



جامعة المنصورة
كلية السياحة والفنادق

تقييم أداء العاملين بخدمات الأغذية والمشروبات في دور المسنين إعداد

أ/ أحمد حمدي المرسي

باحث بدرجة الماجستير قسم الدراسات الفندقية

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

أ.د/ ممدوح محمد أحمد ربيع

الأستاذ بقسم الصناعات الغذائية

كلية الزراعة - جامعة المنصورة

المعهد العالي للسياحة والفنادق ايجوث
الاسماعيلية

تقييم أداء العاملين بخدمات الأغذية والمشروبات في دور المسنين

إعداد

أ.د/محمد عبدالعزيز سيد احمد^١ أ.د/ممدوح محمد أحمد ربيع^٢

١ - المقدمة

إن قضية المسنين قضية عالمية ، وهي من القضايا الإنسانية والاجتماعية متعددة الجوانب والأوجه التي فرضت نفسها في وقتنا الراهن على جميع المجتمعات على اختلاف درجة تقدمها ورفيها، فهي قضية تزداد أهميتها مع مرور الزمن وتقدم الحضارة الإنسانية، و إن معالجة قضايا المسنين ينبغي أن تكون جزءا من السياسة العامة للرعاية الصحية للدولة وليست سياسة منعزلة عنها لضمان استمراريتها، كما يتطلب الإبقاء على دور مناسب لكبار السن في حياة المجتمع لتمكين هذه الفئة من الإحساس بوجودها و انتمائها وفقا لامكاناتها وقدراتها، بالإضافة إلى ضرورة مواجهة قضايا

^١ الأستاذ بقسم الصناعات الغذائية كلية الزراعة – جامعة المنصورة
^٢ الأستاذ بقسم الدراسات الفندقية المعهد العالي للسياحة والفنادق ايجوث الاسماعيلية

المسنين ليس على أنها نوع من البر والإحسان بل بوصفها إلزاما على المجتمع بكل فئاته ومؤسساته. من هذا المنطلق كانت هناك حاجة ماسة إلي تقييم جودة خدمات الضيافة (الإقامة الإعاشة) المقدمة في عينة من دور المسنين ولا سيما تقييم أداء العاملين بخدمات الأغذية والمشروبات.

٢- مشكلة الدراسة :

تهتم الدولة بالعمل على إنشاء دور رعاية المسنين، وقامت بترخيص بعض الجمعيات الأهلية التي تقوم بمهمة إنشاء دور للمسنين وتوفير جوانب الرعاية المختلفة لهم، وعلي الرغم من أن دور المسنين المنتشرة بمصر والتي تقدم عديدا من الخدمات المختلفة كخدمات الأغذية والمشروبات والإقامة وما غير ذلك من خدمات فإنه قد لوحظ من خلال نتائج الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث انخفاض كفاءة الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى انخفاض كفاءة بعض العاملين بخدمات الأغذية والمشروبات بهذه الدور الأمر الذي يتطلب منا العمل والتكاتف من أجل

التعرف على تلك المشكلات والعمل على الوصول إلى بعض التوصيات التي تسهم في وضع حلول لتلك المشكلات .

٣- فرضيات الدراسة :

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث يمكن صياغة فروض الدراسة طبقا لما يأتي :

" توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ٠.٠٥ بين أداء العاملين وجودة الخدمات المقدمة بدور المسنين عينة الدراسة "

٤- أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى التعرف على النقاط الآتية:

- دراسة الوضع الحالي للخدمات المقدمة في دور المسنين عينة الدراسة.
- التعرف على آراء مقيمي دور المسنين عن مدى جودة الخدمات المقدمة لهم .
- دراسة المشكلات التي تواجه جودة الخدمات المقدمة للمسنين .

• تقديم المقترحات اللازمة للارتقاء بجودة الخدمة المقدمة للمسنين.

٥- أهمية الدراسة :

تكمن أهمية موضوع الدراسة فيما يمثله من أهمية للمجتمع المصري، حيث إن دور المسنين دورا كبيرا وفعالا في تلبية احتياجات المسنين الأساسية، وتضم كافة احتياجات كبار السن، كالمسكن، والملبس، والمأكل، و تقوية الأواصر الأسرية والعلاقات الاجتماعية، حيث تحاول الأطقم العاملة في دور المسنين تعزيز الروابط الوجدانية بين المسن وعائلته، وتشجيعه على الانخراط مع بقية النزلاء، و القيام بأنشطة ترفيهية، وثقافية، كالأنشطة الدينية، والرياضية التي تُدخل البهجة إلى قلب المسن، وتشغل وقته بما هو مُفيد ومسلّي، و توفير الرعاية الصحية الملائمة، وتشمل توفير العلاجات، والخدمات الطبية التي تُحسن من صحة المسن النفسية، ولذلك فإن الاهتمام بتقييم أداء العاملين في خدمات الأغذية والمشروبات وتطويره يؤدي إلى إشباع جانب من الجوانب الحياتية المختلفة التي يحتاج إليها المسنين.

الفصل الاول الدراسات المرجعية

تناول هذا الفصل أهم المفاهيم والتعريفات المرتبطة بتقييم الأداء و أهدافه وطرقه و الاتجاهات الحديثة فى طرق تقييم الاداء وكذلك مشكلات تقييم الأداء وجودة الخدمة ونبذة عن دور المسنين

١/١ تقييم أداء العاملين

١/١/١ تعريف تقييم الأداء

قبل التطرق لمفهوم تقييم أداء العاملين سنقوم بتحديد المصطلحات المشكلة له وهي

الأفراد : و يقصد بالأفراد العنصر البشري المتاح للمؤسسة أي كل العاملين بها سواء أكانوا موظفين أم عمالا يدويين ، دائمين أم مؤقتين، رؤساء أم مرؤوسين . وقد أصبح ينظر للأفراد في المؤسسات على أنهم أهم مواردها بحيث تتوقف كفاءة هذه المؤسسات على كفاءة هذا العنصر إلى درجة جعلت كثيرا من الخبراء والممارسين في مجال الإدارة يشيرون إلى أن تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الحديثة لا يستند على مجرد امتلاكها الموارد الطبيعية أو المالية أو

التكنولوجية فحسب، بل يستند في المقام الأول على قدرتها على توفير نوعيات خاصة من الأفراد تمكنها من تعظيم الاستفادة من بقية الموارد المتاحة (عبد الناصر موسي ٢٠٠٥)

كما يعرف الأداء : بأنه " المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه (حمداوي وسيلة ٢٠٠٤)

التقييم هو عملية المقارنة بين ما هو كائن ، بما يجب أن يكون ووضع حكم على الفرق الموجود بين ما يجب أن يكون وما هو كائن في أي ميدان كان (Petit, 1993)

٢/١/١ أهميه تقييم الأداء

أهمية تقييم أداء العاملين

- يحظى موضوع تقييم أداء العاملين بأهمية مرموقة في العملية الإدارية ، فهو الوسيلة التي تدفع الأجهزة الإدارية للعمل بحيوية نشاط ، حين تجعل الرؤساء

يتابعون واجبات مرؤوسيهم بشكل مستمر، وتدفع المرؤوسين للعمل بفعالية (خالد الهيتي ٢٠٠٣) كما أن هناك عديدا من الفوائد التي تحققها عملية تقييم الأداء ومنها :

١- أهميتها على مستوى المنظمة

١- أهميتها على مستوى المديرين

٢- أهميتها على مستوى العاملين

٣/١/١ أهداف تقييم الأداء

تهدف عملية تقييم الأداء الوظيفي إلى تحقيق جملة أهداف يمكن تلخيصها فيما يأتي :

١. تتبع أداء الموظف ومراقبته على وجه الدوام.

٢. دفع العاملين للاجتهاد في العمل

٣. تحديد إمكانية تثبيت الموظف الجديد : فنظم الخدمة

المدنية تقضي في الغالب بقضاء الموظف . (علي

المسكيني ١٩٩٧)

يتضح مما سبق أن عملية تقييم أداء العاملين من الأنشطة المهمة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية فى المؤسسة والتي تستهدف تحقيق الأهداف الآتية :

١. على مستوى المؤسسة

٢- على مستوى المديرين:

٣- على مستوى العاملين (محمد سلطان ٢٠٠٣)

١ / ٢ خدمة الأغذية والمشروبات

١ / ٢ / ١ تعريف الخدمة

تعد خدمات الأغذية والمشروبات Food and Beverage Service أساسا لاجتماعات عديدة كالندوات والمؤتمرات ... إلخ حيث يكون مدير المبيعات والتسويق مشرفا على تسويق وتقديم خدمات الطعام والشراب لأنها تكون أساسية ، حيث تجري مفاوضات على أسعار الخدمات ونوعية خدمات الاغذية والمشروبات :

٤/٢/١ جودة الخدمة

١/٤/٢/١: تعريف الجودة:

إن الجودة متعددة الجوانب، والمجالات، وتبعاً لذلك فقد تعددت مفاهيمها وتعريفاتها، ويمكن إلقاء الضوء على مفهوم الجودة ومن تعريفاتها ما يأتي:

عرفها ديان بون وريك جريجز بأنها : معيار، أو هدف، أو مجموعة متطلبات .وهي هدف يمكن قياسه وهي جهد من أجل التطوير، وليست درجة معينة محددة للامتياز. فالجودة معيار للكمال يتم الحكم عليها بمعرفة ما إذا أدينا ما عزمنا على توفيره في الوقت المحدد والكيفية التي قررنا أنها تلائم عملائنا أم لا (ديان جريجز ١٩٩٥)

٣/١ دور المسنين

المسن في الاصطلاح:

يعرف المسن في الاصطلاح بأنه "مجموعة تغيرات جسمية ونفسية وتحدث في الحلقة الأخيرة من الحياة، ومن التغيرات

الجسمية ، و الضعف العام فى الصحة، ومن التغيرات النفسية ضعف الانتباه والذاكرة وضيق الاهتمامات وشدة التأثير الانفعالي والحساسية النفسية (موضي العنزى ٢٠١٧)

دور المسنين

مؤسسة اجتماعية معدة ومجهزة لإقامة المسنين يتوفر فيها أسلوب الحياة الكريمة وتقدم برامج الرعاية الصحية والنفسية والثقافية والاجتماعية والترويجية المناسبة

الفصل الثانى . منهجية الدراسة

١/٢ تقديم

يحتوى هذا الفصل على مجتمع الدراسة و حجم العينة ووسائل البحث والطرق الإحصائية المستخدمة، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي أحد مناهج البحث العلمي والذي ركز على وصف الظاهرة قيد الدراسة الأسس التي بنى عليها تصميم قائمة الاستقصاء:

- ١- المعلومات التي توافرت للباحث من خلال الدراسة الاستطلاعية والدراسة المكتبية التي قام بها
- ٢- المقابلات الشخصية التي قام بها مع بعض الأساتذة في مديريات الشؤون الاجتماعية (مديرية الشؤون الاجتماعية بالقاهرة ومديرية الشؤون الاجتماعية بجنوب سيناء ومديرية الشؤون الاجتماعية بالدقهلية)
- ٣- تم التأكد من صلاحية استمارة الاستقصاء ، ومن خلال عرضها علي بعض الأساتذة أصحاب الخبرة للتأكد من سلامتها لتحقيق الغرض منها

٣/٢ مجتمع الدراسة والعينة :

- مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من دور المسنين بالقاهرة الكبرى وعددها (١٠)

عشرة دور، وقد تم تحديد عينة الدراسة من مديري الدار و مدير الاغذية والمشروبات ومديري شئون العاملين وبعض العاملين بالأغذية والمشروبات ، بالإضافة إلى اختـــيار إجمالي عدد النزلاء بالدور وذلك لقلّة عدد النزلاء لسؤالهم عن مدى جودة خدمات الأغذية والمشروبات في الدور التي يقيمون بها وكانت إجمالي عدد الاستثمارات ١٠٣ استثمارة وتم إعادة ٩٢ استثمارة بنسبة استجابة ٨٩.٣ % .

• عينة الدراسة :

تم توزيع حجم العينة على مفردات مجتمع الدراسة بأسلوب العينة الشاملة ، وذلك لصغر حجم العينة وهى مجموعة من دور المسنين بمدينة القاهرة الكبرى ، قام الباحث بتوزيع ١٠ استثمارات لكل دار وقد تم توجيه هذه الاستثمارات إلى كل من مديري الدار و مديري الأغذية والمشروبات، و مديري شئون العاملين والباقي للعاملين بالأغذية والمشروبات ، وعددها (٦ دور) وامتنتعت

بعض الدور عن دخول الدار نظرا لظروف المستجدات والإجراءات الاحترازية من جائحة الكورونا وأبدوا استعدادهم عن إستلامهم للاستثمارات القيام بتعبئة الاستثمارات ، ثم عاد الباحث مرة أخرى لاستلامها وكانت هذه الدور هي دار جمعية رعاية الأسرة بالدقي ودار الخدمات المتكاملة بالعجوزة .

٤/٢ تحليل النتائج :

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وبعد ترميز وتفريغها البيانات تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية **Statistical (Package for the Social Sciences (SPSS** الإصدار ٢٠ وذلك بغرض حساب التكرارات والنسب المئوية وكذلك تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha) للتعرف على صدق عينة الدراسة وثباتها.

٥/٢ معامل الثبات والصدق
تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha) لاستمارة الاستبيان الخاصة بالمستفيدين حيث يعرض الجدول الآتي

رقم (٣) معاملى الثبات والصدق لاستمارة الاستبيان. وباستعراض الجدول رقم (٣) يتضح أن قيم معامل الثبات مقبولة لجميع الأسئلة، حيث تضمنت قائمة الاستبيان مجموعة من الأسئلة تأخذ شكل ليكرت الخماسى، وكل سؤال يتكون من أكثر من عنصر، وتراوحت قيمة معامل الثبات بين (٠.٦١٢) للسؤال الاول ما درجة الموافقة (نظرة عامة) و(٠.٨٨٤) للسؤال الثالث " تقييم جودة الطعام".

كما تراوحت قيمة معامل الصدق بين (٠.٧٨٢) للسؤال الأول وبين (٠.٩٤٠) للسؤال الثالث، (حيث إن قيمة معامل الصدق هى الجذر التربيعى لقيم معامل الثبات) وبالتالي يتضح أنها معاملات ذات دلالة مناسبة لتحقيق أهداف البحث ويمكن الاعتماد عليها فى تعميم المخرجات على المجتمع ككل

جدول (٣) معاملا الثبات والصدق لأسئلة استمارة

الاستبيان

المحور	البيان	عدد	معامل	معامل
--------	--------	-----	-------	-------

0.782	0.612	٣	ما درجه الموافقة (نظرة	الأول
0.911	0.830	٦	تقييم جودة الإقامة	الثاني
0.940	0.884	٥	تقييم جودة الطعام	الثالث
0.933	0.871	٣	تقييم لجودة خدمات الأغذية والمشروبات	الرابع
0.910	0.829	4	تقييم مستوى العاملين بخدمات الاغذية	الخامس

الفصل الثالث : النتائج والمناقشة

جدول (٦) توجهات أفراد عينة الدراسة عن تقييم جودة الطعام

م	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	تنوع قوائم الطعام المقدم	١٩	١٨	٥٣	1	1	3.607	0.824
		٢٠.٠%	١٩.٠%	٥٧.٠%	١.٠%	١.٠%		
		٧%	٦	٦%			36	74

تقييم أداء العاملين بخدمات الأندية والمشروبات في دور المسنين

0.850 87	3.567 48	٣	١	53	١٦	١٩	شكل	٢
		%١.١	%١.١	٥٧. %٦	١٧. %٤	٢٠. %٧	الطبق مناسب	
0.885 89	3.874 23	٣	٢	٤٤	٢٢	٢١	مذاق	٣
		%٣.٣	%٢.٢	٤٧. %٨	٢٣. %٩	٢٢. %٨	الطعم مناسب	
0.902 24	3.748 47	٣	٢	٣٢	٣٤	٢١	درجة	٤
		%٣.٣	%٢.٢	٣٥. %٩	٣٨ %	٢٢. %٨	حرارة الطبق	
0.881 86	3.656 44	٣	٢	٤٧	١٩	٢١	جودة	٥
		%٣.٣	%٢.٢	٥٢. %٢	٢١. %٧	٢٢. %٨	الطعام المقدم	
0.87	3.69	٢.٤	١.٧	٥٠. ٢	٢٤. ١٢	٢١. ٩	المتوسط	

- يوضح الجدول رقم (٦) آراء عينة الدراسة وتوجهاتهم نحو تقييم تقييم جودة الطعام، وقد جاءت على النحو الآتي ، بالنسبة للفقرة الخاصة بـ " درجة حرارة الطبق " فقد جاءت في المرتبة الأولى بنسبة ٦٠.٨ % بمتوسط حسابي بلغ ٣.٧٤٨٤٧ وانحراف معياري ٠.٩٠٢٢٤ ويليها الفقرة الخاصة بـ " مذاق الطبق " بنسبة ٤٦.٧% بمتوسط حسابي ٣.٨٧٤٢٣ وانحراف معياري بلغ ٠.٨٨٥٠٨٧ بينما جاءت الفقرة " شكل الطبق مناسب" على المرتبة الأخيرة بنسبة ٣٨.١ % متوسط حسابي 3.56748 وانحراف معياري ٠.٨٥٠٨٧
- ويوضح الجدول أن نزلاء دور المسنين في العينة لا يستمتعون بجودة الطعام وهذا يدل على قلة مهارة العاملين في اعداد الطعام، و يجب تدريب العاملين لرفع مستواهم المهاري وإكسابهم الخبرة اللازمة.

جدول رقم (٧) توجهات أفراد عينة الدراسة تقييم لجودة خدمات الأفضية والمشروبات

م	الفقرة	اوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	سرعة الخدمة	٢٠	٥٠	١٩	١	٢	3.92 945	0.805 23
		٢١.٧%	٥٤.٣%	٢٠.٥%	١.١%	٢.٢%		
٢	التصميم الديكور الخاص بصالة الطعام	١٧	١٨	٥٥	١	١	3.56 748	0.814 02
		١٨.٥%	١٩.٥%	٥٩.٨%	١.١%	١.١%		
٣	مستوى النظافة داخل	٢١	٤٤	٢٣	١	٣	3.87 423	0.885 89
		٢٢.٥%	٤٧.٥%	٢٥.٥%	١.١%	٣.٥%		

		٣			٨	٨	المطعم
0.835		٢.			٤٠.		المتوسط
04	3.79	٢	١.١	٣٥.١	٥	21	

- يوضح الجدول رقم (٧) آراء عينة الدراسة وتوجهاتهم نحو تقييم جودة خدمات الأغذية والمشروبات، وقد جاءت على النحو التالي ، بالنسبة للفقرة الخاصة بـ " سرعة الخدمة " فقد جاءت في المرتبة الأولى بنسبة ٧٦ % بمتوسط حسابي بلغ ٣.٩٢ وانحراف معياري ٠.٨٠٥٢٣ ويليهما الفقرة الخاصة بـ " مستوى النظافة داخل المطعم " بنسبة ٧٠.٦ % بمتوسط حسابي 3.79 وانحراف معياري بلغ ٠.٨٣٥٠٤ بينما جاءت الفقرة " التصميم الديكور الخاص بصالة الطعام " على المرتبة الأخيرة بنسبة ٣٨% بمتوسط حسابي 3.79 وانحراف معياري ٠.٨٣٥٠٤

ويوضح الجدول أن هناك موافقة بشكل عام على المحور ككل بنسبة ٦١.٥% (متوسط حسابي ٣.٧٩ وانحراف معياري ٠.٨٣٥٠٤) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من ٣.٤١ إلي ٤.٢٠) مما يعني أن النزلاء يتلقون معاملة جيدة من العاملين في الدار وذلك لوجود موظفين يمتلكون مهارات الحوار والتواصل مع النزلاء لتكوين صورة مشرفة عن الدار ويسعون دائماً لتلبية طلبات النزلاء والعمل علي حل المشكلات و تذليل العقبات وتيسير المهمات لهم بروح الفريق الواحد. وكانت نقاط الضعف في التصميم، و الديكور الخاص بصالة الطعام وهي التي يجب أن تخضع لعمليات الترميم وإعادة رفع الكفاءة من خلال خطط زمنية محددة .

جدول (٨) توجهات أفراد عينة الدراسة عن تقييم

مستوى العاملين بخدمات الأغذية والمشروبات

م	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
---	--------	------------	-------	-------	----------	---------------	-----------------	-------------------

0.83271	3.90491	٢	١	٢٢	٤٦	٢١	١ حسن المظهر والنظافة
		٢.٢	١.١	٢٣.٩	٥٠	٢٢.٨	
0.88421	3.75153	٢	١	٣٤	٣٧	١٨	٢ سرعة تلبية الخدمة
		٢.٢	١.١	٣٦.٩	٤٠.٢	١٩.٦	
0.84047	3.76687	١	١	٣٥	٣٣	٢٢	٣ متابعة النزلاء طوال فترة تواجدهم
		١.١	١.١	٣٨	٣٥.٩	٢٣.٩	
0.86701	3.83436	١	١	٣٤	٣٣	٢٣	4 اللباقة وحسن المعاملة
		١.١	١.١	٣٦.٩	٣٥.٩	٢٥	
0.856	3.81						المتوسط

- يوضح الجدول رقم (٨) آراء عينة الدراسة و توجهاتهم نحو تقييم مستوي العاملين بخدمات الأغذية والمشروبات وقد جاءت على النحو الآتي ، بالنسبة

للفقرة الخاصة بـ " حسن المظهر والنظافة" فقد جاءت فى المرتبة الأولى بنسبة ٧٢.٨ بمتوسط حسابى بلغ ٣.٩٠٤٩١ وانحراف معيارى ٠.٨٣٢٧١ ويليهما الفقرة الخاصة بـ " اللباقة وحسن المعاملة " بنسبة ٦٠.٩% بمتوسط حسابى ٣.٨٣٤٣٦ وانحراف معيارى بلغ ٠.٨٦٧٠١ بينما جاءت الفقرة " متابعة النزلاء طوال فترة تواجدهم " على المرتبة الأخيرة بنسبة ٥٩.٨ % بمتوسط حسابى ٣.٥٤٦٠١ وإنحراف معيارى 0.86657 ويوضح الجدول أن هناك موافقة بشكل عام على المحور ككل بنسبة ٦٣.٠١٧٥ % (متوسط حسابى 3.81 وانحراف معيارى 0.856)

وهو متوسط يقع فى الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من ٣.٤١ إلى ٤.٢٠) مما يعني أن النزلاء يتلقون معاملة

جيدة من العاملين في الدار وذلك لوجود موظفين يمتلكون مهارات الحوار والتواصل مع النزلاء
اختبار فروض الدراسة

لاختبار صحة فروض الدراسة تم استخدام اختبار Pearson Correlation لإيجاد العلاقة بين المتغيرات.

" توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ بين أداء العاملين وجودة الخدمات المقدمة بدور المسنين
عينة الدراسة "

جدول (٢٠) معامل ارتباط بيرسون بين أداء العاملين وجودة الخدمات المقدمة بدور المسنين عينة الدراسة

العنصر	الإحصاءات	جودة الخدمات المقدمة
أداء العاملين	معامل الارتباط	٠.٤١٢
خدمات الاغذية	مستوى المعنوية	٠.٠٠٠
والمشروبات	حجم العينة	٤١٥

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (٢٠) إلي أن قيمة معامل الارتباط بين أداء العاملين وجودة الخدمات المقدمة بدور المسنين بلغ ٠.٤١٢ وأن مستوي المعنوية ٠.٠٠٠ وهي أقل من ٠.٠٥ مما يؤكد قبول الفرضية أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية طردية عند مستوي معنوية ٠.٠٥ بين أداء العاملين وجودة الخدمات المقدمة .

الفصل الرابع: الملخص و التوصيات

١/٤ الملخص :

من خلال العرض السابق تمكن الباحث من الوصول إلى بعض النتائج تتلخص فيما يأتي :

- يعد العنصر البشري عنصراً مهماً في كيفية الارتقاء بالأداء العام لدور المسنين .

- تمكين كبار السن ممن ليس لهم عائل من العيش مرحلة الشيخوخة بكرامة تضمن لهم مستوى آمن ونمط حياة صحي .
- أصبح وجود دور المسنين ضروريا في مجتمعنا الحديث.
- إن رضا النزلاء يتأثر بشكل مباشر بجودة الخدمات التي يحصلون عليها، وأن هذه الجودة يجب أن تكون أعلى مما يتوقعه الضيوف أو مساوية له
- إن تحقيق الرضا للنزلاء يمثل مفتاح نجاح للدور الذي تقوم به دور المسنين.
- تنوع الخدمات المقدمة للنزلاء علي أن يتوفر في دور المسنين أسلوب الحياة الكريمة وتقدم برامج الرعاية الصحية والنفسية والثقافية والاجتماعية والترويجية المناسبة .

- تعتبر صناعة الضيافة ركناً أساسياً من أركان الاقتصاد القومى كونها مصدراً من مصادر الحصول على العملات الاجنبية
 - إن تحقيق الرضا للنزلاء يمثل مفتاح نجاح دور المسنين واستمرارها ونموها
 - تعزيز قدرات كبار السن ومهاراتهم.
 - الغاء التمييز المبني على النوع الاجتماعى .
 - توفير البيئة الداعمة للخدمات اللازمة لكبار السن فى المناطق الريفية والبدوية
- من خلال الدراسة الميدانية توصل الباحث إلى عدد من النتائج أهمها ما يأتي:
- ١-أوضحت الدراسة أن نسبة ٧١ % من إجمالي المستفيدين قد أثنوا على فقرة مساعدة العاملين "

٢- أوضحت الدراسة أن نسبة ٧١ % م إجمالي

المستفيدين قد أثنوا على فقرة الترحيب والإستقبال

عند طلب الخدمة" بنسبة

٣- بينما أوضحت الدراسة وجود اتفاق بشكل عام

علي عدم جودة نوعية الآثاث المتواجد بالغرفة "

حصل علي نسبة ٣٦ %

٤- أوضحت الدراسة أن نسبة 46.7 من إجمالي

المستفيدين هم من يتفوقون علي جودة مذاق الطعم

المناسب

٥- أوضحت الدراسة وجود اتفاق علي رضاء النزلاء

علي درجة حرارة الطبق بنسبة ٦٠.٨ % من

إجمالي عينة البحث

٦- بينما أوضحت الدراسة وجود اتفاق بشكل عام

علي عدم رضاء النزلاء علي " شكل الطبق

مناسب " حصل علي نسبة ٣٨.١ %

٧- أوضحت الدراسات أن نسبة ٧٠.٦ % من

إجمالي المستفيدين أشادوا بمستوى النظافة داخل

المطعم

٨- أوضحت الدراسات أن نسبة ٣٨% من إجمالي

المستفيدين هم من أثنوا على التصميم والديكور

الخاص بصالة الطعام

٩- أوضحت الدراسات أن نسبة ٧٢.٨ من إجمالي

المستفيدين أشادوا بحسن المظهر والنظافة

١٠- أوضحت الدراسات أن نسبة ٦٠.٩ % من

إجمالي المستفيدين أشادوا باللباقة وحسن المعاملة

١١- أوضحت الدراسات أن فقرة متابعة النزلاء

طوال فترة تواجدهم حصلت علي تأييد ٥٩.٨

% من إجمالي عينة البحث

٢/٤ التوصيات

بناء علي النتائج السابقة يمكن الوصول إلي عدد من التوصيات الآتية:

- أهمية تدريب العاملين علي مهارات التواصل وكيفية التعامل مع المسنين
- العمل علي تنوع قوائم الطعام وتحسين جودته.
- تجهيز قائم طعام متنوعة وتتضمن طريقة الطهو وصور للشكل النهائي للطبق
- الاهتمام بالنظافة بصفة عامة وتوفير عمالة متخصصة لذلك.
- عمل كشف دوري علي العمال للتأكد من خلوهم من الأمراض المعدية.
- عمل اختبار قدرات للعاملين في جميع المجالات بصفة منتظمة.

- عمل اجتماع شهري للعاملين وذلك لمناقشة ومعالجة أى سلبيات تواجههم خلال تعاملهم فيما بينهم او تعاملهم مع الضيوف.
- تقديم خدمات الاغذية والمشروبات بطريقة أكثر تطورا ورقيا باستخدام التكنولوجيا الحديثة.
- العمل على تحسين ورفع كفاءة الديكورات والتصميمات الخاصة بصالات الطعام

أولا : المراجع العربية

- - خالد عبدالرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2003 م.
- عبد الناصر موسي ، نظام مقترح لتقييم أداء الأفراد في المؤسسات الاقتصادية العمومية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة باجي مختار ، عنابة ، قسم العلوم الاقتصادية ، ٢٠٠٤ - ٢٠٠٥
- علي المسكيني ، إدارة الموارد البشرية الدار الجامعية للنشر والتوزيع الطباعة الثانية الاسكندرية ١٩٩٧

- محمد سعيد سلطان، إدارة الموارد البشرية ، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، ٢٠٠٣
- موضي بنت شليويح العنزي مجلة البحث العلمي في التربية العدد الثامن عشر. ٢٠١٧

ثانياً المراجع الأجنبية :

- ديان جون جريجز، الجودة في العمل دليلك الشخصي لتأسيس وتطبيق معايير الجودة الكلية ترجمة سامي الفرس وثمر العديلي ، سلسلة آفاق الإدارة والأعمال ، دار آفاق الإبداع العالمية الرياض ١٩٩٥
-) PETIT ، BELANGER ، BEN ABOU ، FOUCHER ، BERGERON ، Gestion Stratégique et opérationnelle des Ressources Humaines ; Editeur GAETEN MORIN , 1993 , P 705-706 . 4

Assessment Of The Employee Performance In Food And Beverage Services In Elderly Houses

The issue of the elderly is a global issue, and it is one of the multifaceted and multi-faceted humanitarian and social issues that have imposed themselves in our time as a pledge on all societies of different degrees of progress and progress. The state is not an isolated policy to ensure its continuity. It also requires maintaining an appropriate role for the elderly in the life of society to enable this group to feel their existence and belonging according to their capabilities and capabilities in addition to the need to confront the issues of the elderly not as a kind of benevolence and benevolence, but as an obligation on society with all its classes and institutions

From this standpoint, there was an urgent need to assess the quality of the hospitality services (accommodation, subsistence) provided in a

sample of homes for the elderly, especially assessing the performance of food and beverage service workers through:

- Learn the opinions and points of view of the inmates of nursing homes on the level of quality of services provided within them.
 - Identifying strengths and weaknesses within homes for the elderly with the aim of enhancing strengths and remedying or avoiding weaknesses to improve the quality of service provided to inmates.
 - Developing a strategy to develop and improve the quality of services provided in light of the results reached
- The topic has received an evaluation

The performance of employees is of great importance within the framework of administrative effectiveness in general, which would create an atmosphere of management capable of following up activities and verifying the extent of employee commitment to fulfilling their responsibilities and duties. The importance of evaluating the performance of employees is evident.

The general structure of the study

The study consists of four chapters divided as follows:

Chapter One: Reference Studies

This chapter is concerned with reviewing previous studies and research related to the subject of the study. A number of references have been reviewed that dealt with the basic dimensions of the study.

This chapter is divided into three main parts.

The first part includes an overview of performance appraisal, its definition, importance and methods. And the second part focused on food and beverages, their role in hotels, the organizational structure of their departments, the functions of food and beverages, and exposure to service assets, quality and concept. The third part reviews an overview of the elderly homes, their definition and the services provided in them.

Chapter Two: Methodological framework

for the study

This chapter contains the study population, the sample size, the research methods, and the statistical methods used. The descriptive and analytical method, one of the scientific research approaches, focused on describing the phenomenon under study. This study was applied

to ten homes for the elderly in Greater Cairo. In order to reach the objectives of the study, a survey form was designed and the study sample was determined from food and beverage workers, in addition to selecting a random number of inmates of those houses to ask them about the quality of food and beverage services in the houses in which they reside. The total of the forms was (103) in order to identify the positives and work to strengthen them and identify the negatives that affect the quality of the service provided. The form included some questions to express their opinions and views on the services provided in terms of (evaluation of the quality of accommodation level - assessment of the quality of food served inside the house - assessment of the quality of food and beverage services - assessment of the level of workers in food and beverage services - services

and entertainment facilities) as well as expressing their opinions about what They see it as observations and suggestions to improve the level of service quality in the role, where the five-point Likert scale (strongly agree - agree - neutral - disagree - strongly disagree) was used to answer the question paragraphs, and the form was removed with a question for guests to identify their suggestions to improve the level of service quality provided. It also contains an examination form from the researcher's point of view to assess the level of hospitality services provided in terms of (accommodation services - food and beverage services - recreational and health services)

Chapter Three: Results and Discussion

In this chapter, the results that were reached through the field study were reviewed and

analyzed through the survey form distributed to clients inside the homes of the elderly, the study sample.

Chapter Four: Summary and Recommendations

Based on the references that were reviewed and the results of the field research, a set of recommendations and suggestions were reached, as follows:

Summary :

- 1–The human element is considered an important element in how to improve the general performance of the elderly role.
- 2– Enabling the elderly who do not have a breadwinner to live old age with dignity that guarantees them a safe level and a healthy lifestyle.

- 3- The presence of homes for the elderly has become necessary in our modern society
- 4- The satisfaction of the guests is directly affected by the quality of the services they receive, and that this quality should be higher or equal to what the guests expect.
- 5- Achieving inmate satisfaction is the key to the success of the role played by the elderly homes
- 6- Diversity of services provided to inmates, provided that homes for the elderly have a decent lifestyle, and appropriate health, psychological, cultural, social and promotional care programs are offered.
- 7- The hospitality industry is considered a major pillar of the national economy, as it is one of the sources of obtaining foreign currencies.

- 8- Achieving inmate satisfaction is the key to the success, continuity and growth of homes for the elderly
- 9- Enhancing the capabilities and skills of the elderly.
- 10- Abolishing discrimination based on gender.
- 11- Providing a supportive environment for the necessary services for the elderly in rural and nomadic areas

Through the field study, the researcher reached a number of results, the most important of which are the following:

- 1- The study showed that 71% of the total beneficiaries praised the paragraph of helping workers.
- 2- The study showed that 71% of the total beneficiaries praised

the “welcome and reception” paragraph when requesting the service.

3- While the study showed that there was general agreement on

the lack of quality of furniture in the room, "it got 36%

4- The study showed that 46.7 percent of the total beneficiaries are those who agree on the quality of the appropriate taste

5- The study showed that there was agreement on the

satisfaction of the guests regarding the temperature of the dish

by 60.8% of the total research sample

6- While the study showed that there was general agreement on

the inmates' dissatisfaction with the "suitable shape of the dish it got 38.1%.

7- Studies showed that 70.6% of the total beneficiaries praised

the level of cleanliness inside the restaurant

8- The studies showed that 38% of the total beneficiaries were

those who praised the design and decoration of the dining hall.

9- Studies showed that 72.8 of the total beneficiaries praised

good appearance and cleanliness

10- The studies showed that 60.9% of the total beneficiaries

praised the tact and good treatment

The studies showed that the paragraph of following up the inmates throughout their stay

was supported by 59.8% of the total research sample

Recommendations

Based on the previous results, a number of the following recommendations can be reached:

- The importance of training workers on communication skills and how to deal with the elderly
- Working to diversify food menus and improve its quality.
- Paying attention to cleanliness in general and providing specialized labor for that.
- Make a periodic check on the workers to ensure that they are free of infectious diseases.

- Conducting a capacity test for workers in all fields on a regular basis.
- Conducting a monthly meeting for the employees to discuss and address any negatives they face during their dealings with each other or their dealings with guests.
- Providing food and beverage services in a more sophisticated and sophisticated way, using modern technology.
- Regular maintenance of places with food and beverage services, especially toilets, bedrooms and reception.
- Work to improve and raise the efficiency of decorations and designs for restaurants.

