



جامعة المنصورة
كلية السياحة و الفنادق

تقييم أداء العاملين في بعض الفنادق العائمة بمحافظة الأقصر

مستخلص من رسالة علمية

إعداد

محمد توفيق محمد عبد النبي أحمد

باحث بدرجة الماجستير

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

أ.د/ رانيا إبراهيم أحمد السيد

أستاذ الصناعات الغذائية

كلية الزراعة - جامعة المنصورة

د/ مايكل مجدي زكي

الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية

كلية السياحة والفنادق - جامعة جنوب الوادي

مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

عدد (٥) - يونيو ٢٠١٩

تقييم أداء العاملين في بعض الفنادق العائمة بمحافظة الأقصر

إعداد

أ.د/رانيا ابراهيم أحمد السيد^٢

د/مايكل مجدي زكي^١

محمد توفيق محمد عبد النبي

الملخص

يهدف هذا البحث إلي تقييم أداء العاملين في بعض الفنادق العائمة بمحافظة الأقصر وذلك من خلال التعرف علي آراء ووجهات نظر العملاء نحو مستوي أداء العاملين داخل الفنادق العائمة بمحافظة الأقصر وذلك من أجل تقديم الخدمات بصورة أفضل وجودة عالية، وذلك بغرض الأستجابة لأحتياجات العملاء وتوقعات التغيير في تركيبته الديموجرافية والإجتماعية والإقتصادية للمجاميع السياحية. ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم إستمارة إستقصاء وتم توزيعها علي عينة عشوائية من العملاء بالفنادق عينة الدراسة ليلبغ عدد الاستمارات التي تم توزيعها (٣٠٠) إستمارة كان من بينها (٢٣٧) إستمارة بنسبة ٧٩٪ صالحة للتحليل الإحصائي. وذلك للتعرف علي آراء ووجهات نظر العملاء نحو مستوي أداء العاملين داخل الفنادق العائمة بمحافظة الأقصر.

وقد توصلت الدراسة إلي أن إدارات الفنادق العائمة عينة الدراسة لديهم الاستعداد الدائم للتعاون ومساعدة العملاء، و يحرصون دائماً علي تقديم الأستجابة السريعة لتلبية إحتياجاتهم ومتطلباتهم مهما بلغت درجة انشغالهم بأعباء أخرى، علي اعتبار أن العميل هو معيار نجاح المنشأة الفندقية، كما أظهرت نتائج الدراسة إلي قصور بأداء العاملين في قسم الأغذية والمشروبات.

الكلمات المفتاحية: تقييم مستوي أداء العاملين - الفنادق العائمة.

Performance Appraisal System in Some Floating Hotels in Luxor Governorate

Abstract

The aim of this research is to evaluate the performance of workers in floating hotels in Luxor Governorate by identifying the opinions and views of customers towards the level of performance of workers within floating hotels in Luxor governorate in order to provide better services and high quality. To achieve this goal, a questionnaire was designed to be distributed to a random sample of the customers in the sample hotels. The sample number was (300) forms, of which (237) were 79% valid for statistical analysis. In order to identify the opinions and views of customers towards the level of performance of workers within floating hotels in Luxor. The study found that the management of floating hotels sample study have a constant willingness to cooperate and help their customers, they are always keen to provide a quick response to meet their needs and requirements no matter how busy with other burdens.

Key words: Employees Job Performance - Floating Hotels.

مقدمة

تلعب الموارد البشرية دوراً مهماً في صناعة الضيافة إذ تمثل إحدى الركائز الأساسية لنجاح المؤسسة واكتسابها ميزة تنافسية في ظل المنافسة الشديدة داخل قطاع الضيافة. ولكي تتمكن الفنادق من تحسين أداء مواردها البشرية فلا بد من وجود بعض العوامل التي تساعد على تحقيق ذلك ومنها توافر مناخ عمل مناسب يساعد الموارد البشرية على القيام بدورها على أكمل وجه (الشطي، ٢٠١٦). وتهتم المنظمة الفندقية دوماً بموضوع الأداء على مستوى الفرد العامل في الفنادق، وتنعكس فاعلية وكفاءة أداء الأفراد في المنظمات الفندقية والسياحية على تحقيق أهداف إدارة الفندق وعلى نسبة مدخلات نظام الخدمة الفندقية: مقاسة على أساس عدد العاملين أو عدد الدورات التدريبية المنفذة إلى مستوى قناعة ورضا ضيوف الفنادق مقاسة أساس عدد الشكاوى المقدمة من قبل ضيوف الفنادق وبسبب ما يشهده هذه الأيام من تطور في نوعية وحجم الخدمات والتسهيلات الفندقية والسياحية أصبح الأهتمام بموضوع الأداء وإستثمار الفرص المتاحة والطاقات المتوفرة ضرورياً لرسم الإستراتيجيات التنافسية والحصول على الحصة السوقية للفنادق. ومن جانب آخر فقد سعت إدارات الفنادق إلى رفع مستوى أدائها المؤسسي من أجل تقديم الخدمات بسرعة وجودة عالية، وذلك من أجل الأسجابة لاحتياجات الضيوف وتوقعاتهم (الزواهره، ٢٠١٢).

مشكلة الدراسة

تتلخص مشكلة الدراسة الحالية في الأجابه علي التساؤلات التالية:

١. ما هو تقييم العملاء لمستوي أداء العاملين بالفنادق العائمة بمحافظه

الأقصر؟

٢. ما مدى رضا العملاء نحو مستوى أداء العاملين بالفنادق العائمة بمحافظة الأقصر؟

٣. ما هي نقاط القوة والضعف في مستوى أداء العاملين في الفنادق العائمة عينة الدراسة بمحافظة الأقصر؟

الدراسة النظرية

تقييم الأداء الوظيفي

تنوعت المسميات التي إستخدمها الباحثون في هذا المجال، فهي تقييم الموظف Employee Evaluation عند البعض الأول، وتقييم الأداء Performance Evaluation عند البعض الثاني، وقياس الكفاءة Merit Rating (تصنيف الجدارة) عند البعض الثالث، وأخيراً قياس فعالية الأداء Efficiency Evaluation (درة، ٢٠٠٣).

تعددت التعريفات التي تناولت تقييم الأداء حيث عرف الشريجي، ٢٠٠٣ تقييم الأداء الوظيفي بأنه "معرفة و تحليل الفروقات بين ما هو مخطط وما تحقق، أي بين الأداء الفعلي والأداء النمطي، بين ما أنجزه الفرد فعلاً وما كان من المفروض أن ينجزه" بينما يعرفه سليمان، ٢٠٠٧ بأنه " العملية التي يتم بمقتضاها تقييم الأداء الحالي أو السابق للفرد مقارنة بمعايير الأداء الموضوعه "بينما يربط موسى، ٢٠٠٩ تقييم الأداء باتخاذ الإجراءات الكفيلة بتصحيح الأخطاء حيث يعرف تقييم الأداء بأنه "هو العملية المستمرة التي يمكن من خلالها تحديد مدى كفاءة و فاعلية الفرد الأدائية، وفقاً للمعايير المحددة سلفاً، واتخاذ القرارات المناسبة في مجالات الموارد البشرية". ويرى حنا ٢٠٠٩ أن تقييم الأداء عملية إدارية تتم وفق نظام رسمي موضوع مسبقاً من قبل إدارة الموارد البشرية يتم بموجبه قياس أداء العاملين وسلوكهم وتقييمها في أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة لهذا الاداء والسلوك وتحديد نتائجها خلال فترات دورية زمنية محددة مسبقاً. كما يذهب البعض في النظر إلي عملية تقييم الأداء بأنها عملية إدارية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي

ببذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين وفي تحقيق هدف معين خططت له المنظمة مسبقاً (عبدالمالك، ٢٠١٢).

تسعى المنظمات من القيام بعملية تقييم الأداء الوظيفي إلى تحقيق عدة أهداف يمكن طرحها بالشكل التالي (السعيد، ٢٠١٢):

- (١) توفير معلومات أدائية يستفيد منها الفرد والمنظمة وذلك من خلال:
 - تبصير الفرد بمستوى أدائه، حتى يقوم الصورة الذاتية.
 - تفعيل نشاطات المنظمة - إدارة الموارد البشرية - فيما يتعلق بالأجور، الحوافز، الترقيات، التدريب، النقل، الفصل والمسار الوظيفي.
 - (٢) اكتشاف مواطن القوة والضعف والنتائج وتحديد مسبباتها وذلك من خلال:
 - على مستوى الفرد: التعرف على الأفراد من ذوي الكفايات واللياقات الأدائية العالية، ومعرفة إمكانية الاستفادة منهم.
 - والآخرين من ذوي المستويات الأدائية الضعيفة، وتقديم سبل العلاج إذا كانت ناجحة، أو تركهم وقد وجدوا ضاللتهم في منظمات أخرى.
 - على مستوى المنظمة: التعرف على المسببات لمواطن القوة تنظيمياً سواء في البناء التنظيمي بكامل دعائمه أو في تصميم العمل، والعمل على تدعيمها، وتعميمها إن كانت ذات لياقة عامة، وأيضا التعرف على مواطن الضعف فيما سبق، ومحاولة القضاء عليها.
 - (٣) الوصول إلى العدالة في كافة فعاليات إدارة الموارد البشرية (تعيين - أجر - ترقية - تدريب - نقل - إستغناء - فصل - مسار وظيفي).
- يعد تقييم الأداء الوظيفي وسيلة أساسية للحكم علي فعالية وكفاءتها أداء العاملين من ناحية وعلى دقة البرامج والسياسات التي تتبعها المنظمة من ناحية أخرى، ويمكن تلخيص أهمية تقييم الأداء الوظيفي كما يراها (حنا، ٢٠٠٩) في النقاط الآتية:
- تحديد مدى كفاءة العاملين في المنظمة.

- يساعد تقييم الأداء المدراء علي اتخاذ قرارات بشأن تحسين أداء العاملين وتطويره، واقتراح المكافآت المالية بناءً علي مستوى الأداء وتميزه، مما يساعد علي رفع الروح المعنوية وتقليل معدل دوران العمل.
- زيادة مستوي الرضا الوظيفي لدي العاملين، حيث يشعر العاملون بالعدالة وأن جهودهم المبذولة تؤخذ بعين الاعتبار.
- يؤدي شعور العاملين بأن جهة ما تقوم بتقييم نشاطهم إلي الالتزام بتنفيذ المهام فضلاً عن شعورهم بالمسئولية تجاه أنفسهم وعملهم معاً.
- الحكم على دقة السياسات والبرامج المتعلقة بالاستقطاب والاختيار والتعيين.
- تساعد هذه الوسيلة علي وضع الرجل المناسب في المكان المناسب (الإختيار علي أساس مواصفات الوظيفة).
- ويضيف الزواهرة (٢٠١٢) إلي أهمية تقييم الأداء الوظيفي: تحديد الاحتياجات التدريبية، حيث يسهم تقييم الأداء في التعرف علي نقاط الضعف الموجودة بالعاملين ويسعى من خلال عملية التدريب علي تجنب هذه الأخطاء والعمل علي رفع مستوي الكفاءة مما يؤثر بدوره علي زيادة إنتاجية الفرد.
- يسهم تقييم الأداء في دعم العلاقة بين العاملين والإدارة نتيجة وجود أسس موضوعية وعادلة في التقييم وتجنب المحاباة والأهواء الشخصية، مما يؤدي إلي تقوية علاقات العمل ودعم الثقة بين العاملين والإدارة.
- إعادة تشكيل البناء التنظيمي، فمن الممكن أن يكون تقييم الأداء مرشداً أو دليلاً لإعادة توزيع العمالة في الأوقات والمجالات المناسبة مما يساعد علي التجديد المستمر لهيكل التنظيم في ضوء الإمكانيات المتاحة من القوى العاملة.
- تخطيط القوى العاملة، فالمعلومات المتوفرة من خلال عمليات التقييم تعد مدخلاً مهماً لإعداد السجلات الواقعية لتصنيف العمالة بالمنظمة والتي يجب أن تظهر بدورها الملامح والسمات الرئيسية للقوى العاملة وتقدير متطلبات المستقبل.

وقد حاولت مجموعة من علماء الإدارة إعداد نموذج لمحددات الأداء الوظيفي، حيث قدم الباحثان بورترو ولولر نموذجاً يستند إلى ثلاثة عوامل رئيسية هي (الجهد المبذول في العمل، والقدرات والخصائص الفردية، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي).

(١) الجهد المبذول في العمل: ويعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعيته للأداء.

(٢) القدرات والخصائص الفردية: وهي القدرات الفردية والخبرات السابقة والتي يتوقف الجهد المبذول عليها.

(٣) إدراك الفرد لدوره الوظيفي: تتمثل في سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء لتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها في المنظمة (الحري، ٢٠٠٣).

الفنادق العائمة

قام صبحي (٢٠٠٠) بتعريف الفنادق العائمة بأنها هي الأماكن المعدة لاستقبال السائح لتقديم المأموالات والمشروبات، وكذا الإقامة له علي قدر ما يرغب من الأيام ويكون إعدادها وإمكانياتها لا تقل بأي حال من الأحوال عن أماكن الإقامة الثابتة. بينما عرفها (الطافش ٢٠٠٦) بأنها عبارة عن جماع من الفنادق المختلفة إذ تشمل علي كل الفئات منها الممتازة والأولي والثانية والسياحية أو الثالثة، وكل درجة منها عبارة عن فندق قائم بذاته ومستوفياً كافة إشتراطاته مثل فنادق الأرض الثابتة سواء بسواء، ومما لا شك فيه أن السفن عابرة المحيطات تعتمد اعتماداً كبيراً علي الحركة السياحية. كما قام (أمين، ٢٠٠٧) بتعريف الفندق العائم أنه هو أي وحدة نهريّة عائمة أو ثابتة أو متحركة بالمجري المائي لنهر النيل بهدف مزاولته نشاطها سواء خلف السسد أو أمامه لزيارة المعالم الأثرية والسياحية والتمتع بالمناظر الطبيعية والبيئية.

كما أشار صبحي، حلابو ٢٠٠١ بأن الفنادق العائمة قسمت إلي:

١ - فنادق عائمة: وهي عبارة عن بواخر نيلية ضخمة مجهزة بكبائن ذات مستوى عالي، ومطبخ فندقي يتلائم مع عدد الكبائن أيضاً مطعم. وتقوم هذه الفنادق برحلات طويلة أو قصيرة بنهر النيل لزيارة المعالم الأثرية والسياحية من الشمال إلي الجنوب وبالعكس.

٢ - مطاعم سياحية عائمة: وهي تقوم بتقديم الوجبات الغذائية وكذا المشروبات الساخنة والباردة ويقام عليها بعض الحفلات وهي متمركزة بالقاهرة والجيزة وتقوم برحلات قصيرة داخل حدود المنطقة وعددها قليل.

٣ - مطاعم سياحية ثابتة: وعادة ما تكون هذه المطاعم ثابتة في أماكن عديدة بنهر النيل وتقوم بتقديم خدمات المشروبات والغذاء والألعاب الترفيهية والأفراح ولا تقوم برحلات.

واتفق البطوطي، ٢٠٠٢ مع الطافش ٢٠٠٦ أن الفنادق العائمة تقوم بتقديم

كثير من التسهيلات والخدمات المختلفة لنزلائها وتوضح في الآتي:

- يوجد علي متن السفن مسارج ودور عرض سينمائي ونوادي ليلية وديسكو وأسواق حرة وسونا وحمامات بخار، بل العديد من البواخر الحديثة توجد عليها إستوديوهات تبث قنوات خاصة بها بالإضافة إلي القنوات التلفزيونية الأخرى التي يتم إستقبالها عبر الأقمار الصناعية.
- تقسم الغرف (الكبائن) في السن أو البواخر إلي درجات مختلفة وأسعار متباينة من حيث موقعها والمنظر الذي تطل عليه (كبائن خارجية، كبائن داخلية) وكذلك الدور الذي يقع فيه (الدك) وقربها وبعدها من محركات السفينة.
- تتمتع الفنادق العائمة بوسائل التهوية والتدفئة وبالمياه العذبة والإضاءة الكافية والتجهيزات التي لا تختلف عن ذلك الذي يستعمل في الفنادق الأرضية إلا أن الفنادق العائمة يكون مثبتاً في الجدران وفي الأرض ما عدا المقاعد.

- كما يوجد علي سطح هذه الفنادق العائمة أماكن للعلاج الشمسي أي الإنتفاع بأشعة الشمس فوق البنفسجية كما نجد حمام سباحة وبار ملحق بالحمام وصالة للألعاب الرياضية.
- كما تقدم أيضاً الخدمات التي تقدمها الفنادق الثابتة مثل (خدمة الطعام والشراب - خدمة الغرف - البريد - التليفون - الفاكس - التلكس - الغسيل والكي وغيرها من الخدمات الفندقية المعروفة).
- كما تركز هذه السفن دائماً علي نوعية وجودة وتنوع الوجبات والمشروبات التي تقدمها للزلاء، وكذلك وسائل التسلية والترفيه حتي لا يشعر المسافر بالملل أثناء الرحلة خاصة إذا كانت طويلة. (حاول تقلل من التعريفات وادمج التعريفات

منهجية الدراسة

كما أوضحنا سابقاً أن هذا البحث يهدف إلي التعرف علي آراء ووجهات نظر العملاء نحو مستوى أداء العاملين في عينة من الفنادق العائمة بمحافظة الأقصر وذلك من أجل تقديم الخدمات بصورة أفضل وجودة عالية ورفع المستوى المهاري للعاملين.

ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم إستمارة إستقصاء وتم توزيعها علي عينة عشوائية من العملاء داخل الفنادق العائمة بمحافظة الأقصر ليلبلغ عدد الاستمارات التي تم توزيعها (٣٠٠) إستمارة كان من بينها (٢٣٧) إستمارة بنسبة ٧٩٪ صالحة للتحليل الإحصائي. وقد تم تصميم الاستبانة وفق أهداف الدراسة وتسأولاتها على النحو التالي:

- أ - البيانات الأولية: وقد شملت الخصائص الديموجرافية لمفردات عينة الدراسة والتي تكونت من ثلاث فقرات هي: النوع، العمر والجنسية.
- ب - محاور الدراسة: وقد إشمئت علي محورين المحور الأول والذي تناول آراء العملاء وتوجهاتهم نحو أداء العاملين في قسم المكاتب الأمامية بواقع (٩) فقرات، والمحور

الثاني يتمثل في تقييم أداء العاملين بقسم الأغذية والمشروبات بواقع (٨) فقرات
 أما المحور الثالث يتمثل في عبارات نحو تقييم أداء العاملين بوجه عام بواقع (١٢)
 فقرة.

وفيما يلي أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

الجدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغيرات النوع والعمر والجنسية

النسبة %	التكرارات	المتغير	
٦٥%	١٥٤	ذكر	النوع
٣٥%	٨٣	أنثى	
١٨.٦	٤٤	أقل من ٣٠	العمر
٢١.٩ <input type="checkbox"/>	٥٢	من ٣١ : ٤٠	
٢٣.٦ <input type="checkbox"/>	٥٦	من ٤١ : ٥٠	
٣٥.٩ <input type="checkbox"/>	٨٥	من ٦٠ فأكثر	
٢٨.٧	٦٨	مصري	الجنسية
١١.٨ <input type="checkbox"/>	٢٨	عربي	
٥٩.٥ <input type="checkbox"/>	١٤١	أجنبي	

يتضح من النتائج الواردة في جدول رقم (١) أن غالبية أفراد عينة الدراسة كانت من الذكور بنسبة (٦٥%)، بينما بلغت نسبة الإناث (٣٥%)، أما فيما يخص متوسطات أعمار أفراد عينة الدراسة فقد تراوحت أعمار النسبة الأكبر من ٦٠ فأكثر بنسبة ٣٥.٩٥%، يليها من بلغت أعمارهم من ٤١ : ٥٠ بنسبة ٢٣.٦%، ثم من تراوحت أعمارهم من ٣١ : ٤٠ بنسبة ٢١.٩%، ثم جاء من هم أقل من ٣٠ عاماً في المرتبة الأخيرة بنسبة ١٨.٦%.

أما فيما يخص عنصر الجنسية فقد جاء في المرتبة الأولى الجنسية الأجنبية بنسبة ٥٩.٥%، وجاء في المرتبة الثانية بنسبة ٢٨.٧% الجنسية المصرية، وفي المرحلة الأخيرة الجنسية العربية بنسبة ١١.٨%.

الجدول رقم (٢): الغرض من الزيارة

المتغيرات	التكرارات	النسبة (%)
الراحة والإستجمام	١٣٣	٥٦%
بعثة	٨٤	٣٥%
عمل	٢٠	٩%
أخرى	٠	٠%

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (٢) إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة كان الهدف من الزيارة الراحة والإستجمام حيث جاءت بنسبة ٥٦%، يليها من جاء بعثة بنسبة ٣٥% أما من جاء من أجل العمل فبلغت نسبتهم نحو ٩%. وهذه النتائج تبين آراء العملاء نحو مستوى أداء العاملين سيلتزم بالموضوعية وذلك لحاجة هؤلاء العملاء إلى خدمة متنوعة وجيدة أثناء الإقامة.

الجدول رقم (٣): مدة الإقامة في الفندق

المتغيرات	التكرارات	النسبة (%)
أقل من ٥ أيام	١٨	٧.٦
(٥ - ١٠) أيام	١٤١	٥٩.٥
(١١ - ٢٠) يوم	٥٧	٢٤.١
أكثر من ٢٠ يوم	٢١	٨.٨

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (٣) أن آراء أفراد العينة تمثلت النسبة الأكبر منهم في الذي بلغت مدة إقامتهم من (٥ - ١٠) أيام بنسبة ٥٩.٥%، بينما جاء في المرتبة الثانية أكثر من بلغت مدة إقامتهم (١١ - ٢٠) يوم بنسبة ٢٤.١%، أما من بلغت مدة إقامتهم أكثر من ٢٠ يوم جاءت بنسبة ٨.٨%، بينما جاء في المرتبة الأخيرة الذي بلغت إقامتهم أقل من ٥ أيام بنسبة ٧.٦%.

توجهات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى أداء العاملين بالفنادق العائمة بالأقصر

يهدف هذا السؤال إلى التعرف على آراء العملاء وتوجهاتهم - بالفنادق العائمة بمحافظة الأقصر نحو مستوى أداء العاملين داخل فنادق عينة الدراسة. وقد تم

استخدام مقياس ليكرت الخماسي للتعبير عن مدى الاتفاق مع العبارات التي يتضمنها كل العناصر كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (٤) مقياس الإجابة علي الفقرات

التصنيف	منخفض بشدة	منخفض	محايد	مرتفع	مرتفع بشدة
الدرجة	١	٢	٣	٤	٥

وقد تم حساب طول خلايا المقياس الخماسي المستخدم في محاور الدراسة علي النحو التالي:

$$\text{حساب المدى} = 5 / (1 - 5) = 0.80$$

- من ١.٠٠ إلى ١.٨٠ يمثل منخفض بشدة.
- من ١.٨١ إلى ٢.٦٠ يمثل منخفض.
- من ٢.٦١ إلى ٣.٤٠ يمثل محايد.
- من ٣.٤١ إلى ٤.٢٠ يمثل مرتفع.
- من ٤.٢١ إلى ٥.٠٠ يمثل مرتفع بشدة.

وتوضح الجداول التالية أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

الجدول رقم: (٥) توجهات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى أداء العاملين بقسم (المكاتب الأمامية)

الفقرة	بشدة منخفض	منخفض	محايد	مرتفع	بشدة مرتفع	الحسابي المتوسط
يتلقى النزيل إستقبال جيد عند وصوله إلي الفندق.	٢٣	٣٤	٥١	٧١	٥٨	٢.٥
	٩.٧	١٤.٣	٢١.٥	٣٠.٠	٢٤.٥	
السرعة في إنجاز إجراءات الحجز.	٧	٣٥	٤٦	١٠١	٤٨	٢.٦
	٣.٠	١٤.٨	١٩.٤	٤٢.٦	٢٠.٣	
الإهتمام بشكاوي	٠	٤٥	٦٤	٨٠	٤٨	٢.٥

	٢٠.٣	٣٣.٨	٢٧.٠	١٩.٠	٠	النسبة %	النزلاء.
٣.٢	٤٢	٥٧	٦٦	٤٨	٢٤	التكرار	قدرة العاملين بالفندق علي التعامل مع الشكاوي وحلها.
	١٧.٧	٢٤.١	٢٧.٨	٢٠.٣	١٠.١	النسبة %	
٣.٨	٩٩	٧٨	٠	٥٣	٧	التكرار	يقدم العاملين قوائم حساب دقيقة للنزلاء.
	٤١.٨	٣٢.٩	٠	٢٢.٣	٣.٠	النسبة %	
٣.٢	٨٨	٢٩	٣٩	٥١	٣٠	التكرار	الاهتمام بتفضيلات النزلاء بشكل مستمر.
	٣٧.١	١٢.٢	١٦.٥	٢١.٥	١٢.٧	النسبة %	
٣.٦	٥٨	٧١	٥١	٣٤	٢٣	التكرار	يقوم العاملون بتقديم الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة.
	٢٤.٥	٣٠.٠	٢١.٥	١٤.٣	٩.٧	النسبة %	
٣.٤	٥٦	٦٨	٦٠	٣٩	١٤	التكرار	يفي العاملون بالوعود المقدمة للعملاء.
	٢٣.٦	٢٨.٧	٢٥.٣	١٦.٥	٥.٩	النسبة %	
٣.١	٤٢	٥٧	٦٦	٤٨	٢٤	التكرار	يقوم العاملون في الفندق بإبلاغ العملاء بموعد تقديم الخدمة بدقة.
	١٧.٧	٢٤.١	٢٧.٨	٢٠.٣	١٠.١	النسبة %	

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم: (٥) أن جميع آراء أفراد عينة الدراسة وتوجهاتهم جاءت مرتفعة في ست من إجمالي تسعة عناصر من محور أداء العاملين بقسم المكاتب الأمامية بنسبة ٦٦.٦% وكان ترتيبها وفقا للمتوسط الحسابي كالتالي:

- يقدم العاملين قوائم حساب دقيقة للنزلاء بمتوسط حسابي (٣.٨).
- السرعة في إنجاز إجراءات الحجز بمتوسط حسابي (٣.٦).
- يقوم العاملون بتقديم الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة بمتوسط حسابي (٣.٦).
- يتلقى النزلاء إستقبال جيد عند وصوله إلي الفندق بمتوسط حسابي (٣.٥).
- الإهتمام بشكاوي النزلاء بمتوسط حسابي (٣.٥).
- يفى العاملون بالوعود المقدمة للعملاء بمتوسط حسابي (٣.٤).

المتوسط الحسابي	مرتفع بشدة	مرتفع	محايد	منخفض	منخفض بشدة	الفترة
٢.٥	٧	٥٢	٥٤	٦٨	٥٦	التكرار يتمتع العاملون في قسم الأغذية والمشروبات بالمعرفة والمهارة والخبرة المناسبة.
	٣.٠	٢١.٩	٢٢.٨	٢٨.٧	٢٣.٦	النسبة %
٢.٦	٩	٥٥	٦٣	٥٧	٥٣	التكرار ييدي العاملون في قسم الأغذية والمشروبات الاستعداد الدائم للتعاون ومساعدة العملاء.
	٣.٧	٢٣.٢	٢٦.٦	٢٤.١	٢٢.٤	النسبة %
٣.٦	٦٧	٥٩	٦٦	٤٣	٢	التكرار يولي العاملون في قسم الأغذية والمشروبات قدرًا من الاهتمام الشخصي لتفضيلات العملاء الغذائية.
	٢٨.٣	٢٤.٩	٢٧.٨	١٨.١	٠.٨	النسبة %
٣.٦	٧٠	٦٦	٥٣	٤٧	١	التكرار المطاعم الموجودة داخل الفندق توفر جو من الراحة والطمأنينة والسعادة لمرلائها.
	٢٩.٥	٢٧.٨	٢٢.٤	١٩.٨	٠.٤	النسبة %
٢.٥	٥٢	٨	٣٤	٦٣	٨٠	التكرار يسعي العاملون بتوفير الأطعمة والمشروبات ذات قيمة غذائية عالية.
	٢١.٩	٣.٤	١٤.٣	٢٦.٦	٢٣.٨	النسبة %

٢.٦	٧	٥٦	٥٤	٦٨	٥٢	التكرار	يوفر العاملین بقسم الأغذية والمشروبات تشكيلة جديدة ومتنوعة من المأكولات والمشروبات.
	٣.٠	٢٣.٦	٢٢.٨	٢٨.٧	٢١.٩	النسبة %	
٢.٦	٨	٥٥	٥٤	٦٣	٥٧	التكرار	يتوفر لدي العاملین بقسم الأغذية والمشروبات بالسرعة في إنجاز المهام المكلفين بها.
	٣.٤	٢٣.٢	٢٢.٧	٢٦.٦	٢٤.١	النسبة %	
٢.٤	٢	٤٣	٦٦	٥٩	٦٧	التكرار	يتمتع العاملین بقسم الأغذية والمشروبات بالتنسيق والتعاون فيما بينهم.
	٠.٨	١٨.١	٢٧.٨	٢٤.٩	٢٨.٣	النسبة %	

بينما جاءت النتائج محايدة في ثلاث عناصر من عناصر أداء العاملين بقسم المكاتب الأمامية متمثلين في: (قدرة العاملين بالفندق علي التعامل مع الشكاوي وحلها بمتوسط حسابي ٣.٢، الاهتمام بتفضيلات النزلاء بشكل مستمر بمتوسط حسابي ٣.٢ ويقوم العاملون في الفندق بإبلاغ العملاء بموعد تقديم الخدمة بدقة بمتوسط حسابي ٣.١). وهو ما يشير إلي درجة الأهمية التي توليها إدارات الفنادق القائمة عينة الدراسة للأستعداد الدائم للتعاون ومساعدة عملائها، فهم يحرصون دائماً علي تقديم الأستجابة السريعة لتلبية إحتياجاتهم ومتطلباتهم مهما بلغت درجة انشغالهم بأعباء أخري، علي اعتبار أن العميل هو معيار نجاح المنشأة الفندقية. وهو ما يتفق مع ما توصل إليه متولي (٢٠١٣) من أن غالبية آراء أفراد العينة جاءت موافقة علي واقع الأداء الوظيفي فهم يسعون دائماً إلي تحقيق المهام المطلوب إنجازها في الوقت المحدد، ويحرصون علي تحقيق الأهداف العامة للمنشأة وذلك نتيجة التزامهم بضوابط

ومواعيد العمل الرسمية، وسيادة روح الفريق بينهم وقدراتهم علي تحمل المسؤولية وأعباء العمل.

الجدول رقم: (٦) توجهات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى أداء العاملين بقسم (الأغذية والمشروبات)

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (٦) أن آراء أفراد عينة الدراسة وتوجهياتهم جاءت مرتفعة مع عنصرين من عناصر أداء العاملين بقسم الأغذية والمشروبات من إجمالي ثمانى عناصر بنسبة ٣٧.٥٪ وكان ترتيبها وفقاً للمتوسط الحسابي كالتالي:

- يولي العاملون في قسم الأغذية والمشروبات قدراً من الاهتمام الشخصي لتفضيلات العملاء الغذائية بمتوسط حسابي (٣.٦).
- المطاعم الموجودة داخل الفندق توفر جو من الراحة والطمأنينة والسعادة لنزلائها بمتوسط حسابي (٣.٦).

بينما أظهرت نتائج الدراسة قصور بأداء العاملين في قسم الأغذية والمشروبات في خمس عناصر متمثلين في: (ييدي العاملون في قسم الأغذية والمشروبات الاستعداد الدائم للتعاون ومساعدة العملاء بمتوسط حسابي (٢.٦)، يتوفر لدي العاملين بقسم الأغذية والمشروبات بالسرعة في إنجاز المهام المكلفين بها بمتوسط حسابي (٢.٦)، يتوفر لدي العاملين بقسم الأغذية والمشروبات بالسرعة في إنجاز المهام المكلفين بها بمتوسط حسابي (٢.٦)، يتمتع العاملون في قسم الأغذية والمشروبات بالمعرفة والمهارة والخبرة المناسبة بمتوسط حسابي (٢.٥) ويسعى العاملون بتوفير الأطعمة والمشروبات ذات قيمة غذائية عالية بمتوسط حسابي (٢.٥). كما جاءت النتائج أيضاً إفتقار العاملين بقسم الأغذية والمشروبات في التنسيق والتعاون فيما بينهم بمتوسط حسابي (٢.٤).

وهذا ما يختلف مع توصل الشطي (٢٠١٦) إليه في اهتمام الإدارة بشكل كبير بالعنصر البشري والاعتراف بدوره كعنصر فعال داخل المؤسسة التي يعمل بها، فهي دائماً ما تسعى لتدريب وتطوير مواردها البشرية، وتهتم بتمكين وتحفيز هؤلاء الأفراد،

كما تتيح لهم فرص الاتصال والتواصل مع مديريها بشكل دائم، مما ينعكس بشكل إيجابي علي مستوي أدائهم الوظيفي.

الجدول رقم: (٧) توجهات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى أداء العاملين بالفنادق العائمة بمحافظة الأقصر

الفقرة	بشلة متفصل	متفصل	معايد	مرتفع	بشلة مرتفع	الاحصائي المتوسط
المظهر العام للعاملين بالفندق.	التكرار	١	٤٧	٥٣	٦٦	٧٠
	النسبة %	٠.٤	١٩.٨	٢٢.٤	٢٧.٨	٢٩.٥
حسن معاملة النزلاء وإقامة علاقات جيدة معهم.	التكرار	١٠	٤٠	٢٧	٩٢	٦٨
	النسبة %	٤.٢	١٦.٨	١١.٤	٣٨.٨	٢٨.٧
يتمتع العاملون بالثقة في أنفسهم وقدرتهم علي التواصل.	التكرار	٦٧	٥٩	٦٦	٤٣	٢
	النسبة %	٢٨.٣	٢٤.٩	٢٧.٨	١٨.١	٠.٨
العاملين يتمتعون بروح الفريق.	التكرار	٧	٥١	٣٨	٧١	٧٠
	النسبة %	٢.٩	٢١.٥	١٦.٠	٣٠.٠	٢٩.٥
يتمتع العاملون بتوفير الخدمات التي تلبى حاجات ورغبات النزلاء.	التكرار	٠	٤٥	٦٤	٨٠	٤٨
	النسبة %	٠	١٩.٠	٢٧.٠	٣٣.٨	٢٠.٣
يتمتع العاملون بالتنوع في تقديم الخدمات وبمهارة عالية.	التكرار	٥٧	٦٣	٥٤	٥٥	٨
	النسبة %	٢٤.١	٢٦.٦	٢٢.٧	٢٣.٢	٣.٤
يقدم العاملون الخدمات تماشياً مع تطور التكنولوجيا.	التكرار	٦٧	٥٩	٦٦	٤٣	٢
	النسبة %	٢٨.٣	٢٤.٩	٢٧.٨	١٨.١	٠.٨
يؤدي موظفو الفندق أعمالهم بجدارة واحتراف.	التكرار	٢٣	٣٤	٥١	٧١	٥٨
	النسبة %	٩.٧	١٤.٣	٢١.٥	٣٠.٠	٢٤.٥
يتميز العاملون بالنظافة الشخصية والمظهر اللائق.	التكرار	٧	٥٣	٠	٧٨	٩٩
	النسبة %	٣.٠	٢٢.٣	٠	٣٢.٩	٤١.٨

تقييم أداء العاملين في بعض الفنادق العائمة بمحافظة الأقصر

٣.١	٤٢	٥٧	٦٦	٤٨	٢٤	التكرار	يحسن العاملون في الفندق معاملة العملاء ويحترمونهم ويقدرون ظروفهم.
	١٧.٧	٢٤.١	٢٧.٨	٢٠.٣	١٠.١	النسبة %	
٣.٤	٥٧	٦٨	٥٨	٣٩	١٥	التكرار	يقدم لك العاملين الخدمة دون الشعور بالملل.
	٢٤.١	٢٨.٧	٢٤.٤	١٦.٥	٦.٣	النسبة %	
٣.٢	٤٢	٥٧	٦٦	٤٨	٢٤	التكرار	يقوم العاملون بتقديم الخدمة بشكل فوري وسريع.
	١٧.٧	٢٤.١	٢٧.٨	٢٠.٣	١٠.١	النسبة %	

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (٧) أن جميع آراء أفراد عينة الدراسة جاءت مرتفعة مع ست عناصر من أداء العاملين بالفنادق العائمة بالأقصر كان ترتيبها وفقاً للمتوسط الحسابي علي النحو التالي:

- يتميز العاملون بالنظافة الشخصية والمظهر اللائق بمتوسط حسابي (٣.٨).
 - حسن معاملة النزلاء وإقامة علاقات جيدة معهم بمتوسط حسابي (٣.٧).
 - العاملون يتمتعون بروح الفريق بمتوسط حسابي (٣.٦).
 - يتمتع العاملون بتوفير الخدمات التي تلبى حاجات ورغبات النزلاء بمتوسط حسابي (٣.٥).
 - المظهر العام للعاملين بالفندق بمتوسط حسابي (٣.٥).
 - يؤدي موظفو الفندق أعمالهم بجدارة واحتراف بمتوسط حسابي (٣.٥).
- كما أشارت النتائج أيضاً أن آراء أفراد عينة الدراسة جاءت محايدة في أربعة عناصر من أداء العاملين بالفنادق العائمة متمثلين في: يتمتع العاملون بالثقة في أنفسهم وقدرتهم علي التواصل بمتوسط حسابي (٣.٤) ، يقدم لك العاملين الخدمة دون الشعور بالملل بمتوسط حسابي (٣.٤)، يقوم العاملون بتقديم الخدمة بشكل فوري وسريع بمتوسط حسابي (٣.٢)، يحسن العاملون في الفندق معاملة العملاء ويحترمونهم ويقدرون ظروفهم بمتوسط حسابي (٣.١).

بينما إتضح من نتائج الدراسة أن آراء أفراد عينة الدراسة تفتقر في أداء العاملين في الفنادق العائمة إلي بالتنوع في تقديم الخدمات وبمهارة عالية بمتوسط حسابي (٢.٦) ، يتمتع العاملين بالثقة في أنفسهم وقدرتهم علي التواصل بمتوسط حسابي (٢.٤) ، يقدم العاملين الخدمات تماشياً مع تطور التكنولوجيا بمتوسط حسابي (٢.٤). وهو ما يظهر إهتمام العاملين بالفندق للعملاء والتقدير الشخصي لهم، يحسن معاملتهم بإحترام ويقدرن ظروفهم، فهم يحرصون دائماً علي الفهم السريع لإحتياجات للعملاء.

مما سبق يتضح لنا أن مستوي أداء العاملين في قسم الأغذية والمشروبات داخل الفنادق العائمة بمحافظه الاقصر عينة الدراسة في حاجة إلي مزيد من التدريب لرفع مستوي مهاراتهم لوجود قصور في بعض محاور الدراسة، بينما أظهرت نتائج الدراسة أن إرتفاع مستوي أداء العاملين بقسم المكاتب الأمامية فهم يحرصون دائماً علي الأستجابة السريعة لتلبية إحتياجات ومتطلبات النزلاء مهما بلغت درجة انشغالهم بأعباء أخرى، علي اعتبار أن العميل هو معيار نجاح المنشأة الفندقية.

التوصيات

ارتكازاً على المراجع التي تم استعراضها ونتائج البحث الميداني، تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات والاقتراحات وهي:

١. زيادة الدافعية العاملين بالفنادق العائمة وذلك من خلال:
 - دعمهم بمزيد من الحوافز المادية والمعنوية
 - توفير كافة الإمكانيات والوسائل التي تساعد على إنجاز مهامهم الوظيفية بشكل فعال.
٢. دراسة الإحتياجات التدريبية للعاملين وذلك بهدف تصميم برامج تدريبية تهدف إلى الإرتقاء بمستوي الأداء الوظيفي للعاملين ورفع المستوي الفكري والمهاري لديهم.

٣. التقييم المستمر لمستوى كفاءة العاملين بالفنادق العائمة المهنية والمهارية وذلك لمعرفة جوانب النقص في أدائهم الوظيفي لكسب ثقة العملاء.
٤. تعزيز عملية الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين لما له من دور فعال في تحسين مستوي الأداء وذلك من خلال إمداد العاملين بالمعلومات الكافية عن سياسات وأهداف المنشأة وكذلك إزالة كافة العقبات والمعوقات التي تعيق عملية الاتصال.
٥. ضرورة إشراك العاملين في وضع الخطط والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة مما يكون له بالغ الأثر في رفع الروح المعنوية لديهم وشعورهم بأنهم جزء لا يتجزأ من المنشأة.
٦. التقييم المستمر لمستوى جودة الخدمة في الفنادق العائمة وذلك لضمان رضا العملاء عنها، وذلك لمعرفة جوانب النقص في جودة الخدمات والعمل على تحسينها وتطويرها.
٧. تقليص الأخطاء وزيادة أداء العاملين بالفنادق العائمة وذلك من خلال توزيع عاملين مؤهبن ذوي قدرات عالية تتماشى مع الوظائف الممنوحة لهم.
٨. عقد إتفاقيات تعاون مع المؤسسات الأكاديمية بالأقصر متمثلة في كلية السياحة والفنادق جامعة جنوب الوادي و المعهد العالي للسياحة والفنادق بالأقصر (إيجوث) لعقد دورات تدريبية للعاملين في الفنادق العائمة لرفع مستوي أداء العاملين الأكاديمي والمهني.

^١ باحث بدرجة الماجستير كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

^٢ الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق - جامعة جنوب الوادي

^٣ أستاذ الصناعات الغذائية كلية الزراعة - جامعة المنصورة

المراجع

- البطوطي، سعيد (٢٠٠٢)، إدارة الفنادق، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
- الحربي، خديجة أحمد عبد المؤمن (٢٠٠٣)، التطوير التنظيمي وأثره علي كفاءة الأداء في المنظمة: دراسة تطبيقية علي مدينة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
- الزواهره، محمد ابراهيم (٢٠١٢)، أثر الاستراتيجيات التنافسية والتوجه السوقي علي الاداء الفندقية "دراسة علي عينة من الفنادق فئة الخمسة والاربعه نجوم في الاردن، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، الاردن.
- السعيد، بلوم (٢٠١٢)، أساليب الرقابة و دورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة منتوري بقسنطينة، قسم العلوم الاقتصادية.
- الشريجي، عادل محمد (٢٠٠٣)، دور التدريب في رفع مستوى أداء العاملين - دراسة تطبيقية علي معاهد التدريب بمدينة طرابلس من سنة ١٩٨٨ إلي سنة ٢٠٠١، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، أكاديمية الدراسات العليا، ليبيا.
- الشطي، علي محمد جاسم (٢٠١٦)، "أثر التسويق الداخلي علي جودة الخدمة الفندقية (دراسة ميدانية علي فنادق الخمس نجوم بدولة الكويت)، رسالة دكتوراه، كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، مصر.
- حلابو، سعد أحمد (٢٠٠١)، الفنادق العائمة والمنتجعات السياحية، مجموعة النيل العربية، القاهرة.
- حنا، نصر الله (٢٠٠٩)، إدارة الموارد البشرية، دارزهران للنشر والتوزيع، الأردن.

- درة، عبدالباري ابراهيم (٢٠٠٣)، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلائلها في البيئة العربية المعاصرة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، الاردن.
- سليمان، حنفي محمود (٢٠٠٧)، السلوك التنظيمي والأداء، دار الشرق الأوسط للطباعة والنشر، الاسكندرية.
- صبحي، محمد (٢٠٠٠)، تأمين المنشآت السياحية العائمة وخطوط الملاحة النهرية والبحرية والإقليمية، فرقة البحث الجنائي رقم ٨٣، أكاديمية الشرطة.
- الطافش، حسن إسماعيل (٢٠٠٦)، إدارة الفنادق والمنتجعات السياحية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
- عبدالقادر، محمد نجيب (٢٠٠٠)، إدارة وخدمة المنتجعات السياحية، الإسكندرية.
- عبدالمالك، مزهودة (٢٠١٢)، الاداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خضير ببسكرة، العراق.
- متولي، أحمد حسن (٢٠١٣)، أثر المناخ التنظيمي علي الأداء الوظيفي للعاملين بالفنادق المصرية (دراسة ميدانية علي بعض فنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى)، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، الجزء الأول.
- موسي، محمد أبوحطب (٢٠٠٩)، فاعلية تقييم الأداء وأثره علي أداء العاملين - حالة دراسية علي جمعية أصدقاء الریض الخيرية، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، فلسطين.