

اسم الطالب: محمد عمر أحمد سيد
عنوان الرسالة: تفعيل عملية تعريف وتوجيه العاملين في تحسين جودة الخدمة المقدمة في فنادق القاهرة الكبرى
المشرفون: ١- أ.د. محمد عبدالوهاب مرسى
٢- د. أشرف السيد عبدالعبود

قسم: الدراسات الفندقية تاريخ منح الدرجة من مجلس الكلية: ١٥-٢٢/٧/٢٠٠٧

ملخص الرسالة

تعتبر الكفاءة الإنتاجية العالية هدف أساسى وموحد بالنسبة لجميع المؤسسات على اختلاف أنشطتها وأحجامها. وتعتمد كفاءة أى مشروع بصفة مباشرة على مقدرة أفرادها على أداء أعمالهم بطريقة صحيحة ومن ثم يكتسب التوجيه أهمية خاصة باعتباره من الوسائل الفعالة الهادفة الى زيادة مقدرة الأفراد على العمل.

يتمثل الهدف الرئيسى للدراسة فى تفعيل عملية تعريف وتوجيه العاملين لتحسين جودة الخدمة المقدمة في فنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى ، وتم تحقيق هذا الهدف من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية ، وتتمثل مشكلة هذه الدراسة في وجود قصور في فهم الدور الحقيقى لبرامج التوجيه وتأثيره على العاملين ومن ثم دورة الفعال فى تحقيق أهداف المنظمة.

يتكون مجتمع الدراسة من فنادق الخمس نجوم بالقاهرة والجيزة وعددهم ٢٨ فندقا طبقا لإحصائيات دليل الفنادق المصرية ، واستخدم نظام الحصر الشامل (Survey) في جمع بيانات الدراسة حيث تم توزيع ٤٠٠ إستمارة إستبيان موجهة إلى المديرين والمشرفين والعاملين تم توزيعها بطريقة عشوائية وكان العائد ٢٨٥ إستمارة بمعدل إستجابة ٧١,٣%.

جمعت بيانات الدراسة الثانوية من عدة مصادر مختلفة مثل الكتب والأبحاث والمقالات ومواقع الشبكة الدولية للمعلومات و الزيارات الميدانية ، و جمعت بيانات الدراسة الأولية من قائمة الاستقصاء والمقابلة الشخصية ، وبعض الوثائق و المستندات. وقد استخدمت الدراسة برنامج التحليل الاحصائى (SPSS, 0.11) لتحليل البيانات المتحصل عليها.

وقد توصلت الدراسة إلى بعض النتائج منها تعتبر عينة المستويات الإدارية أكثر وعياً من عينة العاملين حول مفهوم وفلسفة التوجيه ، ضرورة أستمرار برامج التوجيه للعاملين الجدد والقدامى وذلك لتحسين جودة الخدمة ، أن برامج التوجيه تمثل أهمية كبيرة لكلاً من الفندق والعاملين ، توجد علاقة بين أثر برامج التوجيه وتحسين جودة الخدمة من خلال (تقليل معدل دوران العاملة ، الحد من التوتر والضيق أثناء العمل ، توفير الوقت ، تقليل التكاليف ، زيادة الإنتاجية ، حل المشاكل ، زيادة المشاركة والعمل الجماعى، تحقيق الأمن والأمان ومنع الحوادث).

وقد خلصت الدراسة إلى ضرورة أن تقوم الإدارة الفندقية بالأهتمام بتطبيق برامج التوجيه وذلك لدورة الفعال فى تحسين جودة الخدمة وبالتالي تحقيق رضا العملاء، العمل على زيادة الوعى بمفهوم وأهمية برامج التوجيه بين العاملين والمشرفين والمديرين على حد السواء، يجب أن يقوم قسم الموارد البشرية والتدريب بعمل متابعة دورية للعاملين الجدد للتعرف على ردود أفعالهم وأرائهم أتجاه برامج التوجيه.