزيد من الاهتمام في التدريب بهدف رفع مستواهم المهاري نظراً لأن عينة الدراسة كانت فنادق ٤ و ٥ نجوم وهو التصنيف الذي من الواجب فيه ان يكون مستوي أداء العاملين مرتفع ليتناسب مع سمعة الفندق وتصنيفه.

جدول (١٢): توافر العدد الكافي من العاملين لتأدية الخدمة

انحراف معياري	وسط حسابي	%	التكرارات	يتوافر بمنافذ الأغذية والمشروبات بالفندق حالياً العدد الكافي من العاملين لتقديم الخدمة بشكل جيد
٠,٧٩	٢,٢٨	٢١,٣	٢٧	نعم
		٢٩,٩	٣٨	إلي حد ما
		٤٨,٨	٦٢	لا
		%١٠٠	١٢٧	المجموع

فيما يتعلق بتوافر العدد الكافي من العاملين حالياً بمنافذ خدمة الأغذية والمشروبات لتقديم الخدمة بشكل جيد. تبين نتائج الجدول رقم (١٢) أن الفئة الأكبر جاءت إجابتهم (لا)، وبلغ عددهم ٦٢ رئيس قسم ونسبتهم ٤٨,٨%، وبلغ الوسط الحسابي ٢,٢٨ بإنحراف معياري بلغ ٠,٧٩، وتلك النتيجة توضح حاجة فنادق الدراسة إلي عاملين للعمل بمنافذ الخدمة مما يجعل هناك حاجة إلي ضخ عمالة مدربة في سوق العمل.

جدول (١٣): تعيين العاملين الجدد بشهادة قياس مهارة

التكرارات	%	جميع العاملين الجدد بخدمة الأغذية والمشروبات لا يتم تعيينهم إلا بشهادة قياس مهارة من وزارة القوى العاملة
٥٥	٤٣,٣	نعم
٧٢	٥٦,٧	لا
١٢٧	١٠٠%	المجموع

توضح النتائج الواردة بالجدول رقم (١٣) أن ٧٢ رئيس قسم من عينة الدراسة نسبتهم ٥٦,٧% قد أوضحوا أنه لا يتم تعيين جميع العاملين بموجب شهادة قياس مهارة من وزارة القوى العاملة. وتلك النتيجة توضح مدي حاجة جهة العمل إلي عاملين لسد حاجة التشغيل مما يدفع بعض الفنادق الي ضخ بعض العمالة في منافذها دون أن يكون لدي تلك العمالة شهادة قياس مهارة وهو ما يخالف النص الصريح لقانون العمل.

جدول (١٤): تطابق المستوي المهاري الفعلي مع المُدون بشهادة قياس المهارة

انحراف معياري	وسط حسابي	%	التكرارات	المستوي المهاري الفعلي للعاملين الجدد المعينين بشهادة قياس مستوي المهارة تكون مهارتهم الفعلية وفق المُدون بالشهادة
٠,٨٢	٢,٢٣	٢٤,٤	٣١	نعم
		٢٨,٣	٣٦	إلي حد ما
		٤٧,٢	٦٠	لا
		١٠٠%	١٢٧	المجموع

حول مدي توافق المستوي المهاري الفعلي لأداء العاملين الجدد مع تقييمهم بشهادة قياس المهارة. تم التوصل إلي أن الفئة الأكبر بعدد ٦٠ رئيس قسم بلغت نسبتهم ٤٧,٢% قد جاءت إجابته ب (لا). في حين أن مجموع إختيارات كلاً من (نعم وإلي حد ما) بلغ (٥٢,٧%). وكان الوسط الحسابي ٢,٢٣ بإنحراف معياري بلغ ٠,٨٢ وهو ما يوضح أن نحو نصف عينة الدراسة تقريبا تري أنه لا يوجد تناسب بين المستوي الحقيقي لأداء العامل المهاري وبين المستوي المُدون بشهادة قياس المهارة، في حين أن نصف العينة الآخر يري انه يتناسب. مما يوضح أن هناك نسبة من العاملين الجدد بمنافذ خدمة الأغذية والمشروبات بالفنادق علي الرغم من حصولهم علي شهادة قياس مهارة إلا أن مستواهم الحقيقي في أداء الأعمال لا يتناسب مع المُدون بتلك الشهادة مما يدل على أهمية عملية التدريب كضرورة ذات أولوية لتأهيل العاملين الجدد وضمان تقديمهم الخدمة بالمستوي المطلوب.

جدول (١٥): فاعلية إجراءات قياس المهارة

انحراف معياري	وسط حسابي	%	التكرارات	ما يتم من إجراءات لقياس المهارة بمعرفة وزارة القوى العاملة هي إجراءات فاعلة تحدد المستوي المهاري بدقة
٠,٨٢	٢,٢٠	٢٥,٢	٣٢	نعم
		٢٩,٩	٣٨	إلي حد ما
		٤٤,٩	٥٧	لا
		١٠٠%	١٢٧	المجموع

من خلال بيانات الجدول رقم (١٥) يتبين أن الفئة الأكبر من عينة الدراسة بلغ عددها ٥٧ ونسبتها ٤٤,٩% من مجموع العينة كانت إختياراتها أن ما يتم من إجراءات لقياس المهارة بمعرفة وزارة القوى العاملة هي إجراءات غير فاعلة في تحديد المستوي المهاري بدقة، وبلغ الوسط الحسابي ٢,٢٠ بإنحراف معياري بلغ ٠,٨٢ ومن خلال تلك النتيجة يتضح أنه علي الرغم من أن الفئة الأكبر من العينة تري أن إجراءات تقييم الأداء غير فاعلة إلا أن هناك شريحتين قاما بإختيار (نعم وإلي حد) بلغت نسبتيهما ٥٥,١% مما يدل علي أن هناك آراء مختلفة بين رؤساء الأقسام في الفنادق نحو رؤيتهم لمستوي التقييم مما يدعو إلي العمل علي تحديد آليات أكثر دقة عند تقييم المستوي المهاري لراغبي العمل.

جدول (١٦): تطابق مستويات شهادة قياس المهارة مع المستويات المتبعة بالفندق

انحراف معياري	وسط حسابي	%	التكرارات	المستويات القياسية لشهادة مستوى المهارة هي نفس المستويات القياسية التي يصنف من خلالها قسم الأغذية والمشروبات مهارة العاملين فيه
٠,٧٥	٢,٥٠	١٥,٧	٢٠	نعم
		١٨,١	٢٣	إلى حد ما
		٦٦,١	٨٤	لا
		%١٠٠	١٢٧	المجموع

عن تطابق المستويات القياسية لشهادة قياس مستوى المهارة مع المستويات القياسية التي يصنف من خلالها قسم الأغذية والمشروبات مهارة العاملين فيه جاءت النتائج أن الفئة الأكبر من عينة الدراسة بلغ عددها ٨٤ ونسبتها ٦٦,١% قاموا باختيار (لا). وبلغ الوسط الحسابي ٢,٥٠ بإنحراف معياري ٠,٧٥ وهي نتيجة توضح أن تصنيف المستويات المهنية للعاملين بمنافذ الأغذية والمشروبات بالفنادق يتم وفق مستويات قياسية تختلف عن مستويات التصنيف التي تُحدد بشهادة قياس المهارة، وهو ما يدعو إلى اتخاذ بعض الإجراءات ليكون كلا التصنيفين متطابقين.

جدول(١٧): العلاقة بين فاعلية اجراءات قياس المهارة بوزارة القوي العاملة ومدى تطابق مستوياتها مع المستويات المتبعة بالفندق

الدالة	مستوى المعنوية	كا	الاجمالي		نتائج جدول رقم (١٥)						نتائج جدول رقم (١٦)	
			ما يتم من إجراءات لقياس المهارة بمعرفة وزارة القوي العاملة هي اجراءات فاعلة تحدد المستوي المهاري بدقة		نعم		إلى حد ما		لا			
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
دال	٠,٠٠٤	١٥,٥٥٥										المستويات القياسية لشهادة مستوى المهارة هي نفس المستويات القياسية التي يصنف من خلالها قسم الأغذية والمشروبات مهارة العاملين فيه
			١٥,٧	٢٠	١٥,٨	٩	٢,٦	١	٣١,٣	١٠	نعم	
			١٨,١	٢٣	١٩,٣	١١	٢٨,٩	١١	٣,١	١	إلى حد ما	
			٦٦,١	٨٤	٦٤,٩	٣٧	٦٨,٤	٢٦	٦٥,٦	٢١	لا	
		%١٠٠	١٢٧	%١٠٠	٥٧	%١٠٠	٣٨	%١٠٠	٣٢	الاجمالي		

من خلال نتائج الجدول رقم (١٧) والتي توضح العلاقة بين فاعلية اجراءات قياس المهارة بوزارة القوي العاملة ومدى تطابق مستوياتها مع المستويات المتبعة بالفندق وهي النتائج التي وردت بالجدولين أرقام (١٥) و (١٦) يتضح أن كلاً من السؤالين قد أحتويا علي ثلاث استجابات علي التوالي هي: نعم، إلى حد ما، لا. وقد بلغ مجموع رؤساء الأقسام الذين أتحذت إجاباتهم في اختيار (لا) بكلا السؤالين ٣٧ وهم بذلك هم الشريحة الأكبر عدداً ونسبة في أتحاد الإختبارات. الأمر الذي يوضح وجود ارتباط ذو دلالة معنوية حيث تبين من تحليل بيانات الجدول السابق لمربع (كا) علي أن الفروق بين البنود الفرعية هي فروق معنوية حقيقية وقدرت (كا) بنحو ١٥,٥٥٥ عند مستوي معنوية ٠,٠٠٤ وبذلك تكون العلاقة دالة. الأمر الذي يوضح أن ما يتم من إجراءات لقياس المهارة بمعرفة وزارة القوي العاملة هي اجراءات غير فاعلة في تحديد المستوي المهاري بدقة. كما أن المستويات القياسية لشهادة مستوى المهارة تختلف عن المستويات القياسية التي يصنف من خلالها قسم الأغذية والمشروبات مهارة العاملين فيه. وهو ما يجيب علي التساؤل الأول من تساؤلات الدراسة.

جدول (١٨): قدرة الاجراءات الحالية لقياس المهارة علي قياس الجوانب المهنية لكل وظيفة

انحراف معياري	وسط حسابي	%	التكرارات	الاجراءات الحالية لقياس المهارة قادرة علي قياس الجوانب المهنية المختلفة لكل وظيفة من وظائف الأغذية والمشروبات
٠,٧٠	٢,٦٢	١٢,٦	١٦	نعم
		١٢,٦	١٦	إلى حد ما
		٧٤,٨	٩٥	لا
		%١٠٠	١٢٧	المجموع

فيما يتعلق بقدرة الاجراءات الحالية على قياس المهارة على قياس الجوانب المهنية لكل وظيفة تبين من بيانات الجدول رقم (١٨) أن الغالبية من رؤساء الأقسام قد قاموا بإختيار (لا) بعدد ٩٥ ونسبتهم ٧٤,٨% من إجمالي عينة الدراسة. وكان المتوسط الحسابي ٢,٦٢ بإنحراف معياري بلغ ٠,٧٠. وتلك النتيجة توضح أن إجراءات قياس المهارة تتم بشكل عام على القسم الذي يرغب العامل العمل فيه وليس على كل وظيفة من الوظائف التي سيرشح العامل للقيام بها، وتلك الطريقة قد تغفل بعض جوانب القوة في العامل حيث أنها تركز على مهارات خاصة بالقسم بشكل عام وليست مهارات أكثر تخصص.

جدول (١٩): فاعلية إجراءات قياس المهارة وقدرتها على قياس الجوانب المهنية لكل وظيفة

الدلالة	مستوى المعنوية	كا	الاجمالي		ما يتم من إجراءات لقياس المهارة بمعرفة وزارة القوى العاملة هي إجراءات فاعلة تحدد المستوى المهاري بدقة				نتائج جدول رقم (١٨)		
					إلى حد ما		نعم				
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
دال	٠,٠٤٢	٩,٩٢٣							الإجراءات الحالية لقياس المهارة قادرة على قياس الجوانب المهنية المختلفة لكل وظيفة من وظائف الأغذية والمشروبات		
			١٢,٦	١٦	٧,٠	٤	١٨,٤	٧	١٥,٦	٥	نعم
			١٢,٦	١٦	٥,٣	٣	١٥,٨	٦	٢١,٩	٧	إلى حد ما
			٧٤,٨	٩٥	٨٧,٧	٥٠	٦٥,٨	٢٥	٦٢,٥	٢٠	لا
			%١٠٠	١٢٧	%١٠٠	٥٧	%١٠٠	٣٨	%٠٠	٣٢	الاجمالي

من خلال نتائج تحليل العلاقة السابقة الواردة بالجدول رقم (١٩) والتي توضح العلاقة بين فاعلية إجراءات قياس المهارة وقدرتها على قياس الجوانب المهنية لكل وظيفة وهي النتائج التي وردت بالجدولين أرقام (١٥) و (١٨) يتضح أن كلاً من السؤالين قد أحتويا على ثلاث استجابات على التوالي هي: نعم، إلى حد ما، لا. وقد بلغ مجموع رؤساء الأقسام الذين أتحدهم إجاباتهم في أختيار (لا) بكلا السؤالين عدد ٥٠ وهم بذلك هم الشريحة الأكبر عدداً ونسبة في أتحاد الإختيارات. الأمر الذي يوضح وجود إرتباط ذو دلالة معنوية في تلك العلاقة حيث تبين من تحليل بيانات الجدول السابق لمربع (كا) على أن الفروق بين البنود الفرعية هي فروق معنوية حقيقية وقدرت (٢كا) بنحو ٩,٩٢٣ عند مستوى معنوية ٠,٠٤٢. وبذلك تكون العلاقة دالة. الأمر الذي يوضح أن ما يتم من إجراءات لقياس المهارة بمعرفة وزارة القوى العاملة هي إجراءات غير فاعلة في تحديد المستوى المهاري بدقة فهي غير قادرة على قياس الجوانب المهنية المختلفة لكل وظيفة. وهو ما يجيب على التساؤل الثاني من تساؤلات الدراسة.

جدول (٢٠): توضيح شهادة قياس مستوى لنقاط القوة والضعف

انحراف معياري	وسط حسابي	%	التكرارات	شهادة قياس مستوى المهارة تُحدد نقاط القوة والضعف في كل عامل
٠,٢٦	٢,٩٤	٠,٨	١	نعم
		٣,٩	٥	إلى حد ما
		٩٥,٣	١٢١	لا
		%١٠٠	١٢٧	المجموع

يتضح من البيانات الواردة بالجدول السابق أن الفئة الأكبر من عينة الدراسة بلغ عددها ١٢١ ونسبتها ٩٥,٣% من مجموع العينة تري أن شهادة قياس المهارة لا تُحدد نقاط القوة والضعف في كل عامل. وبلغ الوسط الحسابي ٢,٩٤ بإنحراف معياري بلغ ٠,٢٦ ومن خلال تلك النتيجة وما ورد بنتيجة الجدول رقم (١٨) يتضح أن قياس المهارة يتم بشكل عام حول القسم الذي يرغب العامل العمل به دون أن تقيس المستويات المهنية المختلفة لدي العامل في مختلف تخصصات القسم، كما أن الشهادة لا تحدد نقاط القوة والضعف لدي العامل لتيسر على الفندق التي سيلتحق به العامل معرفة أوجه القصور للعمل على تنميتها، فهي فقط تُحدد المستوى بشكل عام.

جدول (٢١): العلاقة بين تطابق مستويات شهادة قياس المهارة مع المستويات المتبعة بالفندق ومدى توضيحها لنقاط القوة والضعف في كل عامل

الدلالة	مستوى المعنوية	كا	الاجمالي		المستويات القياسية لشهادة مستوى المهارة هي نفس المستويات القياسية التي يصنف من خلالها قسم الأغذية والمشروبات مهارة العاملين فيه						نتائج الجدول رقم (٢٠)
			لا		إلى حد ما		نعم				
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
دال	٠,٠٢٨	١٠,٨٦٧									شهادة قياس مستوى المهارة تُحدد نقاط القوة والضعف في كل عامل
			٠,٠	٠	١,٢	١	٠,٠	٠	٠,٠	٠	نعم
			١٠,٠	٢	٠,٠	٠	١٣,٠	٣	١٠,٠	٢	إلى حد ما
			٩٠,٠	١٨	٩٨,٨	٨٣	٨٧,٠	٢٠	٩٠,٠	١٨	لا
			%١٠٠	١٢٧	%٠٠	٨٤	%١٠٠	٢٣	%٠٠	٢٠	الاجمالي

من خلال نتائج تحليل العلاقة السابقة الواردة بالجدول رقم (٢١) والتي توضح مدى وجود تطابق مستويات شهادة قياس المهارة مع المستويات المتبعة بالفندق ومدى توضيحها لنقاط القوة والضعف في كل عامل وفق النتائج التي وردت بالجدولين أرقام (١٦) و (٢٠) يتضح أن كلا السؤالين قد احتويا علي ثلاث استجابات علي التوالي هي: نعم، إلى حد ما، لا. وقد بلغ مجموع رؤساء الأقسام الذين أتحدت إجاباتهم في اختيار (لا) بكلا السؤالين هم عدد ٨٣ رئيس قسم وهم بذلك هم الشريحة الأكبر عدداً ونسبة في اتحاد الاختيارات. الأمر الذي يوضح وجود ارتباط ذو دلالة معنوية في تلك العلاقة حيث تبين من تحليل بيانات الجدول السابق لمربع (كا) علي أن الفروق بين البنود الفرعية هي فروق معنوية حقيقية وقدرت (كا) بنحو ١٠,٨٦٧ عند مستوى معنوية ٠,٠٢٨ وبذلك تكون العلاقة دالة. الأمر الذي يوضح أن المستويات القياسية لشهادة مستوى المهارة ليست وفق نفس المستويات القياسية التي يصنف من خلالها قسم الأغذية والمشروبات مهارة العاملين فيه كما أن شهادة قياس مستوى المهارة لا تُحدد نقاط القوة والضعف في كل عامل. وهو ما يُجيب علي التساؤل الثالث من الدراسة.

جدول (٢٢): ضرورة حصول العاملين بالأغذية والمشروبات علي ترخيص مزاوله المهنة

%	التكرارات	هل تري ضرورة من حصول العاملين بالأغذية والمشروبات علي ترخيص بمزاولة المهنة
٩٦,١	١٢٢	نعم
٣,٩	٥	لا
%١٠٠	١٢٧	المجموع

فيما يتعلق بضرورة حصول العاملين بالأغذية والمشروبات علي ترخيص بمزاولة المهنة جاءت نتائج الجدول رقم (٢٢) أن ١٢٢ رئيس قسم من عينة الدراسة نسبتهم ٩٦,١% يوافقون علي ذلك، الأمر الذي يوضح أهمية أن يحصل العاملين بالأغذية والمشروبات علي ذلك الترخيص، وضرورة العمل علي تفعيل إجراءاته بشكل أكثر.

جدول (٢٣): امكانية أن يكون ترخيص مزاوله المهنة وسيلة لتوفير عاملين ذوي مستوى مهارة مقبول

%	التكرارات	من وجهة نظرك هل ترخيص مزاوله المهنة إذا كان سيتم منحه وفق ضوابط تدريبية قد يكون وسيلة لتوفير عاملين جدد لديهم مستوى مقبول من المهارة
٧١,٧	٩١	نعم
٢٨,٣	٣٦	لا
%١٠٠	١٢٧	المجموع

توضح النتائج الواردة بالجدول رقم (٢٣) أن ٩١ رئيس قسم من عينة الدراسة نسبتهم ٧١,٧% قد أوضحوا أن ترخيص مزاوله المهنة إذا كان سيتم منحه وفق ضوابط تدريبية قد يكون وسيلة لتوفير عاملين جدد لديهم مستوي مقبول من المهارة. وهذه النتيجة علاوة علي نتيجة الجدول السابق رقم (٢٢) يوضحان أهمية وجود ترخيص لمزاوله المهنة وضرورة تفعيل اجراءاته بشكل أكثر فاعلية لكونه قادرا علي توفير عاملين جدد قد يكون لديهم مستوي مقبول من المهارة. الأمر الذي سيساعد الفنادق في العثور على عاملين أكثر تميزا في الأداء.

جدول (٢٤): امكانية تدريب من لم يجتاز مستوي قياس المهارة

هل تعتقد أنه يُمكن أن يتم قياس المهارة ومن لم يجتاز المستوي المطلوب يمكن إشراكه في دورة تدريبية لرفع مهارته	التكرارات	%
نعم	١٢٣	٩٦,٩
لا	٤	٣,١
المجموع	١٢٧	١٠٠%

حول إمكانية اشراك العامل الذي لم يجتاز المستوي المهاري المطلوب في دورات تدريبية بغرض رفع مستواه المهاري. جاءت نتائج الجدول رقم (٢٤) أن ١٢٣ رئيس قسم بلغت نسبتهم ٩٦,٩% قد أفادوا بالموافقة علي ذلك. مما يوضح أن من لم يجتاز المستوي المطلوب في قياس المهارة يُمكن أن يرتفع مستواه التدريبي من خلال دورات تدريبية، وهو ما يجب النظر إليه لتكون هناك دورات تدريبية الغرض منها رفع المستوي المهاري لراغبي العمل ممن ليس لديهم المستوي المطلوب.

جدول (٢٥): القدرة على اقامة برنامج تدريبي مكثف ومنخفض التكاليف

هل تري أنه من الممكن عقد برنامج تدريبي مكثف ومنخفض التكاليف يكون له القدرة علي توفير الحد الأدنى من المهارات في راغبي العمل غير المتخصصين	التكرارات	%
نعم	١١٤	٨٩,٨
لا	١٣	١٠,٢
المجموع	١٢٧	١٠٠%

وفق نتائج الجدول رقم (٢٥) يتضح أن ١١٤ رئيس قسم من عينة الدراسة نسبتهم ٨٩,٨% يرون أنه يُمكن عقد برنامج تدريبي مكثف ومنخفض التكاليف يكون له القدرة علي توفير الحد الأدنى من المهارات في راغبي العمل غير المتخصصين. وتلك النتيجة توضح إمكانية ضخ عمالة جديدة لديها مستوي مناسب من المهارة في سوق العمل، حيث يري المهنيين المتخصصين في العمل إمكانية تنفيذ برامج تدريب مكثفة ومنخفضة التكاليف يكون قادر علي توفير الحد الأدنى من المستوي المهاري لراغبي العمل.

جدول (٢٦): إمكانية أن يكون البرنامج التدريبي شرط للحصول علي ترخيص مزاوله المهنة

حال توافر البرنامج التدريبي هل تعتقد أنها من الممكن أن يكون شرط للحصول علي ترخيص مزاوله المهنة	التكرارات	%
نعم	١٢٥	٩٨,٤
لا	٢	١,٦
المجموع	١٢٧	١٠٠%

عند التساؤل عن إمكانية أن يكون البرنامج التدريبي حال توافره شرط للحصول علي ترخيص مزاوله المهنة كانت نتائج الجدول رقم (٢٦) توضح أن ١٢٥ رئيس قسم نسبتهم ٩٨,٤% وافقوا علي ذلك مما يوضح أن فاقد المستوي المهاري المطلوب من الممكن أن يحصلوا علي دورة تدريبية لرفع مهاراتهم ويكون ذلك شرط لحصولهم علي ترخيص مزاوله المهنة بعد ذلك.

جدول (٢٧): ضرورة الزام الفنادق بعدم تعيين أي عاملين جدد إلا من الحاصلين علي الترخيص

التكرارات	%	حالة توافر البرنامج التدريبي ووجود إجراءات مفعلة للحصول علي ترخيص مزاولة المهنة هل تری ضرورة الزام الفنادق بعدم تعيين أي عاملين جدد إلا من الحاصلين علي ذلك الترخيص
٩٣	٧٣,٢	نعم
٣٤	٢٦,٨	لا
١٢٧	%١٠٠	المجموع

عن إمكانية الزام الفنادق بعدم تعيين أي عاملين جدد إلا من الحاصلين علي ترخيص مزاولة المهنة حال توافر البرنامج التدريبي ووجود إجراءات مفعلة للحصول علي الترخيص. توضح النتائج الواردة بالجدول رقم (٢٧) أن ٩٣ رئيس قسم من عينة الدراسة نسبتهم ٧٣,٢% قد وافقوا علي ذلك حيث جاء اختيارهم (نعم). ومن خلال تلك النتيجة يتضح إمكانية الزام الفنادق بأن يكون العاملین لديها من الحاصلين علي ترخيص مزاولة المهنة وذلك حال توافر برامج تدريبية لإكساب العاملین الجدد الحد الأدنى من المستوي المهاري اللازم لشغل الوظيفة حال عدم توافره فيهم.

جدول(٢٨): العلاقة بين لجوء الفنادق للإستعانة بعاملين غير مهرة لسد حاجة التشغيل وضرورة الزام الفنادق بعدم تعيين أي عاملين جدد إلا من الحاصلين علي الترخيص

الدلالة	مستوى المعنوية	كا	الاجمالي		نتائج جدول رقم (٦)				نتائج جدول رقم (٢٧)
			يلجأ الفندق أحياناً إلي تشغيل عمال جدد غير مهرة بمنافذ خدمة الأغذية والمشروبات لسد حاجة التشغيل		نعم		لا		
			ت	%	ت	%	ت	%	
دال	٠,٠٣٥	٤,٤٦٣							حالة توافر البرنامج التدريبي ووجود إجراءات مفعلة للحصول علي ترخيص مزاولة المهنة هل تری ضرورة الزام الفنادق بعدم تعيين أي عاملين جدد إلا من الحاصلين علي ذلك الترخيص
			٧٨,٧	٧٠	٦٠,٥	٢٣	٧٨,٧	٧٠	نعم
			٢١,٣	١٩	٣٩,٥	١٥	٢١,٣	١٩	لا
			%١٠٠	١٢٧	%١٠٠	٣٨	%١٠٠	٨٩	الاجمالي

من خلال نتائج تحليل العلاقة السابقة الواردة بالجدول رقم (٢٨) والتي توضح العلاقة بين لجوء الفنادق للإستعانة بعاملين غير مهرة لسد حاجة التشغيل وضرورة الزام الفنادق بعدم تعيين أي عاملين جدد إلا من الحاصلين علي الترخيص وهي النتائج التي وردت بالجدولين أرقام (٦) و (٢٧) يتضح أن كلا من السؤالين قد أحتويا علي استجابتان علي التوالي هما: نعم، لا. وقد بلغ مجموع رؤساء أقسام خدمة الأغذية والمشروبات الذين أتحدت إجاباتهم في اختيار (نعم) بكلا السؤالين هم عدد ٧٠ رئيس قسم وهم بذلك هم الشريحة الأكبر عدداً ونسبة في أتحاد الإختيارات. الأمر الذي يوضح وجود إرتباط ذو دلالة معنوية في تلك العلاقة حيث تبين من تحليل بيانات الجدول السابق لمربع (كا) علي أن الفروق بين البنود الفرعية هي فروق معنوية حقيقية وقدرت (كا) بنحو ٤,٤٦٣ عند مستوي معنوية ٠,٠٣٥. وبذلك تكون العلاقة دالة. الأمر الذي يوضح أن الفندق يلجأ أحياناً إلي تشغيل عمال جدد غير مهرة بأقسام الأغذية والمشروبات لسد حاجة التشغيل، وحال توافر برنامج تدريبي وإجراءات مفعلة للحصول علي ترخيص مزاولة المهنة يُمكن الزام الفنادق بعدم تعيين أي عاملين جدد إلا من الحاصلين علي ذلك الترخيص وهو ما يجيب علي التساؤل الرابع من تساؤلات الدراسة.

جدول (٢٩): إمكانية أن يكون ترخيص مزاوله المهنة وسيلة لتوفير عاملين و ضرورة الزام الفنادق بتعيين فقط الحاصلين علي الترخيص

الدلالة	مستوى المعنوية	٢كا	الاجمالي		نتائج جدول رقم (٢٣)				نتائج جدول رقم (٢٧)
			من وجهة نظرك هل ترخيص مزاوله المهنة إذا كان سيتم منحه وفق ضوابط تدريبية قد يكون وسيلة لتوفير عاملين جدد لديهم مستوى مقبول من المهارة		لا		نعم		
			%	ت	%	ت	%	ت	
دال	٠,٠٠١>	١٣,٨٢٨							حال توافر البرنامج التدريبي ووجود إجراءات مفعلة للحصول علي ترخيص مزاوله المهنة هل تري ضرورة الزام الفنادق بعدم تعيين أي عاملين جدد إلا من الحاصلين علي ذلك الترخيص
			٨٢,٤	٧٥	٥٠,٠	١٨	٨٢,٤	٧٥	نعم
			١٧,٦	١٦	٥٠,٠	١٨	١٧,٦	١٦	لا
			%١٠٠	١٢٧	%١٠٠	٣٦	%١٠٠	٩١	الاجمالي

من خلال نتائج تحليل العلاقة السابقة الواردة بالجدول رقم (٢٩) والتي توضح العلاقة بين امكانية أن يكون ترخيص مزاوله المهنة وسيلة لتوفير عاملين لديهم مستوى مقبول من المهارة و ضرورة الزام الفنادق بعدم تعيين أي عاملين جدد إلا من الحاصلين علي الترخيص وهي النتائج التي وردت بالجدولين أرقام (٢٣) و (٢٧) يتضح أن كلا من السؤالين قد أحتويا على استجابتان علي التوالي هما: نعم، لا. وقد بلغ مجموع رؤساء أقسام خدمة الأغذية والمشروبات الذين أتحدت إجاباتهم في اختيار (نعم) بكلا السؤالين هم عدد ٧٥ رئيس قسم وهم بذلك هم الشريحة الأكبر عدداً ونسبة في أتحاد الإختيارات. مما يوضح وجود ارتباط ذو دلالة معنوية في تلك العلاقة حيث تبين من تحليل بيانات الجدول السابق لمربع (كا) علي أن الفروق بين البنود الفرعية هي فروق معنوية حقيقية وقدرت (كأ) بنحو ١٣,٨٢٨ عند مستوى معنوية >٠,٠٠١ وبذلك تكون العلاقة دالة. والنتيجة السابقة توضح أنه حال توافر البرنامج التدريبي ووجود إجراءات مفعلة للحصول علي ترخيص مزاوله المهنة يمكن الزام الفنادق بعدم تعيين أي عاملين جدد إلا من الحاصلين علي ذلك الترخيص الذي سيكون وسيلة لتوفير عاملين جدد لديهم مستوى مقبول من المهارة. وهو ما يجب علي التساؤل الخامس من تساؤلات الدراسة.

جدول (٣٠): إعفاء الحاصلين علي مؤهل فندقي من الحصول علي الترخيص

%	التكرارات	هل يُمكن إعفاء الحاصلين علي مؤهل فندقي متخصص من الحصول علي الترخيص نظراً لخلفتهم الدراسية
٤٥,٧	٥٨	نعم
٥٤,٣	٦٩	لا
%١٠٠	١٢٧	المجموع

توضح النتائج الواردة بالجدول السابق أن ٦٩ رئيس قسم من عينة الدراسة نسبتهم ٥٤,٣% قد أوضحوا أنهم لا يوافقون علي اعفاء الحاصلين علي مؤهل فندقي متخصص من الحصول علي الترخيص نظراً لخلفتهم الدراسية، تلك النتيجة التي توضح أن جميع راغبي العمل يجب أن يخضعوا لقياس المهارة وهي الخطوة السابقة للحصول علي ترخيص مزاوله المهنة دون النظر للمؤهل الدراسي وذلك للتأكد من امتلاكهم المهارات المطلوبة للتدريب.

جدول (٣١): تنفيذ البرنامج التدريبي بتكلفة مالية منخفضة

انحراف معياري	وسط حسابي	%	التكرارات	في حالة عدم وجود دعم مالي حكومي لهذا النوع من التدريب، هل تري أنه يمكن تنفيذه بتكلفة مالية منخفضة يستطيع الأفراد تحملها
٠,٧١	١,٣٥	٧٨,٧	١٠٠	نعم
		٧,٩	١٠	غير متأكد
		١٣,٤	١٧	لا
		%١٠٠	١٢٧	المجموع

عن إمكانية تنفيذ هذا النوع من التدريب بتكلفة مالية منخفضة يستطيع الأفراد تحملها في حالة عدم وجود دعم مالي حكومي كانت نتائج الجدول رقم (٣١) توضح أن الفئة الأكبر من عينة الدراسة والتي بلغ عددها ١٠٠ رئيس قسم ونسبتها ٧٨,٧% من مجموع العينة تري أنه يُمكن تنفيذ ذلك المُقترح. وبلغ الوسط الحسابي ١,٣٥ بإنحراف معياري بلغ ٠,٧١ ومن خلال تلك النتيجة وما تم التوصل إليه من نتائج بالجدول رقم (٢٥) يتضح أنه يُمكن عقد برنامج تدريبي مكثف ومنخفض التكاليف يكون له القدرة علي توفير الحد الأدنى من المهارات وأن هذا البرنامج يُمكن تنفيذه بتكاليف منخفضة في حالة عدم توافر دعم حكومي له.

جدول (٣٢): قدرة البرامج التدريبية علي ضخ عمالة أكثر مهارة في سوق العمل

انحراف معياري	وسط حسابي	%	التكرارات	هل تعتقد أن مثل هذا النوع من البرامج التدريبية قد يكون قادراً علي ضخ عمالة أكثر مهارة في سوق العمل
٠,٦٧	١,٣٥	٧٦,٤	٩٧	نعم
		١٢,٦	١٦	غير متأكد
		١١,٠	١٤	لا
		%١٠٠	١٢٧	المجموع

من البيانات الواردة بالجدول رقم (٣٢) نجد أن الفئة الأكبر بلغ عددها ٩٧ ونسبتها ٧٦,٤% من إجمالي العينة كانت آرائهم أن هذا النوع من البرامج التدريبية لها القدرة علي ضخ عمالة أكثر مهارة في سوق العمل. وهي نتيجة توضح أهمية هذا النوع من البرامج التدريبية الخاصة بترخيص مزاوله المهنة.

جدول (٣٣): إخضاع جميع راغبي العمل لمثل هذا النوع من التدريب

انحراف معياري	وسط حسابي	%	التكرارات	هل يجب إخضاع جميع راغبي العمل مهما كان مستواهم المهاري لمثل هذا النوع من التدريب
٠,٧٣	٢,٥٧	١٤,٢	١٨	نعم
		١٤,٢	١٨	غير متأكد
		٧١,٧	٩١	لا
		%١٠٠	١٢٧	المجموع

عن وجوب إخضاع جميع راغبي العمل مهما كان مستواهم المهاري لمثل هذا النوع من التدريب كانت النتائج الواردة بالجدول رقم (٣٣) توضح إختيار الفئة الأكبر من عينة الدراسة (لا) بعدد بلغ ٩١ رئيس قسم كانت نسبتهم ٧١,٧% من إجمالي عينة الدراسة، وبلغ الوسط الحسابي ٢,٥٧ بإنحراف معياري بلغ ٠,٧٣ وهي النتيجة التي توضح أن قياس المهارة عملية هامة تبدأ قبل الحصول علي ترخيص مزاوله المهنة ومن لم يجتاز المستوي المهاري المطلوب يمكن إخضاعه لبرنامج تدريبي.

جدول (٣٤): اشتراك رجال الصناعة المتخصصين في التدريب

انحراف معياري	وسط حسابي	%	التكرارات	هل تري ضرورة من اشتراك رجال الصناعة المتخصصين أمثالكم في القيام بالتدريب بهذا البرنامج
٠,٣٧	١,١٠	٩٢,١	١١٧	نعم
		٥,٥	٧	غير متأكد
		٢,٤	٣	لا
		%١٠٠	١٢٧	المجموع

فيما يتعلق بضرورة اشتراك رجال الصناعة المتخصصين أمثال رؤساء منافذ الأغذية والمشروبات بالفنادق ٤ و ٥ نجوم في القيام بالتدريب بهذا البرنامج أوضحت البيانات الواردة بالجدول رقم (٣٤) أن الفئة الأكبر من عينة الدراسة بلغ عددها ١١٧ ونسبتها ٩٢,١% من إجمالي العينة قد قاموا بإختيار (نعم) وبلغ الوسط الحسابي ١,١٠ بإنحراف معياري بلغ ٠,٣٧ وهذه النتيجة توضح أن رجال الصناعة المتخصصين مهنياً يجب أن يكونوا من القائمين بالتدريب في مثل هذا النوع من البرامج التدريبية.

وهي نتيجة إيجابية حيث أنها ستقوم بإكساب المتدربين المهارات التي يحتاج إليها فعلياً سوق العمل وهي المهارات الواجب توافرها فيهم.

جدول (٣٥): قيام رجال الصناعة بالتدريب نظير مكافأة رمزية

هل تعتقد أن رجال الصناعة قد يوافقون علي القيام بالتدريب نظير مكافأة رمزية	التكرارات	%
نعم	١٢٧	١٠٠
لا	٠	٠,٠
المجموع	١٢٧	%١٠٠

توضح النتائج الواردة بالجدول رقم (٣٥) أن ١٢٧ رئيس قسم وهم كامل عينة الدراسة يوافقون علي القيام بالتدريب في مثل هذا النوع من البرامج التدريبية المؤهلة لسوق العمل نظير مكافأة رمزية. والنتيجة توضح امكانية تنفيذ البرنامج التدريبي بتكاليف منخفضة.

جدول (٣٦): ضرورة اشتراك الأكاديميين المتخصصين في التدريب

هل تري ضرورة من إشتراك الأكاديميين الفندقيين المتخصصين في القيام بالتدريب بهذا البرنامج	التكرارات	%	وسط حسابي	انحراف معياري
نعم	١٠٥	٨٢,٧	١,٢٦	٠,٦١
غير متأكد	١١	٨,٧		
لا	١١	٨,٧		
المجموع	١٢٧	%١٠٠		

عند سؤال رجال الصناعة (رؤساء أقسام منافذ الأغذية والمشروبات بالفنادق ٤ و ٥ نجوم) عن وجهة نظرهم في ضرورة إشتراك الأكاديميين الفندقيين المتخصصين في القيام بالتدريب بهذا البرنامج جاءت الاجابات بأن عدد ١٠٥ رئيس قسم بلغت نسبتهم ٨٢,٧% من اجمالي عينة الدراسة قد قاموا باختيار (نعم) وبلغ الوسط الحسابي ١,٢٦ بانحراف معياري بلغ ٠,٦١ والنتيجة توضح أن رجال الصناعة تري ضرورة من اشتراك الأكاديميين المتخصصين في عملية التدريب وهي النتيجة التي تجعل التدريب يحمل جانبين أحدهما أكاديمي والآخر مهني مما يعظم من فوائد هذا النوع من التدريب.

جدول (٣٧): الجهات التي تشرف على التدريب

من وجهة نظرك ما هي الجهة (أو الجهات) التي من الممكن أن يتم هذا النوع من البرامج تحت اشراف مندوب منها	التكرارات	%
وزارة السياحة / غرف المنشآت الفندقية	٣٢	٢٥,٢
وزارة السياحة/ وزارة القوي العاملة/ غرف المنشآت الفندقية	٢٩	٢٢,٧
وزارة السياحة	١٦	١٢,٦
وزارة السياحة/ وزارة القوي العاملة	١٦	١٢,٦
وزارة القوي العاملة	٩	٧,١
وزارة القوي العاملة / غرف المنشآت الفندقية	٧	٥,٥
غرف المنشآت الفندقية	٨	٦,٣
وزارة السياحة/ وزارة القوي العاملة / الاتحاد المصري للصناعات	٢	١,٦
وزارة السياحة / غرف المنشآت الفندقية / الاتحاد المصري للصناعات	٢	١,٦
وزارة السياحة / الاتحاد المصري للصناعات	٢	١,٦
وزارة القوي العاملة / الاتحاد المصري للصناعات	٢	١,٦
وزارة السياحة/ وزارة القوي العاملة/ غرف المنشآت الفندقية / الاتحاد المصري للصناعات	١	٠,٨
غرف المنشآت الفندقية / الاتحاد المصري للصناعات	١	٠,٨
المجموع	١٢٧	%١٠٠

عند السؤال عن وجهة نظر رؤساء الأقسام في الجهة (أو الجهات) التي من الممكن أن يتم هذا النوع من البرامج تحت إشرافها كان للسؤال المتغيرات التالية (وزارة السياحة، غرف المنشآت الفندقية، وزارة القوي العاملة، الاتحاد المصري للصناعات) وكان السؤال يحتمل اختيار أكثر من متغير. والجدول رقم (٣٥) يوضح الاختيارات المتعددة التي تم التوصل إليها. حيث تبين أن العدد الأكبر من رؤساء الأقسام بعدد ٢٩ رئيس قسم نسبتهم ٢٢,٧% قد قاموا بإختيار ثلاث جهات إشرافية (إشراف مشترك) وهذه الجهات هي (وزارة السياحة/ وزارة القوي العاملة/ غرف المنشآت الفندقية). وللتحقق من تلك النتيجة فقد تم تحليل عدد مرات الإختيار لكل متغير للعينة ككل فتم التوصل الي صحة النتيجة الواردة بالجدول رقم (٣٧) وفيما يلي الجدول رقم (٣٨) يوضح عدد مرات اختيار كل متغير.

جدول (٣٨): أكثر جهات الإشراف علي التدريب

التكرارات	من وجهة نظرك ما هي الجهة (أو الجهات) التي من الممكن أن يتم هذا النوع من البرامج تحت إشراف مندوب منها
١٠٠	وزارة السياحة
٨٠	غرف المنشآت الفندقية
٦٦	وزارة القوي العاملة
١٠	الاتحاد المصري للصناعات

النتائج العامة

- الفئة الأكبر من العاملين بأقسام خدمة الأغذية والمشروبات بالفنادق ٤ و ٥ نجوم بمدينة القاهرة ليسوا من الحاصلين علي مؤهل فندي متخصص. كما أن الفنادق قد تستعين في الكثير من الأوقات بعمالة تفتقد الحد الأدنى من المستوي المهاري بغرض سد حاجة التشغيل.
- علي الرغم من وجود سياسات للتدريب بالفنادق إلا أنها لا تضمن أن يحصل العاملون الجدد بأقسام خدمة الأغذية والمشروبات علي دورات تدريبية قبل توزيعهم علي الأقسام، كما أن السياسات التدريبية غير ضامنة لحصول جميع العاملين الجدد أو القدامي علي دورات تدريبية سنوية.
- لا يتم تعيين جميع العاملين بموجب شهادة قياس مهارة من وزارة القوي العاملة. كما أن مستوي المهارة الحقيقي لأكثر من يتم تعيينهم بتلك الشهادة مختلف عن المستوي المُحدد بشهادة قياس المهارة.
- تصنيف المستوي المهاري للعاملين بأقسام الأغذية والمشروبات بالفنادق يتم وفق مستويات قياسية تختلف عن المواصفات القياسية المحددة بشهادة قياس المهارة، واجراءات قياس المهارة تتم بشكل عام علي القسم الذي يرغب العامل العمل فيه وليس علي كل وظيفة من الوظائف كما أن الشهادة لا تحدد نقاط القوة والضعف لدي العامل
- من الضروري أن يكون جميع العاملين بالأغذية والمشروبات حاصلين علي ترخيص مزاولة المهنة وفق إجراءات أكثر فاعلية لكونه قادراً علي توفير عاملين جدد لديهم مستوي مقبول من المهارة. الأمر الذي سيساعد الفنادق في العثور على عاملين أكثر تميزاً في الأداء.
- من لم يجتاز المستوي المطلوب في قياس المهارة يُمكن أن يرتفع مستواه التدريبي من خلال دورات تدريبية تتم بعد قياس المهارة ويمكن تنفيذها بشكل مكثف ومنخفض التكاليف.
- يمكن الزام الفنادق بأن يكون العاملين لديها من الحاصلين علي ترخيص مزاولة المهنة وذلك حال توافر برامج تدريبية لإكساب العاملين الجدد الحد الأدنى من المستوي المهاري اللازم لشغل الوظيفة حال عدم توافره فيهم. علي أن يخضع لتلك البرامج جميع الأفراد مهما كان المؤهل الحاصلين عليه طالما لم يجتازوا المستوي المطلوب في قياس المهارة.

التوصيات

من الضروري وجود آلية لإنشاء كيان يعمل علي تدريب راغبي العمل بالقطاع الفندقى ممن يفتقدون المهارة العملية ولم يحصلوا علي مستوي ماهر في شهادة قياس المهارة . علي أن يقوم بالتدريب في هذا الكيان أكاديميين فندقيين متخصصين و رجال صناعة مهنيين متخصصين من العاملين في المجال، وأن يكون هذا الكيان تحت اشراف مشترك من كلاً من: وزارة السياحة المصرية، وزارة القوي العاملة، غرف المنشآت الفندقية. علي أن يكون التدريب بهذا الكيان مكثف ومنخفض التكاليف.

المراجع

- ابراهيم، معتز بالله فريد (٢٠١٦)- استخدام اسلوب ٣٦٠ درجة في تقييم أداء العاملين في الفنادق المصرية- بحث منشور- مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة- كلية السياحة والفنادق جامعة قناة السويس- المجلد ١٣- العدد ١- يونيو.
- أبو رحمة، مروان محمد و العلوان، حمزة عبد الرزاق و درادكة، حمزة عبد العليم و كافي، مصطفى يوسف (٢٠١٤)- مبادئ إدارة الفنادق- دار الاعصار العلمى للنشر والتوزيع- الاردن.
- الباهي، أيمن محمود نصار (٢٠١٣)- دراسة حول أثر استخدام الحقائق التعليمية في رفع مهارات الطلاب "دراسة حالة معهد إيجوث فوق المتوسط بمدينة الاسكندرية" - رسالة ماجستير- كلية السياحة والفنادق جامعة مدينة السادات.
- اليرادعي، بسيوني محمد (٢٠٠٥)- تنمية مهارات مديرى الإدارة العليا والمتوسطة- ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع- القاهرة.
- الجريدة الرسمية - قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣- العدد ١٤ (مكرر)- ٧ أبريل- ٢٠٠٣
- الجريدة الرسمية - قرار وزير السياحة رقم ٦٢٦ لسنة ٢٠١٠ - العدد ٢٣٩ (تابع)- ١٧ أكتوبر- ٢٠١٠
- الجريدة الرسمية - قرار وزير القوي العاملة والهجرة رقم ١٨١ لسنة ٢٠٠٣ - العدد ٢٢٠ - ٢٧ سبتمبر - ٢٠٠٣
- الخازندار، جمال الدين (٢٠٠٧)- دليل المدرب الناجح في التدريب والتنمية- المنظمة العربية للتنمية الادارية- القاهرة
- الشرنوبى، محمد حامد صفوت (٢٠٠٩)- مدي تأثير جودة أداء الخدمة على العلاقة مع العملاء ودرجة ولائهم للمنظمة "بالطبيق على مطاعم الوجبات السريعة- رسالة ماجستير- كلية التجارة- قسم إدارة الأعمال- جامعة القاهرة.
- الطعاني، حسن أحمد (٢٠١٠)- التدريب الإداري المعاصر- دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة- الاردن.
- توفيق، ماهر عبد العزيز (٢٠١٢) - علم إدارة الفنادق- دار زهران للنشر والتوزيع- عمان- الاردن
- توفيق، ماهر عبد العزيز (٢٠١٢)- علم إدارة الفنادق- دار زهران للنشر والتوزيع- الاردن.
- جاسم، ابراهيم عباس (٢٠١٣)- دور النشاط الفندقى في خلق وتوفير فرص العمل والتشغيل في العراق للفترة ٢٠٠٠: ٢٠٠٧- مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة- العدد ٣٧ - العراق.
- جبلى، على عبد الرزاق (٢٠٠٢)- التدريب وتنمية الموارد البشرية- دار المعرفة الجامعية- الاسكندرية.
- حسن، داليا حامد عزت (٢٠١١)- دراسة سياسات التدريب السياحى المشترك بين القطاعين الاكاديمى والمهنى- رسالة ماجستير غير منشورة- كلية السياحة والفنادق جامعة المنوفية.
- شحاتات، عامر تيسير و متولي، أحمد حسن و سليمان، شريف جمال سعد (٢٠١٧)- تقييم جودة الخدمات الفندقية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية- بحث منشور- مجلة كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة- العدد ١ - يونيو.
- صالح، غادة حسن (٢٠١٥)- اقتصاديات الفنادق- دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر- الاسكندرية.
- عامر، سامح عبد المطلب (٢٠١١)- التدريب على المهارات الشخصية "معايير لإدارة الافراد بالعمل"- دار الفكر ناشرون وموزعون- عمان- الاردن
- عبد الفتاح، حازم محمد (٢٠١٧)- إدارة الفنادق- دار المناهج للنشر والتوزيع- عمان- الأردن.

- عليان، عزت أبو السعود محمد و عزيز، وائل محمود و بدران، نبيل علي (٢٠١٧)- تأثير البرامج التدريبية على أداء العاملين ذوي الإتصال المباشر بالعملاء "دراسة تطبيقية على عينة من الفنادق الثلاثة نجوم بمدينة الغردقة"- بحث منشور- المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة- كلية السياحة والفنادق جامعة الفيوم- المجلد ١١- العدد ١/١- مارس.
- غانم، محمد صلاح (٢٠١١)- أثر جودة المنتج الغذائي وأداء العاملين في توجيه سلوكيات عملاء المطاعم "دراسة حالة المطاعم السورية في مصر"- بحث منشور- مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة- كلية السياحة والفنادق جامعة قناة السويس- المجلد ١١- عدد خاص- ديسمبر.
- غرفة المنشآت الفندقية (٢٠١٦)- دليل الفنادق المصرية- الإصدار ٣٤.
- محرز، مجد أحمد (٢٠١٤)- أثر المعرفة في تحسين جودة الخدمات الفندقية "دراسة ميدانية على الفنادق العاملة في الساحل السوري"- بحث منشور- مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية- سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية- المجلد ٣٦ - العدد ٣.
- محمد، خالد عبد الفتاح (٢٠١٠) - الشامل في مختلف أنواع التراخيص "في ضوء أحكام المحكمة الإدارية العليا"- المركز القومي للإصدارات القانونية- القاهرة
- محمود، محمد زيدان عبد الحميد (٢٠٠٢)- تنمية المهارات اللازمة لإنتاج البرامج التلفزيونية التعليمية في ضوء تكنولوجيا التعليم والتطور العلمي المعاصر- رسالة دكتوراه- كلية التربية قسم مناهج وطرق تدريس جامعة المنوفية
- موسي، محمود عبد اللطيف (٢٠٠٦)- الدافعية للتدريب الإداري في ضوء التحديات العالمية والمحلية- الدار العالمية للنشر- الاسكندرية.

Assess the Evaluation Procedures of Those Applying for a Job in Hotels: The Heads of Food and Beverage Outlets Prospects

Ehab Fathy¹

¹ Faculty of Tourism and Hotels Management, Pharos University

Abstract

The study aims to identify the evaluation procedures of those applying for a job in hotels according to the heads of food and beverage outlets; the study was applied to the five and four stars hotels in Cairo. The study included 21 five - star hotels and 17 four- star hotels. The study reached to the next results: that the majority of the workers are not holders of a specialized hotel qualification as hotel may use in many times their workers lack the minimum level of skill. Training does not ensure that new employees receive food and beverage departments who have a license to practice the profession according to more effective measures. Hotels can be required to have their employees licensed by the profession. If training programs are available to equip new employees. The study recommended the existence of a mechanism to establish an entity to train those wishing to work in the hotel sector that lack scientific skill. The training in this entity shall be professional academics and professional men, and that this entity is under the joint supervision of the ministry of tourism and the Egyptian ministry of labor force and hotel facilities.

Keywords: Evaluation, procedures, employees, Food and Beverage, Outlets.