

## أثر الإدراك بقانون العمل المصري على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات بفنادق الخمس نجوم بمحافظة الإسكندرية

إسلام الناصوري<sup>١</sup>

<sup>١</sup> دكتوراه الدراسات الفندقية

### المخلص

تهدف الدراسة إلي التعرف على مدى إلمام العاملين بقانون العمل المصري وما فيه من حقوق وواجبات، وكذلك التعرف على وعيهم بقواعد العمل في الفنادق التي يعملون بها. تمت الدراسة الميدانية بتوزيع استمارة استبيان على مجموعة من العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات في ستة فنادق من فئة الخمس نجوم. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها استخدام إدارة الأغذية والمشروبات بالفنادق محل الدراسة للعاملين من الذكور بنسبة أكبر من الإناث، وأنهم من ذوى التعليم فوق المتوسط وهو الأمر الذي قد يكون مؤثراً في تفسير أسباب عدم دراية العاملين بقانون العمل. كما أظهرت نتائج الدراسة أن العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات على دراية فقط بواجبات العمل وليس بكامل الحقوق والواجبات المنصوص عليها بقانون العمل، وأن هناك أثر إيجابي للمستوى الإدراكي بقانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ واللوائح المنظمة للعمل على درجة الشعور بالرضا الوظيفي لديهم. حيث تبين أنه بزيادة معرفة العاملين بالقوانين واللوائح يؤدي ذلك إلى ارتفاع مستوى الشعور بالرضا الوظيفي مما يؤدي إلى استقرار العمل وينعكس بدوره على مستوى الخدمات المقدمة بإدارة الأغذية والمشروبات في الفنادق محل الدراسة.

**الكلمات الدالة:** قانون العمل المصري، الرضا الوظيفي، إدارة الأغذية والمشروبات، فنادق الخمس نجوم، الإسكندرية.

### مقدمة

التشريع هو كل قاعدة قانونية تصدر في وثيقة رسمية مكتوبة عن سلطة عامة مختصة في الدولة، وعدالة التشريع تتمحور في تنظيم العلاقة بين طرفي العمل، وهو ما يدفع عجلة التنمية ويحرز التقدم الإقتصادي والإجتماعي في المجتمعات المعاصرة (جمال الدين، ٢٠٠٩). ويعتبر محور الموارد البشرية العاملة بالقطاع الفندقي من أهم المحاور علي الإطلاق، لأن النشاط الفندقي يعتمد على العنصر البشري وخبراته التي تقاس بعدد سنوات ممارسة العمل في هذا المجال، وبمدى المعلومات والمعارف والقرارات والمهارات التي اكتسبها، ومقدار الرؤية المستقبلية والحلول السليمة للمشكلات التي قد تواجهه (تقرير البنك الأهلي، ٢٠٠٣). ويعد الاهتمام بالعنصر البشري هو تعزيز لفاعلية القوى العاملة وتحسين إنتاجها، ويرتبط بشكل وثيق بالتعليم والتدريب، وكذلك وسائل تحسين الأداء الأخرى والتي منها رفع مستوى معرفة العاملين بحقوقهم وواجبتهم وذلك حتى يكون العنصر البشري محور إيجابي لتحقيق التقدم بهذا القطاع (حسن وراوية، ٢٠٠٢).

### القوانين واللوائح المنظمة للعمل بالقطاع الفندقي

ظهرت الحاجة لإصدار قانون جديد ينظم الأحكام المتعلقة بالعمل والعمال بما يتماشى مع المتغيرات المختلفة بمصر مما أدى إلى إلغاء القانون رقم ١٣٧ لسنة ١٩٨١ وصدور قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ في ثوب جديد كمحاولة للقضاء على جميع الانتقادات التي وُجّهت إلى قانون العمل السابق. كما قام المشرع ببعض التعديلات الجديدة على قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣، وكان منها صدور القانون رقم ١٨٠ لسنة ٢٠٠٨، وجدير بالذكر أن هذا القانون قد ألزم بالمادة (٥٨) جميع الفنادق القيام بوضع لائحة لتنظيم العمل وتحديد الجزاءات وأن يكون الفندق ملزماً بالشكل أو النموذج الذي يصدر من قبل الوزير المختص (الشرقاوي، ٢٠٠٨).

### التزامات وواجبات العاملين بالمنشآت الفندقية

ذكر الشرقاوي (٢٠٠٨) أن قانون العمل هو جوهر ومضمون التزامات العامل أمام القانون، وتعتبر المادة ٥٦، ٥٧ من قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ السائد حالياً، هو ما أصدر في ظلّه اللوائح الخاصة بتحديد واجبات والتزامات العاملين بالفنادق وكذلك تحديد المحظور عليهم القيام به من أعمال. فلائحة تنظيم العمل بالفنادق لا بد أن تشمل على واجبات العاملين والأعمال المحظورة عليهم وكذلك قواعد التحقيق والتأديب الخاصة بهم.

- ووفقا لما حدده فايز وجاد (٢٠٠٥) ،الطار (٢٠٠٧)، خفاجي (٢٠٠٨) وكنعان (٢٠٠٨) فإنه يمكن تحديد هذه الالتزامات والواجبات فيما يلي:-
- الإلتزام بأداء الأعمال والواجبات المنوطة بهم بمعنى وجوب قيام العامل بأداء الواجبات المنوطة به بدقة وأمانة وذلك وفقا لما هو محدد بالقانون ولوائح العمل وكذلك عقود العمل الفردية والجماعية وأن ينجزها في الوقت المحدد لها.
  - على العامل بالمنشأة الفندقية أن يؤدي بنفسه واجباته وأن يبذل في أدائها العناية المطلوبة، وأن ينفذ أوامر وتعليمات صاحب العمل أو إدارة المنشأة الخاصة التي تدخل في نطاق عمله.
  - يلتزم العامل بطاعة صاحب العمل فيما يصدره من أوامر بصدد العمل القائم على تنفيذه في حدود وظيفته طالما أنها لا تتضمن ما يخالف القانون واللوائح والنظم المعمول بها.
  - الإلتزام بالمحافظة على مواعيد العمل وضمان استمراريته وأن يتبع الإجراءات المقررة في حالة التغيب عن العمل أو مخالفة مواعيده، فإن العامل ملزم بالحضور إلى مقر عمله في الوقت المحدد لذلك، ولا ينصرف من العمل إلا في الميعاد المخصص لذلك. حيث يعد ذلك الوقت هو الإطار الزمني الذي يؤدي فيه العمل. فإذا حضر العامل في موعده وحالت أي أسباب دون قيامه بالعمل ففي هذه الحالة يستحق أجره كاملاً عن هذا اليوم، أما إذا كانت الأسباب التي حالت دون عمله ترجع إلى أسباب قهريّة خارجة عن إرادة صاحب العمل، استحق العامل نصف أجر فقط عن هذا اليوم.
  - الإلتزام بالسلوك اللائق والحفاظ على كرامة العمل: فإنه يجب على العامل بالمنشأة الفندقية أن يحافظ على كرامة العمل وأن يسلك المسلك اللائق ويجب عليه أن يحافظ على كرامة وظيفته طبقاً للعرف العام، وأن يسلك في تصرفاته مسلكاً يتفق واحترام الواجب، ويمتد هذا الواجب إلى سلوك الموظف خارج نطاق وظيفته، فلا يجوز أن يصدر منه ما يعد مناقضاً للإحترام المطلوب منه خارج نطاق وظيفته، إذ أنه ينعكس عليها ويؤثر فيها.
  - الإلتزام بالحفاظ على أسرار العمل: يجب على العاملين بالفنادق المحافظة على أسرار العمل، فلا يفشي العامل المعلومات المتصلة بالعمل أو العملاء حيث أنه قد يطلع الموظف أو العامل بحكم وظيفته على أمور تتضمنها وثائق رسمية، قد تنطوي على أسرار تخص العمل، كما يطلع أو يعلم بأمر سرية تتعلق بأدق خصوصيات العمل، ولهذا يلتزم الموظف بعدم إفشاء هذه المعلومات بأى حال من الأحوال. إلا أن خاطر (٢٠١٨) كان قد سبق واشترط أن يكون السر مشروعاً غير مخالف للقانون وأن توجد مصلحة في كتمانها لمصلحة العمل. وكذلك ذكر دنيبات (٢٠١٢) أن للحفاظ على الأسرار مفهوم آخر حيث لا تقتصر عملية الاحتفاظ بالأسرار على مدة عقد العمل، بل إنه يظل سارياً بعد انقضاء العقد لعدم إلحاق الضرر بصاحب العمل نتيجة نشر تلك الأسرار. الأمر الذي يستوجب على العامل التزامه بالحفاظ على أسرار العمل حتى بعد انقضاء العقد.
  - الإلتزام بحسن معاملة العملاء والنزلاء: فعلى العامل أن يحرص على معاملة عملاء المنشأة الفندقية التي يعمل بها معاملة حسنة، كما يحافظ على حسن علاقاته بالزملاء في العمل فيكون متصلاً بهم حريصاً على التعاون معهم، وذلك لتحقيق مصلحة المنشأة التي يعمل بها. ويعتبر هذا الواجب التزاماً أخلاقياً أكثر من كونه التزاماً قانونياً وهو من المبادئ الرئيسية في قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ وكذا لائحة العاملين بالفنادق.
  - الإلتزام بإخطار جهة العمل ببيانات صحيحة: فيجب على العاملين بالمنشآت الفندقية إخطار جهة العمل بالبيانات الصحيحة المتعلقة بهم كمحل إقامتهم وحالتهم الإجتماعية وموقفهم من أداء الخدمة العسكرية والبيانات الأخرى التي تتطلبها القوانين والنظم الإدارية كما أنه يجب عليهم أيضاً الإلتزام بالإبلاغ عن هذه البيانات المطلوبة في الموعد المحدد لها.

#### الأعمال المحظورة على العاملين بالمنشآت الفندقية

- يحظر على العامل بالمنشأة الفندقية أن يقوم بنفسه أو بواسطة غيره بالأعمال التي وردت في المادة (٥٧) من قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ والتي يمكن توضيحها على النحو التالي:
- إحتفاظ العامل لنفسه بأصل أية ورقة أو مستند خاص بالعمل سواء كان ذلك المستند خاص بنفسه أو بالغير أو تم هذا الإحتفاظ لنفسه أو للغير (عمران ، ٢٠٠٦).
  - يجب على العامل بالمنشأة الفندقية عدم ممارسة نشاط مماثل للذي يمارسه صاحب العمل ولعل في ذلك ضمان سلامة ونزاهة العمل والبعد عن الشبهات ويحقق مصلحة العمل (خفاجي، ٢٠٠٨).

● أن يقوم العامل بالمنشأة الفندقية بالعمل للغير سواءً بأجر أو بدون أجر إذا كان في قيامه بهذا العمل ما يخل بحسن أدائه لعمله أو لا يتفق مع كرامة العمل، أو يمكن الغير أو يساعده على التعرف على أسرار المنشأة أو منافسة صاحب العمل خلال المدة التي يعمل فيها لديه (مدة العقد)، حيث يمكن للعامل الاستفادة من أوقات فراغه شريطة ألا ينافس صاحب العمل فلا يجوز له أن يعمل في وقت فراغه في صناعة أو حرفة تماثل صناعة أو حرفة صاحب العمل. إلا أن لائحة العمل بالشركة المصرية العامة للسياحة والفنادق (EGOTH) في المادة (١٠٢) قد جعلت هذا الحظر مطلقاً حتى في غير أوقات العمل الرسمية إلا بتصريح كتابي من رئيس مجلس الإدارة أو من يفوضه واستثنت من ذلك الأعمال القضائية التي يقوم بها العامل. كما حظرت اللائحة في نفس المادة من قبول العاملين لهدايا أو مكافآت بسبب الأعمال التي يؤديها بحكم وظيفته في الفندق. وفي البند السادس عشر من المادة ذاتها حظرت على العاملين بالفنادق جمع نقود أو إعانات لأي فرد أو توزيع منشورات أو جمع توقيعات أو الإشتراك في تنظيم الاجتماعات داخل العمل إلا بتصريح كتابي من السلطات المختصة.

● وأضافت لائحة الشركة المصرية العامة للسياحة والفنادق (EGOTH) بعض المحظورات الأخرى التي تتصل بالمسائل الأخلاقية مثل شرب الخمر أو لعب الميسر في المحال العامة. وكذلك بعض المحظورات التي تتصل بمخالفة قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ مثل انتحال شخصية غير شخصيته أو تقديم شهادات أو مستندات أو توقيعات غير صحيحة وبشكل عام القيام بأي عمل أو إجراء يسبب الإضرار بالفندق أو بسمعته (الشرقاوي، ٢٠٠٨).

#### حقوق العاملين طبقاً للوائح وقوانين تنظيم العمل بالمنشآت الفندقية

ويمكن دراسة حقوق العاملين بالفنادق طبقاً للقوانين واللوائح المنظمة للعمل بالقطاع الفندقى من خلال حصر هذه الحقوق في عدة نقاط رئيسية كما يلي:

##### ١- الأجور المستحقة للعاملين بالمنشآت الفندقية

يعتبر الأجر عنصراً جوهرياً وأساسياً في عقد العمل ذلك إن عنصر الأجر هو المقابل لعنصر العمل (خفاخي، ٢٠٠٨)، وقد أضاف الشرقاوي (٢٠٠٨) أن العامل يستحق أجره من تاريخ تسلمه العمل ما لم يكن معيناً بالقوات المسلحة فيستحق أجره من تاريخ التعيين. ويرى أحمد (٢٠١٨) أن الأجر هو وسيلة المنشأة لجذب الكفاءات للعمل بها، كما أنه وسيلة للإحتفاظ بأفضل الكفاءات العاملة لديها حالياً، وهو يُمثل المقابل المادي العادل نظير العمل، إذاً فهو الوسيلة التي تشجع العدالة بين العاملين. فالأجر في المنشآت الفندقية هو كل ما يتقاضاه العامل لقاء عمله نقداً مضافاً إليه جميع العلاوات أي كان نوعها أو الامتيازات العينية والعلاوة الدورية والمقابل العيني مثل حصول عمال الفنادق والمطاعم بالإضافة إلى المقابل على الطعام والشراب أو السكن أو كلاًهما، وقد تضمن الفصل الخامس من لائحة نظام العاملين بالشركة المصرية العامة للسياحة والفنادق (EGOTH) في المادتين ٣٧، ٣٨ تحت عنوان "في الأجور والعلاوات" بعض المبادئ المتعلقة بأجور العاملين بالفنادق وهي:

- يحدد أجر العامل عند التعيين ببداية الربط المقرر للوظيفة وفقاً لجدول الأجور طبقاً للمادة (٣٤) من قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣.
- تطبق أحكام القوانين الصادرة بشأن العلاوات الخاصة وضمونها للأجور الأساسية أو المنح التي تقدرها الدولة للعاملين .
- ويمكن توضيح عدد من المبادئ العامة التي تحكم التنظيم القانوني للأجور وذلك على النحو التالي:
- ينبغي عند تحديد الحد الأدنى من الأجور الحرص أن على تغطية تكاليف معيشة الفرد بمعنى الحاجات الأساسية له (الطائي، ٢٠٠٧).
- يجب أن لا يقل الأجر عن الحد الأدنى للأجور المقرر قانوناً (الطائي، ٢٠٠٧).
- لا يجوز لصاحب العمل أن يقتطع من أجر العامل أكثر من ١٠% وفاءاً لما يكون قد أقرضه من مال أثناء سريان العقد أو أن يتقاضى أية فائدة عن هذه القروض ويسري هذا الحكم على الأجور المدفوعة مقدماً (فايز وجاد، ٢٠٠٥).
- عند توفير الفندق للعاملين خدمات مجانية كالتأمين الصحي والضمان الاجتماعي والمواصلات فإن ذلك يمثل تعويضاً قد يؤثر على مستوى الأجر المحدد للفرد والعكس صحيح، فحرمانه من مجانية هذه الخدمات قد يكون حافزاً لتعويضه بزيادة أجره نسبياً (الطائي، ٢٠٠٧).

## ٢- الحوافز المستحقة للعاملين بالمنشآت الفندقية

الحافز هو العائد الذي يحصل عليه العامل نتيجة التميز في الأداء (Ivancevich, 1992)، وقد اتفق ماهر (١٩٩٩) مع هذا التعريف إلا أنه أضاف أن ذلك يكون لإشباع حاجات العاملين بشتى أنواعها، وخاصة ما يمس التقدير والشعور بالمكانة. وبالتالي إشعار العاملين بسيادة روح العدالة داخل المنشأة. وقد أوضح السلمي (٢٠٠١) أن في حالة تقديم الإدارة حافزا لإشباع رغبات العامل فإن ذلك يتولد عنه حالة معنوية عالية، ورضاء عن العمل مما يؤدي إلي زيادة الإنتاجية والعكس صحيح. وقد أضاف الطائي (٢٠٠٧) أن كل فندق له نظام الحوافز الخاص به والمناسب له أن والغرض الأساسي من تطبيق نظام الحوافز هو تحريك طاقات ورغبات الأفراد العاملين ودفعهم لبذل المزيد من الجهد للوصول إلى الأهداف المرسومة بأقصى درجات الكفاية الإنتاجية أى أنه إذا كان الحافز الذي تقدمه الإدارة محقق لرغبات العامل فإن ذلك ينتج عنه حالة معنوية مرتفعة ورضاءً عن العمل. ومما سبق يتضح أن هناك مجموعة من الشروط التي يجب أن تتوفر لتحقيق فاعلية هذه الحوافز يمكن تلخيصها على النحو التالي:

- الارتباط المباشر للحافز بأداء العاملين.
- الارتباط المباشر للحافز برغبات العاملين.
- فورية الحصول علي الحافز بعد الأداء المباشر للعمل.
- وضوح أسس وقواعد الحصول على الحافز.

## ضوابط توقيع الجزاء على العاملين بالمنشآت الفندقية

في إطار المبدأ القانوني العام "لا جريمة ولا عقوبة إلا بنص القانون" (خفاجي، ٢٠٠٨)، فإن هذه الضوابط يمكن إجمالها فيما يلي:

١- الجزاءات التأديبية عن الأفعال المرتبطة بالعمل الفندقية: إن العقوبات التأديبية التي توقع على العامل يجب أن تكون جزاءات على المخالفات المتعلقة بالعمل في المنشآت الفندقية أما إذا لم تكن المخالفة متعلقة بالعمل أو الفندق فلا يجوز توقيع عقوبة تأديبية على العامل (منصور، ٢٠١٠). وقد أكد الشرفاوى (٢٠٠٨) أن يشترط في الفعل الذى يجوز مساءلة العامل عنه تأديبياً أن يكون ذا صلة بالعمل، وتحدد لائحة الجزاءات المخالفات المقررة لها كما هو منصوص عليه في المادة (٦٠) من قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ .

٢- التناسب بين الفعل المخالف والجزاء الموقع على العاملين بالمنشآت الفندقية: فاعلية الجزاء تقاس بمدى تناسبه مع الذنب أو الخطأ الذى تم ارتكابه ويلاحظ في هذا الصدد ما يلي:

- أن المشرع استخدم عبارة الخصم بدلاً من الغرامة.
- أن المشرع ألغى جزاء الوقف عن العمل اكتفاءً بالخصم من الأجر.
- أن المشرع استبعد الإنذار الكتابي بالفصل كجزاء، مع الإبقاء عليه باعتباره من إجراءات الفصل قانوناً (الشرفاوى، ٢٠٠٨) .

٣- القيد الزمني لتوقيع الجزاء على العاملين بالمنشآت الفندقية: القيد الزمني يعني أنه لا يجوز توقيع جزاءاً تأديبياً على العامل بعد تاريخ الانتهاء من التحقيق في المخالفة بأكثر من ثلاثين يوماً طبقاً للمادة (٥٩) من قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ والمادة (١٦) من لائحة الشركة المصرية للسياحة والفنادق (EGOTH) وبند الجزاءات النموذجية في قرار وزير القوى العاملة والهجرة رقم ١١٦ لسنة ٢٠٠٣. وذلك حتى لا يظل العامل مهدداً من صاحب العمل طوال الوقت، ويكون تحت رحمته خوفاً من الجزاء الذى يمكن أن يوقعه عليه.

٤- عدم جواز توقيع أكثر من جزاء واحد على المخالفة الواحدة، طبقاً للمادة (٦٢) من قانون العمل. ويرى البعض أن هذا الحكم لا يستحق إلا إذا كانت العقوبة تصيب العامل في أجره كالخصم من الأجر والوقف عن العمل أو الفصل (الطار، ٢٠٠٧). كما أنه لا يجوز طبقاً للمادة (٦١) من قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ الجمع بين اقتطاع جزء من أجر العامل وبين أي جزاء مالى إذا زاد ما يجب اقتطاعه على أجر خمسة أيام في الشهر الواحد، والأجر المقصود هو الأجر الأساسي فقط دون البديل والحوافز والمكافآت (منصور، ٢٠١٠).

٥- تشديد الجزاء في حالة عودة العامل إلى ارتكاب المخالفة مرة أخرى: طبقاً للمادة (٦٣) من قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ أعطى المشرع للمنشآت الفندقية سلطة تشديد الجزاء إذا عاد العامل إلى ارتكاب نفس نوع المخالفة السابقة، وذات الوقت لا يجوز تشديد المخالفة التأديبية إذا مر ستة أشهر على ارتكابه المخالفة الأولى (فايز وجاد، ٢٠٠٥).

#### الضمانات الجوهرية للتحقيق ومساءلة وتأديب العاملين بالمنشآت الفندقية

أوضح منصور (٢٠١٠) بعض الضمانات بشأن مساءلة وتأديب العاملين كمايلي:

- حظر توقيع جزاء على العامل إلا بعد إبلاغه كتابياً بما نسب إليه وسماع أقواله وتحقيق دفاعه وإثبات ذلك في محضر يودع في ملف خاص به.
- يبدأ التحقيق خلال سبعة أيام على الأكثر من تاريخ اكتشاف المخالفة وللمنظمة النقابية التي يتبعها العامل أن تنتدب ممثلاً عنه لحضور التحقيق.
- يجوز في المخالفات التي يعاقب عليها بالإندار أو الخصم من الأجر الذي لا يزيد مقداره عن أجر يوم واحد أن يكون التحقيق شفاهاً وأن يثبت مضمونه في القرار الذي يقضى بتوقيع الجزاء.
- في جميع الحالات يشترط أن يكون القرار الصادر بتوقيع الجزاء مسبباً.

#### الأخطاء الجسيمة التي يجوز فيها فصل العاملين من المنشآت الفندقية

قام الشرفاوى (٢٠٠٨) بتوضيح بعض الأخطاء الجسيمة التي يكون من حق المنشآت الفندقية أن تفصل العامل من الخدمة بها وذلك طبقاً للمادة (٦٩) من قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ كما يلي.

- الحالة الأولى: إذا ثبت انتحال العامل لشخصية غير صحيحة أو قدم مستندات غير صحيحة.
- الحالة الثانية: إذا ثبت ارتكاب العامل لخطأ نشأ عنه أضرار جسيمة للفندق بشرط أن يبلغ صاحب العمل الجهات المختصة بالحادث خلال أربع وعشرين ساعة من وقت علمه بوقوعه.
- الحالة الثالثة: إذا تكرر من العامل عدم مراعاة التعليمات اللازم اتباعها لسلامة العمال والمنشأة - بشرط أن تكون هذه التعليمات مكتوبة ومعلنة في مكان ظاهر - رغم التنبيه عليه كتابة بمراعاة ذلك.
- الحالة الرابعة: إذا تغيب العامل بدون مبرر مشروع أكثر من عشرين يوماً متقطعة خلال السنة الواحدة أو أكثر من عشرة أيام متتالية على أن يسبق الفصل إنذار كتابي بخطابين يعلم الوصول من الفندق الأول غيابه عشرة أيام والثاني بعد غيابه خمسة أخرى تليها
- الحالة الخامسة: إذا ثبت أن العامل أفشي أسرار المنشأة التي يعمل بها مما أدى إلى إحداث أضرار جسيمة بالمنشأة الفندقية .
- الحالة السادسة: إذا قام العامل بمنافسة صاحب العمل في ذات نشاطه.
- الحالة السابعة: إذا وجد العامل أثناء ساعات العمل في حالات سكر بين أو متعاطي لمادة مخدرة.
- الحالة الثامنة: إذا ثبت اعتداء العامل على صاحب العمل أو المدير العام وكذلك إذا وقع منه اعتداء جسيم على أحد رؤسائه أثناء العمل أو بسببه.
- الحالة التاسعة: إذا لم يراع العامل الضوابط الواردة في المواد من (١٩٢) إلى (١٩٤) من قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣

#### مشكلة الدراسة

يمكن صياغة مشكلة الدراسة في صورة عدة تساؤلات كالاتي :

١. هل العاملين بالقطاع الفندقي على دراية بحقوقهم وواجباتهم التي كفلها القانون المنظم للعمل بالمنشآت الفندقية؟
٢. هل هناك علاقة بين درجة المعرفة بالقوانين والتشريعات وبين العوامل الديموجرافية للعاملين (السن، النوع، الحالة الاجتماعية، نوع التعليم، المؤهل الدراسي، الخبرة).
٣. هل هناك علاقة بين مستوى برامج التوعية بالمنشآت الفندقية وبين معرفة العاملين لحقوقهم وواجباتهم؟

## أهداف الدراسة

تستهدف الدراسة التعرف على مدى معرفة العاملين بالمنشآت الفندقية بالقوانين واللوائح المنظمة لحقوقهم وواجباتهم وقواعد العمل في المنشآت التي يعملون بها وبعض المتغيرات المرتبطة بهذه المعرفة. ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

١. تحديد درجة معرفة العاملين بالفنادق موضوع الدراسة بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل بالفنادق.
٢. دراسة العلاقة بين درجة معرفة العاملين بالقوانين والتشريعات كمتغير تابع وبين العوامل الديموجرافية للعاملين (السن ، النوع ، الحالة الاجتماعية، نوع التعليم ، المؤهل الدراسي ، الخبرة) كمتغيرات مستقلة .
٣. دراسة العلاقة بين درجة معرفة العاملين بالقوانين والتشريعات كمتغير تابع وبين نوعية ومستوى برامج التوعية التي يحصل عليها العاملون بهذا المجال كمتغيرات مستقلة .

## فروض الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة فقد تم صياغة الفرض التالي:

توجد علاقة ارتباطية بين الخصائص الديموجرافية للعاملين بإدارة الأغذية والمشروبات والمتمثلة في (السن- النوع - الخبرة - مستوى التعليم- المؤهل الدراسي) وبين المتغير التابع المتمثل في درجة المعرفة بالقوانين واللوائح الخاصة بتنظيم العمل بالمنشآت محل الدراسة. (ويتم إختبار هذه العلاقة في صورتها الصفرية بمعنى أنه لا توجد علاقة ارتباطية).

## مجتمع وعينة الدراسة

تم تطبيق الدراسة الميدانية على مجموعة من العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات بفنادق الخمس نجوم بمدينة الاسكندرية، وقد تم استبعاد العاملين المؤقتين (الموسميين) مما يعني أن مجتمع الدراسة قد انحصر في العاملين المعيّنين فقط. بلغ إجمالي عدد فنادق مجتمع الدراسة عدد ٨ فنادق وقامت الدراسة بتغطية عدد ٦ فنادق منهم حيث رفض عدد (٢) فندق التعاون في جمع البيانات ليصبح مجتمع الدراسة ستة فنادق وبلغ مجموع عدد العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات في مجتمع الدراسة ٣٥٠ عامل في مختلف الوظائف بإدارة الاغذية والمشروبات.

وبلغ إجمالي عدد العاملين في إدارة الأغذية والمشروبات في كامل عينة الدراسة (٣٥٠) عامل وتم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة حيث تم تحديد العينة (بعدد ١١٠) من العاملين بإدارة الاغذية والمشروبات بنسبة (٣١,٤٣%) وهي نسبة مقبولة إحصائياً، وذلك وفقاً لما أشار إليه Gay and Diehl (1992) بأنه يمكن قبول النتائج في البحوث الوصفية إذا زادت نسبة عينة الدراسة عن (١٠%) من إجمالي مجتمع الدراسة.

## جمع وتحليل البيانات

لجأت الدراسة الميدانية إلى اعتماد أسلوب استمارة الاستبيان فيما يخص جمع البيانات نظراً لما لهذا الأسلوب من مميزات، حيث يعد إحدى الوسائل المضمونة لجمع البيانات وخاصة في حالة انتشار افراد البحث في أماكن متفرقة مما يصعب الاتصال بهم شخصياً. حيث تم تصميم الاستمارة وعرضها علي عدد ثلاث أكاديميين متخصصين لتحكيمها، والتأكد من ضمان صحة ودقة الصياغة. ثم تم الاستجابة لجميع التعديلات.

بعد التأكد من وضوح أسئلة استمارة الاستبيان الموجهة إلى مفردات العينة الممثلة لمجتمع الدراسة، وبعد التأكد من ثبات وصدق استمارة الاستبيان تم توزيع عدد (١١٠) استمارة على العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات، تم استرداد منها عدد (٩٢) استمارة صالحة للتحليل وهو ما يمثل نسبة ٨٣,٦٤% من مجموع الإستمارات التي تم توزيعها. وتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for the Social Sciences الإصدار ٢٠ وذلك لتحليل البيانات.

## تحليل النتائج

## أولاً: الخصائص الاقتصادية والاجتماعية

## ١- السن

جدول ( ١ ) عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية

السن									
الإجمالي		أكثر من ٤٠		٣١-٤٠		٢٠-٣٠		أقل من ٢٠	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
١٠٠	٩٢	١٩,٥٦	١٨	٤١,٣٠	٣٨	٢٣,٩١	٢٢	١٥,٢١	١٤

يتضح من الجدول السابق أن غالبية العينة من العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات تتراوح أعمارهم بين ٣١-٤٠ عاماً بنسبة (٤١%)، وهذا يعني إنه كلما تقدم الفرد في العمر كلما زاد مستوى المعرفة بما يتعلق بقوانين العمل واللوائح المنظمة للعمل، وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه Futrell and Parasurama (1984) حيث أوضحت أن بتقدم سن العاملين في المنشآت الفندقية تزيد لديهم المعرفة والدراية بحقوقهم وواجباتهم وذلك لرغبة العاملين في الحفاظ على عملهم والشعور بالاستقرار.

## ٢- النوع ( الجنس )

جدول (٢) عينة الدراسة وفقاً للنوع (الجنس)

النوع ( الجنس )					
الإجمالي		أنثى		ذكر	
%	ك	%	ك	%	ك
١٠٠	٩٢	٤١,٣٠	٣٨	٥٨,٧٠	٥٤

يتضح من الجدول السابق أن إدارة الأغذية والمشروبات تعتمد على العاملين من الذكور أكثر من العاملات من الإناث، وعادة ما تزداد معدلات دوران العمالة بين الإناث العاملات حيث يكون مرتفعاً كما يكون بين عليه الذكور في هذه الإدارة. حيث أكد Cotton and Tuttle (١٩٨٦) أن السيدات أكثر تركاً للعمل من الرجال في المنشآت الفندقية، وذلك بسبب ضعف الدخل المتحقق من العمل بإدارة الأغذية والمشروبات، وخاصة في ظل انخفاض أجور السيدات في صناعة الضيافة إذا ما قورنت بأجور الرجال في حين أن التزامات العمل تكون واحدة. ويفسر ذلك بأن الذكور عادة يكونوا مكبلين بالمسئوليات على اختلاف أنواعها، مما يدفعهم إلى السعي الدائم وراء حقوقهم وواجباتهم، وذلك من خلال تعرفهم الجيد على القوانين المنظمة لعملهم.

## ٣- الحالة الاجتماعية

جدول (٣) عينة الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية					
الإجمالي		غير متزوج		متزوج	
%	ك	%	ك	%	ك
١٠٠	٩٢	٤١	٣٨	٥٩	٥٤

من الجدول السابق يتضح أن نسبة العاملون المتزوجون بإدارة الأغذية والمشروبات جاءت بنسبة (٥٩%)، وهو الأمر الذي قد يكون من أسباب حرص العاملون بإدارة الأغذية والمشروبات على معرفة حقوقهم وواجباتهم في المنشآت الفندقية التي يعملون بها. ويفسر ذلك بأن العاملين المتزوجون بإدارة الأغذية والمشروبات يزداد حرصهم وتمسكهم بالعمل، وبالتالي فإنه يزداد حرصهم أيضاً على معرفة القوانين واللوائح وذلك حرصاً ورغبة في الشعور بالاستقرار والأمان.

## ٤- نوع التعليم

جدول (٤) عينة الدراسة لنوع لمستوي التعليم

نوع التعليم					
الإجمالي		تعليم غير فندي		تعليم فندي	
%	ك	%	ك	%	ك
١٠٠	٩٢	٣١,٥٢	٢٩	٦٩,٥٦	٦٤

استناداً إلى الجدول السابق يتضح أن غالبية مفردات عينة الدراسة كانوا من الحاصلين على تعليم فندقى (متخصص) حيث جاءت بنسبة (٦٩%)، ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن نوع التعليم سواء فندقى أو غير فندقى لا يؤثر بدرجة كبيرة على المستوى المعرفى لأفراد العينة العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل حيث أن غالبيتهم يعتمد على الخبرة في مجال العمل ومما سبق يتضح ضرورة الحرص والتركيز على تدريس القوانين واللوائح المصرية لطلاب التعليم السياحي والفندقى بصورة أكثر تخصص ودقة.

#### ٥- المؤهل الدراسي

جدول (٥) عينة الدراسة وفقاً للمؤهل الدراسي

المؤهل الدراسي									
الإجمالي		لا يحمل مؤهل		متوسط		فوق متوسط		عالي	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
١٠٠	٩٢	٣,٢٦	٣	١١,٩٥	١١	٤٦,٧٣	٤٣	٣٨,٤	٣٥

استناداً إلى الجدول السابق يتضح أن غالبية مفردات عينة الدراسة تحمل مؤهل فوق متوسط حيث جاءت النسبة (٤٦%) ويمكن تفسير ذلك بأن إدارة الأغذية والمشروبات في الفنادق الخمس نجوم بمدينة الإسكندرية تمتاز بأنها إدارة جاذبة للعمالة ذات التعليم فوق المتوسط، وقد أكدت النتائج السابقة وجود علاقة بين مستوي التعليم ومدى دراية العاملين بقوانين العمل واللوائح، فالحاصلين علي شهادات عليا تتوافر لديهم الدراية بحقوقهم وواجباتهم أكثر من غيرهم من أصحاب الشهادات المتوسطة وفوق المتوسطة. وذلك كما أكد خفاجى (٢٠٠٨) حيث أكد وجود علاقة إيجابية بين مستوى التعليم ومدى الدراية بالقوانين واللوائح، فأصحاب التعليم العالي عادة ما يكونوا ذوي تطلعات أكبر لتنمية مهاراتهم وقدراتهم. ومما يعني أنهم قد يتركون العمل بسبب لامحدوية تطلعاتهم لشغل الوظائف الأفضل في منشآت أخرى.

#### ٦. مدة الخدمة (عدد سنوات الخبرة)

جدول (٦) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمدة الخدمة (الخبرة)

مدة الخدمة									
الإجمالي		أكثر من ١١س		٦س إلى ١٠س		١,٥ - ٥س		أقل من سنة	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
١٠٠	٩٢	٤٧,٨٢	٤٤	٣٤,٧٨	٣٢	١٣,٠٤	١٢	٤,٣٤	٤

استناداً إلى الجدول السابق يتضح أن غالبية مفردات عينة الدراسة ذوي مدة خدمة (أكثر من ١١ سنة) حيث جاءت بنسبة تواجد بين مفردات العينة (٤٦%)، ويدل ذلك على أن العاملين يفضلون الإستمرار في الفنادق التي يعملون بها وبالتالي تزداد لديهم الدراية بقوانين العمل واللوائح المنظمة له، وهذا يعني أنه كلما زادت عدد سنوات الخبرة في العمل الفندقى لأفراد عينة الدراسة كلما زادت معرفة العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات بالقوانين واللوائح، في حين أنه كلما نقصت مدة الخبرة لدى العاملين فإنه تقل درايتهم بحقوقهم وواجباتهم الواردة بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل.

#### ثانياً : دراسة درجة معرفة العاملين بالفنادق موضوع الدراسة بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل بمنشآت الضيافة

##### ١. قوانين الإجازات الخاصة بالعاملين بالمنشآت الفندقية

جدول (٧) مدى معرفة العاملين بقوانين الإجازات الخاصة بهم

م	هل تعرف	أعرف		لا أعرف		غير متأكد	
		%	ك	%	ك	%	ك
١	أن مدة الإجازة السنوية هي ٢١ يوم بأجر كامل لمن أمضى في الخدمة سنة كاملة	٧٠	٧٦,٠٨	١٤	١٥,٢١	٨	٨,٦٩
٢	أن المنشأة الفندقية هي التي تحدد مواعيد الإجازة السنوية على حسب ظروف العمل بالفندق	١١	١١,٩٥	٣٧	٤٠,٢١	٤٤	٤٧,٨٢

٣	٦٠	٦٥,٢١	٢٠	٢١,٧٣	١٢	١٣,٣	أن العاملين بالفندق لهم الحق في تحديد موعد إجازتهم السنوية إذا كان متقدماً لأداء الامتحان في أحد مراحل التعليم
٤	٥٠	٥٤,٣٤	٢٥	٢٧,١٧	١٧	١٨,٤٧	أن العامل بالفندق له الحق في الانقطاع عن العمل لسبب عارض
٥	٦١	٦٦,٣٠	١٥	١٦,٣٠	١٦	١٧,٣٩	أن العمال بالفندق لهم الحق في إجازة بأجر كامل في الأعياد التي يصدر بتحديدتها قرار من الوزير
٦	١٩	٢٠,٦٥	٤٤	٤٧,٨٢	٢٩	٣١,٥٢	أن العامل الذي أمضى في خدمة المنشأة الفندقية خمس سنوات متصلة له الحق في إجازة بأجر كامل لمدة شهر لأداء فريضة الحج أو زيارة بيت المقدس
٧	٢٨	٣٠,٤٣	٣٠	٣٢,٦٠	٣٤	٣٦,٩٥	أن العاملة التي أمضت عشرة أشهر في خدمة المنشأة الفندقية أو أكثر لها الحق في إجازة وضع مدتها تسعين يوماً بأجر كامل
٨	٥٤	٥٣,٦٩	٢٠	٢١,٧٨	١٨	١٩,٥٠	أن للعامل الذي يثبت مرضه الحق في إجازة مرضية تحددها الجهة الطبية المتخصصة بالفندق
٩	٢٠	٢١,٧٣	٣٠	٣٢,٦٠	٤٢	٤٥,٦٥	أن للعاملة التي ترضع طفلها في خلال الأربعة والعشرون شهراً من تاريخ الوضع الحق في فترتين للرضاعة لا تقل كل منها عن نصف ساعة
١٠	٢٤	٢٦,٠٨	٣٩	٤٢,٣٦	٢٩	٣١,٥٢	أن العاملة لها الحق في الحصول على إجازة من إدارة الفندق بدون أجر لمدة لا تتجاوز سنتين وذلك لرعاية طفلها

من الجدول السابق الذي يستعرض أهم قواعد الإجازات الخاصة بالعاملين وفق القانون يتضح أنه يمكن تقسيم الإجازات إلى

- الإجازات السنوية.
- الإجازات العارضة.
- الإجازات المرضية
- الإجازات المتعلقة بالنساء.

وقد تبين أن الفنادق هي التي تحدد مواعيد الإجازة السنوية وفق ظروف العمل. حيث جاءت نسبة أعرف (١١%) وهي نسبة منخفضة حيث اعتقد العاملين بالفنادق أن الفندق يقوم بإجبارهم على القيام بإجازة في المواعيد التي يحددها الفندق، فهو بالنسبة اليهم إجبار وليس حق أصيل منحه القانون للفندق. كما أشارت النتائج بالجدول إلى أن جميع الاجازات التي تخص النساء مثل - إن العاملة التي أمضت عشرة أشهر في خدمة المنشأة الفندقية أو أكثر لها الحق في إجازة وضع ، إن للعاملة التي ترضع طفلها في خلال الأربعة والعشرون شهراً من تاريخ الوضع الحق في فترتين للرضاعة لا تقل كل منها عن نصف ساعة، وأن العاملة لها الحق في الحصول على إجازة من إدارة الفندق بدون أجر لمدة لا تتجاوز سنتين وذلك لرعاية طفلها -، وقد جاءت نتائج المعرفة بها منخفضة حيث جاءت بنسب أعرف (٣٠%) و (٢٢%) و (٢٦%) ما يدل على أن هناك عدم دراية كافية بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل التي تخص النساء.

#### إختبار الفرضية الأولى

توجد علاقة إرتباطية بين الخصائص الاقتصادية-اجتماعية للعاملين بإدارة الأغذية والمشروبات والمتمثلة في (السن- النوع - الحالة الاجتماعية- مستوى التعليم- المؤهل الدراسي - الخبرة) وبين المتغير التابع المتمثل في درجة المعرفة بالقوانين واللوائح الخاصة بتنظيم العمل بالمنشآت محل الدراسة.

□ قيم معاملات الارتباط بين درجات مدى معرفة العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات بالقوانين والتشريعات المصرية وبعض المتغيرات المستقلة المتعلقة بالفرضية الأولى.

م	المتغيرات المستقلة	قيم معامل الارتباط
١	السن	**٠,٧٥٣
٢	النوع (الجنس)	**٠,٥٨٤
٣	الحالة الاجتماعية	** ٠,٣٦٠-
٤	نوع التعليم	٠,٠٧٠
٥	المؤهل الدراسي	*٠,٢١٦
٦	الخبرة	**٠,٨٨٣

\*\* معنوي عند المستوى الاحتمالي ٠,٠١

\* معنوي عند المستوى الاحتمالي ٠,٠٥ عند مستوى الإحتمالي

وقد اتضح من النتائج أن درجات مدى معرفة العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات بقانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ والتشريعات المصرية كانت ذات علاقة طردية معنوية عند مستوى (٠,٠١) بكل من السن والجنس ومستوى التعليم والخبرة في العمل. وكانت العلاقة طردية معنوية عند مستوى (٠,٠٥) بالمؤهل الدراسي وكانت العلاقة غير معنوية بنوع التعليم. كما كانت هناك علاقة عكسية ومعنوية عند مستوى (٠,٠١) بالحالة الاجتماعية، وكانت العلاقة غير معنوية بباقي المتغيرات محل الدراسة.

## ٢. قوانين ساعات العمل الخاص بالعاملين بالمنشآت الفندقية

جدول (٨) مدى معرفة العاملين بالقوانين المنظمة لساعات العمل الخاصة بهم

م	هل تعرف	أعرف		لا أعرف		غير متأكد	
		ك	%	ك	%	ك	%
١	أنه لا يجوز تشغيل العامل بالفندق أكثر من ثمان ساعات في اليوم	٢٠	٢٠,٧٣	٢٢	٢٣,٩١	٥٠	٥٤,٣٤
٢	أنه يجب أن تتخلل ساعات العمل بالفندق فترة لتناول الطعام والراحة	١٥	١٦,٣٠	٢٤	٢٦,٠٨	٥٣	٥٧,٦٠
٣	أنه يجب تنظيم العمل بالفندق بحيث يحصل كل عامل على راحة أسبوعية لا تقل عن ٢٤ ساعة كاملة بعد ستة أيام عمل متصلة على الأكثر	٢٧	٢٩,٣٤	٥٠	٥٤,٣٤	١٥	١٦,٣٠
٤	أنه يحظر تشغيل الأطفال بالفندق أكثر من ست ساعات يومياً ويجب أن تتخلل ساعات العمل فترة لتناول الطعام والراحة	٥٧	٦١,٩٥	١٧	١٨,٤٧	١٨	١٩,٥٠
٥	أنه لا يجوز تشغيل النساء فيما بين الساعة السابعة مساءً إلى السابعة صباحاً في الفندق.	٤٩	٥٣,٢٦	٢٨	٣٠,٤٣	١٥	١٦,٣٠
٦	أنه لا يجوز تشغيل الأطفال أكثر من أربع ساعات متصلة، ويحظر تشغيلهم فيما بين الساعة ٧ مساءً إلى ٧ صباحاً في الفندق	٤٠	٤٣,٢٧	٢٧	٢٩,٤٣	٢٥	٢٧,١٧

يوضح الجدول السابق نتائج معرفة العاملين بقوانين ساعات العمل في الفنادق حيث تبين إنه لا يجوز تشغيل العامل بالفندق أكثر من ثمان ساعات في اليوم- بنسبة (٢٠%) أعرف، - وأنه يجب أن تتخلل ساعات العمل بالفندق فترة لتناول الطعام والراحة- بنسبة (١٦%) أعرف،- وأنه يجب تنظيم العمل بالفندق بحيث يحصل كل عامل على راحة أسبوعية لا تقل عن أربع وعشرين ساعة كاملة بعد ستة أيام عمل متصلة على الأكثر- بنسبة (٢٩%) أعرف. وقد جاءت هذه النسبة منخفضة مقارنة بنسبة (لأعرف) و(أعرف وإلى حدما) وهذا يدل على عدم دراية العاملين بقوانين ساعات العمل، ويرجع السبب في هذا إلى أن الفندق مكون من إدارات كثيرة منها إدارة الأغذية والمشروبات وهو يعتبر وحدة إنتاج كاملة ففي كثير من الأوقات وعلى الرغم من انتهاء العاملين من وقت العمل القانوني إلا أنهم يستمرون بالعمل، أو العمل في فترات الراحة، وهذا يرجع إلى أن العمل الإضافي أو العمل في فترات الراحة في الفنادق قد يكون عملاً إجبارياً وليس اختيارياً ويساعد على ذلك جهل العاملين بالقوانين الخاصة بهم وكونهم ليسوا على دراية كافية بحقوقهم وواجباتهم.

- أما فيما يتعلق بساعات تشغيل الأطفال فقد أظهرت النتائج أنها تمثل أكبر نسبة من الإدراك بقوانين ساعات العمل حيث جاءت على النحو التالي (٦٢%) و (٤٣%) وترجع هذه النتائج الي سببين:
- دور الإعلام في التوعية بقوانين عمل الأطفال.
  - تخوف الإدارات المختلفة بالفندق من تحمل مسؤولية ومخاطر تواجد الأطفال نظراً لوجود معدات خطيرة في الأقسام المختلفة للفندق.

### ٣. القوانين الخاصة بواجبات العاملين بالمنشآت الفندقية

#### جدول (٩) مدى معرفة العاملين بالقوانين الخاصة بواجبات العاملين بالمنشآت الفندقية

م	هل تعرف	أعرف		لا أعرف		غير متأكد	
		ك	%	ك	%	ك	%
١	أنه يجب على العامل بالفندق أن ينفذ أوامر وتعليمات الفندق.	٥٩	٦٤,١٣	٢٠	٢١,٧٣	١٣	١٤,١٣
٢	أنه يجب على العامل بالفندق المحافظة على مواعيد العمل وأن يحسن معاملة عملاء الفندق.	٧٣	٧٩,٣٤	١٤	١٥,٢١	٥	٥,٣٤
٣	أنه يجب على العامل بالفندق أن يحافظ على سمعة المنشأة الفندقية وأن يراعى النظم الموضوعه للمحافظة على سلامة الفندق	٦٢	٦٧,٣٩	٢٦	٢٨,٢٦	٤	٤,٣٤
٤	أنه يجب على العاملين أن يحافظوا على أسرار العمل بالفندق	٧٥	٨١,٥٢	٦	٦,٥٢	١١	١١,٩٥
٥	يجب على العامل أن يخطر الفندق بالبيانات الصحيحة المتعلقة بمحل إقامته وحالته الاجتماعية وموقفه من أداء الخدمة العسكرية	٥٦	٦٠,٨٦	٢٨	٣٠,٤٣	٨	٨,٦٩
٦	أنه يجب على العامل بالفندق عدم الاحتفاظ لنفسه أو لغيره بأصل أية ورقة أو مستند خاص بالفندق	٥٧	٦١,٩٥	٢٢	٢٣,٩١	١٣	١٤,١٣
٧	أنه يجب على العامل بالفندق عدم ممارسة نشاط مماثل للنشاط الذي تمارسه المنشأة الفندقية	٦٣	٤٨,٤٧	١١	١١,٩٥	١٨	١٩,٥٦
٨	أنه يجب على العامل بالفندق عدم جمع نقود أو تبرعات أو توزيع منشورات أو جمع توقيعات داخل الفندق بدون الموافقة ادارة الفندق	٥٢	٥٦,٥٢	٢٥	٢٧,١٧	١٥	١٦,٣٠
٩	أنه يجب على العامل بالفندق عدم دخول الفندق إلا بالبطاقة الصادرة من الادارة	٥٩	٦٤,١٣	١٦	١٧,٣٩	١٧	١٧,٣٩
١٠	أنه يجب على العامل بالفندق عدم شرب الخمر أو لعب الميسر في محال عمله	٤٦	٥٠	٢٥	٢٧,٧	٢١	٢٢,٨٢
١١	أنه يجب على العامل بالفندق عدم الجمع بين عمله وبين أى عمل آخر من شأنه الإخلال بواجبات العمل أو لا يتفق مع كرامة الوظيفة	٤٩	٥٣,٢٦	٢٦	٢٨,٢٦	١٧	١٨,٤٧

يوضح الجدول السابق أن جميع العاملين على دراية بواجبات العمل التي يفرضها عليهم قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ حيث جاءت نسبة أعرف -أنه يجب على العامل بالفندق أن ينفذ أوامر وتعليمات الفندق-(٦٤%)، وجاءت بنسبة (٧٩%) في البند الخاص - أنه يجب على العامل بالفندق المحافظة على مواعيد العمل بالفندق وان يحسن معاملة عملاء الفندق- وبينما جاءت نسبة (٦٧%) - فيما يتعلق بأنه يجب على العامل بالفندق أن يحافظ على سمعة المنشأة الفندقية وأن يراعى النظم الموضوعه للمحافظة على سلامة الفندق- ويرجع السبب في ذلك إلى أن الفندق يهتم ويحرص على أن يقوم بتعريف العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات بلائحة الجزاءات وواجبات العمل قبل إستلامهم للعمل بالرغم من أن المنشآت الفندقية لاتقوم بتوضيح الجانب المتعلق بحقوقهم في العمل بشكل كاف.

٤. قوانين السلامة والصحة المهنية للعاملين بالمنشآت الفندقية  
جدول (١٠) معرفة العاملين بقوانين السلامة والصحة المهنية الخاصة بهم

م	هل تعرف		أعرف		لا أعرف		غير متأكد	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
١	٧٦	٨٢,٦٠	٩	٩,٧٨	٧	٧,٦٠		
٢	١٥	١٦,٣٠	٣٤	٣٦,٩٥	٤٣	٤٦,٧٣		
٣	٥٠	٥٤,٣٤	٢٤	٢٩,٠٨	١٨	١٩,٥٦		
٤	٦٦	٧١,٧٣	١٨	١٩,٥٦	٨	٨,٦٩		
٥	٦٤	٦٩,٥٦	١٧	١٨,٤٧	١١	١١,٩٥		
٦	٥٨	٦٣,٠٤	٢٤	٢٩,٠٨	١١	١١,٩٥		
٧	٤٦	٥٠	٢٩	٣١,٥٢	١٧	١٨,٤٧		
٨	٢٢	٢٣,٩١	٤٣	٤٦,٧٣	٢٧	٢٩,٣٤		

يتضح من الجدول السابق الذي يستعرض مدى معرفة العاملين بقواعد السلامة والصحة المهنية وتحليل النتائج تبين أن أعلى نسبة (اعرف) جاءت (٨٢%) وهي الخاصة بمعرفة العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات - أنه يجب على الفندق أن يطلب من العامل الذي يعمل بإدارة الأغذية والمشروبات الشهادات الصحية الدالة على خلوه من الأمراض- ويرجع هذا إلى أن الفندق يطلب من جميع العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات شهادات وكشف طبي لبيان خلوهم من الأمراض عند بداية التعيين ويتم تجديدها بصورة منتظمة ومستمرة. أما فيما يخص بالقوانين المتعلقة بتنفيذ قواعد السلامة المهنية مثل أنه يجب على الفندق تعريف العاملين بمخاطر المهنة وإلزامهم باستخدام وسائل الوقاية الشخصية فقد جاءت منخفضة بنسبة (١٦%)، وهذا يرجع أيضا إلى عدم توعية العاملين من قبل الفندق بالمخاطر المهنية وإلزامهم باستخدام وسائل الوقاية قبل استلام العمل. كما أشارت النتائج أيضا إلى أن أقل معرفة كانت خاصة بالقوانين -المتعلقة بالخدمات الاجتماعية والثقافية والصحية والنقابية - حيث جاءت بنسبة (٢٣%) أعرف وهذا يرجع إلى عدم اهتمام الفندق أو النقابة العامة بهذا العنصر فيما يخص العاملين لديها .

٥. معايير جودة نظام العقود

جدول (١١) آراء مفردات عينة الدراسة الميدانية فيما يتعلق بنظام العقود ومدى جودتها

م	إلى أي مدى تتفق أو تختلف مع العبارات الآتية:		أوافق بشدة		أوافق		لا أوافق ولا أعترض		أعترض بشدة	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
١	١٢	١٢,٧٦	٩	٩,٧٨	٢٥	٢٧,٠٧	٢١	٢٢,٨٢	٢٥	٢٦,٥٩
٢	١٣	١٤,١٣	٢٥	٢٧,١٧	١٣	١٤,١٣	٣٤	٣٦,٩٥	٧	٧,٦٠
٣	٦	٦,٥٢	٢٩	٣١,٥٢	١٩	٢٠,٢٦	٢٤	٢٦,٠٨	١٦	١٧,٣٩

استناداً إلى الجدول السابق، نستخلص أن نظام العقود المعمول به لا يعد نظاماً جيداً كما أن الشروط الجزائية المنصوص عليها في العقود لا تكفي لحفظ حقوق العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات ، وأن في حالة فصل أحد العاملين بالمنشآت الفندقية، لا يقوم الفندق بتوضيح أسباب الفصل لهذا العامل كما لا يقوم بتوضيح أسباب فصله عن العمل لزملائه من العاملين، وترى غالبية العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات أن الأسباب التي يبديها الفندق عن فصل أحد العاملين عادة ماتكون أسباب غير مقنعة ، كما أن المنشآت تلجأ لشغل الوظائف العليا من الخارج بالرغم من وجود كفاءات بين العاملين.

### ثالثاً : برامج التوعية ١، مستوى برامج التوعية

جدول (١٢) آراء مفردات عينة الدراسة تجاه مستوى برامج التوعية

م	ما رأيك في العبارات الآتية	نعم		إلى حد ما		لا	
		ك	%	ك	%	ك	%
١	هل حصلت على برامج للتوعية خاصة بالتشريعات وقوانين العمل قبل التحاقك بالعمل بالفندق	١٩	٢٠,٦٢	٣٠	٣٢,٦٠	٤٣	٤٦,٧٣
٢	هل يقوم الفندق بتقديم برامج التوعية العامة بصورة منتظمة	١٤	١٥,٥١	٥٥	٦٠	٢٣	٢٥
٣	هل يقدم الفندق برامج للتوعية خاصة بموضوعات القانون واللوائح بصور منتظمة	٢٤	٢٦	٣٥	٣٨,٠٤	٣٣	٣٥,٨٦

من الجدول السابق يتضح أن الفنادق محل دراسته تهتم اهتماماً واسعاً بالدورات وبرامج التوعية العامة وليس بالدورات والبرامج التي تضمن القوانين واللوائح المنظمة للعمل بالقطاع الفندقى. وقد تبين من النتائج عدم وجود علاقة معنوية بين مدى معرفة العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات بقانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ كمتغير تابع من ناحية وبين برامج التوعية من ناحية أخرى حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٠٧٥) وهي قيمة موجبة غير معنوية عند المستويات الاحتمالية المقبولة ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن ضعف مستوى وعدم ملائمة برامج التوعية التي يحصل عليها العاملون بإدارة الأغذية والمشروبات فيما يتعلق بالقوانين واللوائح أدى إلى ضعف مستواهم المعرفي بها وأن قطاع الفنادق الخمس نجوم بمدينة الإسكندرية تفقد التعامل الكفاء والفعال مع برامج التوعية، حيث يتضح وجود علاقة ارتباطية بين نوعية ومستوى برامج التوعية التي يحصل عليها العاملين وبين المتغير التابع المتمثل في درجة المعرفة بالقوانين واللوائح الخاصة بتنظيم العمل بالمنشآت محل الدراسة المتعلقة بالفرضية الثانية.

### رابعاً: معرفة العاملين بالمنشآت الفندقية بالقوانين والتشريعات المنظمة لعملهم على درجة الشعور بالرضا الوظيفي لديهم

#### ١. عوامل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات

جدول (١٣) عوامل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات

م	ما رأيك في العبارات الآتية	ممتاز		جيد		ضعيف	
		ك	%	ك	%	ك	%
١	طبيعة العلاقة بين العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات	٢١	٢٢,٨٢	٢٢	٢٣,٩١	٤٩	٥٣,٢٦
٢	طبيعة العلاقة بين الرؤساء والعاملين بالفندق	١٨	١٩,٥٦	٢٢	٢٣,٩١	٤٠	٣٤,٤٧
٣	مدى ملاءمة المقابل المادي لتحقيق متطلباتك	٣٠	٣٢,٦٠	٣٦	٣٩,١٣	٢٦	٢٨,٢٦
٤	مدى ملاءمة العمل الذي تقوم به مع مؤهلك الدراسي	٣٦	٣٩,١٣	٣١	٣٣,٦٩	٢٥	٢٧,١٧
٥	مدى اتسام العمل الذي تقوم به بالفندق بالروتينية الشديدة - من وجهة نظرك	٣٠	٣٢,٦٠	٣١	٣٣,٦٩	٣١	٣٣,٦٩

نستخلص من الجدول السابق أنه لا توجد علاقة وطيدة بين المديرين والعاملين بإدارة الأغذية والمشروبات بالفنادق محل الدراسة حيث أوضحت نتيجة تحليل الإستبيان أن السبب في ذلك هو قلة الاجتماعات و اللقاءات بين الطرفين بسبب انشغال المديرين في الأعمال الخاصة بهم. وأن المقابل المادى الذى يحصل عليه العاملون يعد متوسطاً لمقابلة متطلباتهم الحياتية، كما أن الأجر الذى يتقاضونه لم يتم تحديده وفقاً لكفاءتهم ومهارتهم، هذا بالإضافة إلى أن المقابل المادى الذى يتقاضونه لا يحفزهم على المزيد من العطاء والولاء للمنشآت الفندقية التى يعملون بها.

٢. ترتيب العوامل التى تحقق الرضا الوظيفى وفقاً للأهمية

جدول (١٤) الأهمية النسبية للعوامل المكونة للرضا الوظيفي

م	العوامل التى تحقق الرضا الوظيفي	مجموع الدرجات
١	كفاية المقابل المادي	٤٥٨
٢	توافر فرص ترقى جيد بالفندق	٣٨٩
٣	اهتمام الفندق برفع الروح المعنوية للعاملين	٣٧٤
٤	جودة ظروف العمل	٣٧٠
٥	سيادة روح التعاون بين العاملين	٣٦٦
٦	عدم رتابة العمل	٢٩٧
٧	عدالة نظام الإشراف وجودته	٢٩٤

من الجدول السابق، يتضح أهمية المقابل المادي لتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات، حيث جاءت مجموع درجات -المقابل المادى- (٤٥٨) درجة من مفردات العينة مما يدل على أن المقابل المادي هو من أهم العوامل التى تحقق هذا الرضا، في حين جاء العامل الخاص - عدالة نظام الإشراف وجودته- في المرتبة الأخيرة حيث جاءت مجموع درجاته (٢٩٤) درجة من إجمالي العينة.

### ملخص النتائج

أظهرت النتائج أن غالبية العاملين بأدارة الأغذية والمشروبات هم من أصحاب التعليم فوق المتوسط وهو الأمر الذى قد يكون مؤثراً في عدم دراية العاملين بأدارة الأغذية والمشروبات بقانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣، كما أوضحت النتائج أن جميع العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات ليسوا على دراية كاملة بالقوانين المحددة لواجبات العمل، يرجع السبب في حرص المنشآت الفندقية على تعريف العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات بلائحة الجزاءات وواجبات العمل، أن نظام العقود المعمول به في المنشآت الفندقية محل الدراسة، لا يعد نظاماً جيداً من وجهة نظر العاملين بإدارة الأغذية والمشروبات.

### التوصيات

- يجب على المنشآت الفندقية بمدينة الإسكندرية، أن تعمل على تطوير استراتيجيات برامج التوعية للعاملين وخاصة البرامج الخاصة بتوضيح القوانين والتشريعات المصرية المنظمة للعمل بمنشآت الضيافة، وذلك من خلال الاعتماد على برامج توعية فعالة تسهم في رفع مستوى معرفة ودراية العاملين بقانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣، كما يجب التأكيد على ضرورة أن يكون مستوى برامج التوعية مناسباً لاحتياجات العمل ومتفقاً ومحققاً لكل من مصلحة المنشآت بصفة عامة ومصالح العاملين بها بصفة خاصة.
- العمل على تحديث المناهج المتخصصة في قوانين العمل والتشريعات السياحية والفندقية لكي تتناسب مع احتياجات الخريجين من العاملين بالقطاع السياحي والفندقي.
- توعية طلاب الكليات للسياحة والفنادق بأهمية معرفة حقوقهم وواجباتهم التى كفلها وفرضها عليهم القانون عن طريق إقامة الندوات و ورش العمل والمؤتمرات العلمية.
- يجب على العاملين البحث عن برامج التوعية التى تخص قوانين العمل لمعرفة حقوقهم وواجباتهم حتى تنمو مهاراتهم وقدراتهم وليتحقق لهم المستوى الملائم من الرضا الوظيفي عن العمل دون انتظار لتقديم هذه البرامج من خلال المنشآت الفندقية التى يعملون بها

## المراجع

### أولاً : المراجع باللغة العربية

- أحمد، خالد حسن (٢٠١٨). الالتزامات التبادلية بين صاحب العمل والعامل، مركز الدراسات العربية.
- السلمي، علي (٢٠٠١). ادارة الموارد البشرية الاستراتيجية، دار غريب للطباعة.
- الشرقاوي، أحمد لطفي (٢٠٠٨). قانون العمل، دار المصطفى للاصدارات القانونية.
- الطائي، محمد (٢٠٠٧). ادارة الفنادق والسياحة، دار كنوز المعرفة العملية، بعمان.
- العامري، خالد (٢٠٠٦). تحقيق الرضاء الوظيفي، دار فارق، القاهرة.
- العطار، عبد الناصر توفيق (٢٠٠٧). احكام القانون العمل، بدون نشر.
- النمر، مسعود محمد (١٩٩٣). الرضا الوظيفي للموظف السعودي فى القطاعين العام والخاص، مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، الرياض.
- تقرير البنك الأهلى المصري (٢٠٠٣). محاور صناعة السياحة تقرير إدارة بحوث السوق.
- جمال الدين، سامي (٢٠٠٩). احكام التشريعات السياحية والفندقية، منشأة المعارف، الإسكندرية.
- حافظ، عبد الكريم (٢٠١٠). الادارة الفندقية والسياحية، دار اسامة، الاردن.
- حسن، راوية (٢٠٠٢). ادارة الموارد البشرية، دار الجامعة، الاسكندرية.
- خفاجي، محمد عبد الوهاب (٢٠٠٨). التنظيم لحقوق المنشآت الفندقية والسياحية والارشاد السياحي والعاملين بها، لطباعة الأوفست والتجليد.
- خاطر، محمود (٢٠١٨). قانون العمل معلقا عليه بأحدث أحكام محكمة النقض، دار محمود للنشر والتوزيع.
- عمران، السيد محمد (٢٠٠٦). شرح قانون العمل الجديد، جامعة الاسكندرية.
- فايز وجاد (٢٠٠٥). مجموعة للمساوي القانونية في شرح قانون العمل الجديد رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣، المركز الفرنسي للاصدارات القانونية.
- كنعان، نواف (٢٠٠٨). النظام التأديبي في الوظيفة العامة، الناشر أثر للنشر والتوزيع.
- دنيبات، محمد (٢٠١٢). شرح قانون العمل، مكتبة قانون والاقتصاد – الرياض.
- لائحة الشركة المصرية العامة للسياحة والفنادق (ايجوث).
- مازون، محمد سليمان عبد الله (٢٠٠٧). تقييم الرضا الوظيفي وأثره على مستوى الأداء الفندقي بالتطبيق على فنادق طرابلس، ليبيا، (رسالة ماجستير).
- ماهر، أحمد (١٩٩٩). ادارة الموارد البشرية، دار الجامعة، الاسكندرية.
- منصو، محمد حسن (٢٠١٠). قانون العمل، دار منشورات الحلبي الحقوقية.

### ثانياً : المراجع باللغة الأجنبية

- Cotton, J.L. and Tuttle, J.M., (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. Academy of management Review.
- Futrell, C.M. and Parasuraman, A., (1984). The relationship of satisfaction and performance to salesforce turnover. The Journal of Marketing.
- Gay, L. R. and Dieht, P. L., (1992). Research Methods for Business and Management. Singapore Macmillan Publishing Company, Inc.
- Gordon, T., (1995). Group Centered Leadership. Boston Houghton Mifflin.
- Judge, T.A., Heller, D. and Mount, M.K., 2002. Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. Journal of applied psychology.
- Medlik S.H Ingram. (2000). The Business of Hotels. Fourth Edition. Butterworth Heinemann.

- Rock, M. L., and Berger, L. A. (1991). The compensation handbook: A state-of-the-art guide to compensation strategy and design. Third Edition. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Woods R.H. and King J.Z. (1996). Quality Leadership and Management in the Hospitality Industry. Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.

## **The Impact of the Awareness of the Egyptian Labor Law Regarding the Level of Job Satisfaction of Workers in the Department of Food and Beverages in Five-Star Hotels in the Province of Alexandria**

**Eslam El Nadoury**

PhD, Hotel Studies

### **Abstract**

The Study aims at identifying the extent of Knowledge of labor With the Egyptian law of work and its rights and duties. As well as to identify their awareness of the rules of work in their hotels where they work. The field study was implemented by distributing a questionnaire form to a group of employees of the Food and Beverage department among six-five star hotels. The study found a number of results, the most important of Which is that the largest dependence on food and beverage department in hotels under study is on males and not on female employees and that the majority of employees level of education at the Food and Beverage department is above average, which may be influential in explaining the reasons for the lack of Knowledge regarding the law work. The results of the study showed that employees of the Food and Beverage department are only aware of the work duties and not their full rights and duties stipulated in the labor law and that there is a positive effect of their level of Knowledge of Labor Law No.12 of 2003 and the regulations governing the work as well as the degree of satisfaction with their job. It was also found that by increasing the Knowledge of the employees of the laws and regulations leads to a high level of Satisfaction of the job, which leads to the stability of work that is leads to the stability of work that is reflected in turn in level of services provided by thy department of Food and Beverage in hotels under study.

**Keywords:** Hotel Workers, Egyptian Labor Law, Food and Beverage.