

الطالب: **الحسين معوض سعيد على** الدرجة: **الدكتوراة**
عنوان الرسالة: **" إدارة تحليل المخاطر في فنادق الخمس نجوم "**
قسم: **الدراسات الفندقية** تاريخ منح الدرجة من مجلس الكلية: **٢٠١١/ ١١ / ٢**

ملخص الرسالة

تمثل صناعة الفنادق في مصر أهمية قصوى في انتعاش قطاع الضيافة وتعتبر نسبة الإشغال بالفنادق أحد المؤشرات الهامة التي يعتمدها في تقييم نشاط الضيافة من خلال عدد الليالي التي يقضيها السائح في زيارة البلاد . كما يعد قطاع الضيافة من أكثر القطاعات تأثراً بالأخطار التي تحدث داخل المؤسسات الفندقية أو خارجها نظراً لحساسية هذه الصناعة المفرطة تجاه ما يدور من أحداث قد يترتب عنها من أثار سلبية تحد من قدرة المؤسسات الفندقية من بلوغ أهدافها المستقبلية.

تهدف الدراسة بشكل عام إلى تقييم الوضع الحالي لمدى تطبيق نظام تحليل الخطر بالفنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى وتحديد العوامل التي تؤثر في هذا التطبيق، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- أكدت الدراسة أن (٨٤%) من مدراء الموارد البشرية اقتنعوا في تعريفهم للخطر على الجانب المادي الملموس ولم يتجهوا إلى الحالة المعنوية لمتخذي القرار والعاملين ” فقط ١٦ % من المبحوثين أعطوا المفهوم الصحيح للخطر. أكدت الدراسة أن أكثر من (٩٠%) من المبحوثين ليسوا على دراية بمفهوم وأهمية ومراحل عملية تحليل الأخطار والفوائد التي تعود على المؤسسات الفندقية التي يعملون بها من تواجدها إدارة متخصصة لتحليل الخطر. أظهرت النتائج أن ٩,٧ % من المبحوثين أكدوا إن لديهم إدارة مستقلة لتحليل الخطر في حين أن ٩٠,٣ % من المبحوثين ليس لديهم هذه الإدارة ، وعند سؤال المبحوثين الذين أجابوا بنعم على امتلاك مؤسساتهم إدارة مستقلة لتحليل الخطر أجابوا أنها لجنة تشكل عند حدوث الخطر وليس لها أي مكان على الهيكل التنظيمي للمؤسسات التي يعملون بها. أظهرت النتائج أن (٦١,٣%) من المبحوثين لا يروا أن هناك حاجة إلى وجود إدارة متخصصة لتحليل الخطر مقابل (٣٨,٧%) يروا ضرورة وجود هذه الإدارة المتخصصة للتعامل مع الخطر وتحليله وإدارته على أساس علمي.

وقد قام الباحث بمناقشة النتائج و الوصول إلى مجموعة من التوصيات أهمها :

- ١- الحاجة إلى إنشاء إدارة متخصصة لتحليل الخطر في الفنادق مجال الدراسة لمواجهة كافة الأخطار الداخلية.
- ٢- وجوب تزويد مديري الفنادق الخمس نجوم بمستويات مرتفعة من برامج التدريب على إدارة تحليل الخطر لكي يستطيعوا أن يقيموا بدقة المخاطر التي قد تحدث بمؤسساتهم وتحديد البرامج التدريبية الملائمة للعاملين بهذه الفنادق لرفع مستوى وعيهم بأهمية ومراحل عملية تحليل الخطر الواجب إتباعها .
- ٣- الاستعانة بالعمالة المؤهلة، و إنشاء خطوط اتصال مفتوحة و واضحة داخل المنشأة عن تحليل الخطر مع إدارة الفندق.

الكلمات الدالة: مصادر الخطر، الخطر، تحليل الأخطار، إدارة الأخطار، تقييم المخاطر، الفنادق الخمس نجوم، مصر.