

تكلفة التدريب الفعال فى المنشآت الفندقية

مقدمة من

سمر نبيل خلف عبد الظاهر

بكالوريوس السياحة والفنادق - قسم الدراسات الفندقية - كلية السياحة والفنادق

جامعة الفيوم - ٢٠١٠

للحصول على درجة الماجستير فى السياحة والفنادق

تخصص "إدارة الفنادق"

كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم

جامعة الفيوم

٢٠١٦

المخلص العربي

صناعة الضيافة ومنها الفنادق التي تعتبر جزء رئيسي منها هي من الخدمات التي تعتمد اعتمادا كبيرا على العنصر البشري. لكي يتم تشغيل أنشطة الفندق يحتاج إلى إشراك العاملين في جميع الأقسام التي ترتبط ارتباطا مباشرا مع العملاء مثل المكاتب الأمامية والأغذية والمشروبات او غير ذلك، فمعرفة العاملين بكيفية إدارة أعمالهم له تأثير مباشر على الخدمة وبالتالي رضا العملاء.

يعتبر التدريب عنصر أساسي وجزء لا يتجزأ من إدارة الموارد البشرية وخاصة صناعة الضيافة. فعند شغل الفرد وظيفة معينة فانه من غير المرجح انه يملك كل المهارات والمعارف المطلوبة التي تمكنه من العمل على أفضل وجه، فيما يتعلق بصناعة الضيافة، التدريب يستخدم كأداة لتنفيذ استراتيجيات التمايز عن طريق إنشاء فريق من العاملين ذو الكفاءة العالية لتقديم مستوى خدمة متميزة وتلبية توقعات العملاء.

وقد أظهرت الدراسات أن التدريب مرتبط بتحسين احترام الذات، وانخفاض معدل دوران العمل، وتقديم منتجات وخدمة متميزة، وزيادة رضا العملاء، وخفض تكاليف العمل، واستخدام تكنولوجيا جديدة، وزيادة القدرة على تلبية طلبات السوق المستهدف، وتحسين مستوى كفاءة العاملين، وتحسين الوعي الذاتي، وتحسين سلوك العاملين وزيادة القدرة على العمل الجماعي، وزيادة الرضا الوظيفي.

مشكلة الدراسة

وأظهرت الدراسة التجريبية أن هناك العديد من العقبات التي تعيق فاعلية تحسين جودة البرامج التدريبية مثل قصور في تقييم الاحتياجات التدريبية، دم كفاءة المدربين وضعف التقنيات التدريبية بالإضافة الى فنادق الخمس نجوم بدأت تقلل من البرامج التدريبية للتخفيف من القيود المفروضة على الميزانية بالإضافة الى الخوف من زيادة معدل دوران العاملين ونتيجة لذلك وعلى ذلك تعتبر الجهود المبذولة لتطوير العاملين استثمار ضائع من وجهة نظر اصحاب المنشآت الفندقية ، وكشفت الدراسة أيضا أن معظم اصحاب المنشآت الفندقية ينظرون الى التدريب على انه إضافة إلى الميزانية من دون التفكير في أهمية التدريب لكل من العامل وصاحب العمل ، لذلك فان مديري المنشآت الفندقية في حاجة الى معرفة أهمية التدريب الفعال في تحسين انتاجية

وربحية الفندق. كما اوصت دراستى (حوراني، ٢٠١٤) و (الملك، ٢٠٠٩)، التي تنص على أنه من المهم لممارسات إدارة الموارد البشرية إلى التحسين المستمر في فنادق الخمسة نجوم كما تبرز أهمية برامج التدريب في رضا العاملين وزيادة الانتاجية، ادت هذه النتائج الى تركيز الضوء على تكلفة التدريب الفعال في المنشآت الفندقية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على معايير التدريب الفعال في فنادق الخمس نجوم بالإضافة الى التعرف على أثر التدريب الفعال على مهارات العاملين في المنشآت الفندقية واداء العاملين في المنشآت الفندقية ونتاجية العاملين في المنشآت الفندقية وتقليل التكاليف .

فرضيات الدراسة

تختبر الدراسة الفروض التالية

١. يؤثر التدريب الفعال على مهارات العاملين في المنشآت الفندقية.
٢. يؤثر التدريب الفعال على أداء العاملين في المنشآت الفندقية.
٣. يؤثر التدريب الفعال على إنتاجية العاملين في المنشآت الفندقية.
٤. يؤثر التدريب الفعال على تقليل التكاليف.

منهجية الدراسة

أخذ الباحث ٢٠ فندق من فئة الخمس نجوم في القاهرة الكبرى كعينة عشوائية. لتحقيق أهداف البحث تم توزيع 400 استبيان بين العاملين والمديرين في أقسام مختلفة من هذه الفنادق.

نتائج وتوصيات الدراسة

وقد وجد الباحث ان للتدريب تأثير كبير على مهارات العاملين في الفندق وايضا له اثر ايجابي على اداء ونتاجية العاملين في المنشآت الفندقية بالإضافة الى تاثيره على خفض التكاليف. لذلك قد أوصى الباحث مديري المنشآت الفندقية بضرورة تطوير الاساليب المستخدمة لتقييم البرامج التدريبية وتوفير البيانات اللازمة عن اداء العاملين في الوقت المناسب كما يجب على ادارة المنشآت الفندقية اهمية العمل على وضع خطط واساليب تدريبية تتناسب مع اهداف

المخلص العربي

البرنامج التدريبي، والعمل على مشاركة العاملين في تطوير خطط البرامج التدريبية لتجنب النفقات غير الضرورية في ميزانية التدريب واخيرا ضرورة التواصل بين الادارة والعاملين لمعرفة ارائهم في تحسين وتطوير البرامج التدريبية من اجل الحصول على نتائج أفضل.