



جامعة المنصورة
كلية السياحة و الفنادق

تقييم أداء العاملين في خدمة الأغذية والمشروبات بالتطبيق على نوادي الشرطة

مستخلص من رسالة علمية

إعداد

أشرف عادل محمد حشيش

باحث بدرجة الماجستير

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

د/ محمد عبد العزيز سيد أحمد

الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية

المعهد العالي للسياحة والفنادق - ايجوث - الاسماعلية

د/ شريف جمال سعد

المدرس بقسم الدراسات الفندقية

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

عدد (٣) - يونيو ٢٠١٨

تقييم أداء العاملين في خدمة الأغذية والمشروبات بالتطبيق على نوادي الشرطة

إعداد

د/محمد عبد العزيز سيد أحمد^٢

د/شريف جمال سليمان^١

أشرف عادل محمد حشيش^١

المخلص

تهدف الدراسة الحالية إلى تقييم أداء العاملين بخدمة الاغذية والمشروبات في عينة من نوادي الشرطة بجمهورية مصر العربية. ولتحقيق هذا الهدف تصميم أستمارة إستقصاء وزعت على عينة عشوائية من مرتادي نوادي الشرطة عينة الدراسة بلغ عددها (٥٥٠) إستمارة بواقع (٥٠) إستمارة داخل كل نادى كان من بينها (٤٥٥) إستمارة بنسبة ٨٢.٧ % صالحة للتحليل الأحصائي وذلك للتعرف علي وجهات نظرهم نحو مستوي جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمه فى نوادي الشرطة عينة الدراسه من خلال أبعاد جودة الخدمة الخمس (الجوانب المادية الملموسة - الثقة - الأستجابة - التأكّد - التعاطف) كما تم تصميم أستمارة للملاحظة الشخصية طبقت علي نوادي الشرطة عينة الدراسة لتقييم أداء العاملين بخدمة الأغذية والمشروبات حيث أشتملت علي (٢٠) عنصر شملت المهام الوظيفيه الموكلة إلي القائمين بالخدمة. وقد توصلت نتائج الدراسة الميدانية إلي أنه بالرغم من رضا غالبية أفراد عينة الدراسة عن مستوي جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة إلا أن هناك بعض القصور في مستوي أداء العاملين.

الكلمات الدالة: : أداء العاملين - نوادي الشرطة - خدمة الأغذية والمشروبات

مقدمة

يعتبر قسم الأغذية والمشروبات هو القسم الذي يعتمد عليه أي نادي بصفة أساسية في تحقيق الأرباح فكلما تعددت أماكن خدمة وتقديم الأغذية والمشروبات بالأماكن الخدمية والنوادي كلما كانت الفرصة أكبر لزيادة حجم البيع. ويتولى قسم الأغذية والمشروبات مسئولية إنتاج وخدمة تقديم المأكولات والمشروبات في الأماكن المخصصة لذلك بالأماكن الخدمية والنوادي حيث يتركز عمل قسم الأغذية والمشروبات في ثلاث نقاط رئيسية (إنتاج وطهي الأطعمة " المطبخ "، خدمة تقديم الأطعمة، خدمة المشروبات) .

وتتجه جميع مؤسسات خدمات الاغذية ومنها النوادي الي التنافس في الأرتقاء بمعايير مستوي خدمة الأغذية والمشروبات المقدمة فيها لجذب العملاء وتحقيق الربح المرغوب فيه لذا كان على إدارة تلك المطاعم بالأهتمام بشقين :

• **الشق الاول** وهو الاهتمام بالمطعم نفسه حيث تهتم الإدارات بان يكون المطعم في مكان يسهل الوصول اليه وان يكون الديكورات الخاصه به على وجه لائق وجميله وجذابه ومريحه وأن تتسم معداته بالحدائه والجوده والنظافه وكذا الأهتمام بتصميم قائمة الطعام والمشروبات بحيث تكون منسقة ومريحه بصريا للعميل وكذا الأهتمام الأكبر بأن تكون الأطباق والمشروبات المقدمه جذابه وشهيه بالأضافه الي المنافسه في أسعار الخدمات المقدمة تتناسب مع نوعية الخدمه وجودتها .

• **الشق الثاني** وهو الاهتمام بالقائمين على خدمة الأغذية والمشروبات حيث تهتم الإدارات بضرورة النظافه الشخصية للعاملين بالأضافة الي الأهتمام بنوعية وأناقة الزي الذي يرتدونه وكذا أهتمام تلك الإدارات بأن يكون العاملين ممن لديهم دراسة وخبره بهذا المجال من خريجي معاهد وكليات السياحة والفنادق وأعطائهم دورات تدريبية متقدمة كل فتره بحيث يكونوا على استعداد دائم لمساعدة العملاء في الرد على أسئلتهم واستفساراتهم وتلبية خدماتهم بأستجابه فوريه وكذا الأهتمام بحسن خلق العاملين القائمين بالخدمة للتحدث بأسلوب راق ومتحضر مع العملاء.

من هذا المنطلق كانت هناك حاجة ماسة إلى تقييم مستوى أداء العاملين في خدمة الأغذية والمشروبات بعينة من نوادي الشرطة بجمهورية مصر العربية.

مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات التالية:

- مامتسوي جودة خدمات الاغذية والمشروبات المقدمة في نوادي الشرطة ؟
- الي أي مدي يلتزم القائمون بخدمة الأغذية والمشروبات في نوادي الشرطة بقواعد جودة الخدمة؟
- ما الجوانب الأيجابية والسلبية في مستوى أداء العاملين بخدمة الأغذية والمشروبات في نوادي الشرطة؟

الهدف من الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى تقييم أداء العاملين بخدمة الأغذية والمشروبات داخل عينه من نوادي الشرطة بجمهورية مصر العربية وذلك من خلال:

١. التعرف على آراء مرتادي نوادي الشرطة نحو مستوى جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة في النوادي عينة الدراسة من خلال أبعاد جودة الخدمة الخمسة (الجوانب المادية الملموسة - الثقة - الإستجابة - التأكد - التعاطف) .
٢. التعرف على مستوى أداء العاملين وفقاً للمهام الوظيفية الموكلة إليهم وتحديد نقاط القوة والضعف في مستوى أدائهم.

الدراسة النظرية

مفهوم الأداء الوظيفي

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء الوظيفي فمنهم من عرفه على أنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسئولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي

ترتبط وظيفته بها ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة (هلال، ١٩٩٦) بينما الوداني (١٩٩٩) فقد أشار إلي أن الأداء الوظيفي يقصد به القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المطلوب من الموظف الكفاء المدرب.

وأشار ال الشيخ (٢٠٠١) إلي أن الاداء الوظيفي هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاثة محددات رئيسية هي: الدافعية والفردية، مناخ أو بيئة العمل، والقدرة على إنجاز العمل. بينما يري العنزي (٢٠٠٤) أن كلمة الأداء تتضمن الكثير من المعاني فهي تشير إلي التزام الموظف بمتطلبات وظيفته التي أسندت إليه مهامها من الالتزام بمواعيد العمل الرسمي في الحضور والانصراف والالتزام بواجبات ومهام الوظيفة، والالتزام بالأداب والأخلاق الحميدة داخل المنظمة التي يعمل فيها، وتحمله للأعباء والمسئوليات المسندة على عاتقه.

بينما يري الربيق (٢٠٠٤) أن الاداء الوظيفي عبارة عن محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة. أما الشنطي (٢٠٠٦) فقد استخلص أن الاداء الوظيفي عبارة عن سلوك وظيفي هادف يقوم به الفرد لإنجاز العمل المكلف به، أو بمعنى أدق مستوى قيامه بالعمل، فبناء على هذا المستوى يتحدد أداء الفرد إذا كان جيداً أو متوسطاً أو متدنياً، وهذا يتوقف على عدة عوامل خارجية تتضمن مؤثرات البيئة الخارجية كمناخ العمل والعلاقة بالزملاء والرؤساء والتجهيزات المكتبية ومدى ملائمة مكان العمل ومستوى ضغوط العمل، وعوامل داخلية تتضمن قدرات ومهارات الفرد واستعداداته واتجاهاته نحو العمل ورضاه الوظيفي، وهذه ترتبط إلى حد كبير بالعوامل البيئية والوسط الثقافي المحيط بالفرد، ونوع التعلم والخبرات المكتسبة. وعلى الرغم من الاختلاف بين الباحثين في تعريف الأداء، يري الصغير (٢٠٠٢) أن هناك عوامل تجمع هذه التعريفات وهي:

١. الموظف: وما يمتلكه من معرفة ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع.
٢. الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل.

٣. **الموقف:** وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

عناصر الأداء الوظيفي

أوجز الحسيني (١٩٩٤) عناصر الاداء الوظيفي في أربعة عناصر رئيسية وهي:

- (١) المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- (٢) نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- (٣) كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- (٤) المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله.

محددات الأداء الوظيفي

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها.

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

(١) **الجهد المبذول في العمل:** وهو يعكس 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 (الحربي، ٢٠٠٣).

مفهوم تقييم الأداء الوظيفي

يرى بعض الكتاب أن تقييم الأداء الوظيفي هو الحصول على حقائق أو بيانات محددة من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله ومسلكه في فترة زمنية محددة وتقدير مدى كفاءته الفنية والعملية والعلمية للنهوض بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله في المستقبل (منصور، ١٩٩٧) ويرى الخزامي (١٩٩٩) أن هناك من يستخدم مصطلح تقدير الكفاية بدلاً من استخدام مصطلح تقييم الأداء، ويعني تقدير الكفاية تحليل وتقييم أداء العاملين لعملهم وسلوكهم وتصرفاتهم وقياس مدى صلاحيتهم وكفاءتهم في القيام بأعباء أعمالهم الحالية، وتحملهم لمسئوليات وإمكانات وظائف ذات مستوى أعلى.

بينما يعرفه ماهر (٢٠٠٧) علي أنه 'نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم'. ويحتاج الأمر إذن أن يكون العاملون قد قضوا فترة زمنية في أعمالهم وبشكل يُمكن من القيام بتقييم أدائهم خلالها.

أما درة والصبغ (٢٠٠٨) يرون أن تقييم الاداء 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 نتائجهما خلال فترات دورية زمنية محددة مسبقاً.

كما يذهب البعض في النظر إلى عملية تقييم الأداء على أنها عملية إدارية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين وفي تحقيق هدف معين خطت له المنظمة مسبقاً (الصيرفي، ٢٠٠٧).

أهمية تقييم الأداء الوظيفي

يعد تقييم الأداء الوظيفي وسيلة أساسية للحكم على فعالية وكفاءة أداء العاملين من ناحية وعلى دقة البرامج والسياسات التي تتبعها المنظمة من ناحية أخرى، ويمكن تلخيص أهمية تقييم الأداء الوظيفي كما يراها عبد الرحمن (٢٠٠٥) في النقاط الآتية:

- ١) تحديد مدى كفاءة العاملين في المنظمة.
- ٢) تقييم الاداء يساعد المدراء على اتخاذ قرارات بشأن تحسين وتطوير أداء العاملين، واقتراح المكافآت المالية بناءً على مستوى الأداء وتميزه مما يساعد على رفع الروح المعنوية وتقليل معدل دوران العمل.
- ٣) زيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين حيث يشعر العاملين بالعدالة وأن جهودهم المبذولة تؤخذ بعين الاعتبار.
- ٤) يؤدي شعور العاملين بأن جهة ما تقوم بتقييم نشاطهم إلى الالتزام بتنفيذ المهام فضلاً عن شعورهم بالمسئولية تجاه أنفسهم وعملهم معاً.
- ٥) الحكم على دقة السياسات والبرامج المتعلقة بالاستقطاب والاختيار والتعيين.
- ٦) تساعد هذه الوسيلة على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب (الاختيار على أساس مواصفات الوظيفة).
- ٧) تحديد الاحتياجات التدريبية، حيث يساهم تقييم الأداء في التعرف على نقاط الضعف الموجودة بالعاملين ويسعى من خلال عملية التدريب على تجنب هذه الأخطاء والعمل على رفع مستوى الكفاءة مما يؤثر بدوره على زيادة إنتاجية الفرد.

- ٨) يساهم تقييم الأداء في دعم العلاقة بين العاملين والإدارة نتيجة وجود أسس موضوعية وعادلة في التقييم وتجنب المحاباة والأهواء الشخصية، مما يؤدي إلى تقوية علاقات العمل ودعم الثقة بين العاملين والإدارة.
- ٩) إعادة تشكيل البناء التنظيمي، إذ من الممكن أن يكون تقييم الأداء مرشداً أو دليلاً لإعادة توزيع العمالة في الأوقات والمجالات المناسبة مما يساعد على التجديد المستمر لهيكل التنظيم في ضوء الإمكانيات المتاحة من القوى العاملة.
- ١٠) تخطيط القوى العاملة، فالمعلومات المتوفرة من خلال عمليات التقييم تعد مدخلاً هاماً لإعداد السجلات الواقعية لتصنيف العمالة بالمنظمة والتي يجب أن تظهر بدورها الملامح والسمات الرئيسية للقوى العاملة وتقدير متطلبات المستقبل.

منهجية الدراسة

- تهدف الدراسة الحالية إلى تقييم أداء العاملين بخدمة الأغذية والمشروبات داخل عينة من نوادي الشرطة بجمهورية مصر العربية وذلك من خلال:
- التعرف على آراء مرتادي نوادي الشرطة نحو مستوى جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة في النوادي عينة الدراسة من خلال أبعاد جودة الخدمة الخمسة (الجوانب المادية الملموسة - الثقة - الاستجابة - التأكيد - التعاطف).
 - التعرف على مستوى أداء العاملين وفقاً للمهام الوظيفية الموكلة إليهم، وتحديد نقاط القوة والضعف في مستوي أدائهم .

مجتمع الدراسة وحجم العينة

تمثل مجتمع الدراسة في نوادي الشرطة في جمهورية مصر العربية والبالغ عددها ٤٢ نادى وفقاً للحصر الشامل الذي قام به الباحثون حيث تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية من تلك النوادي بلغ عددها (١١) نادى بنسبة ٢٦.٢ % موزعين على النحو الوارد في الجدول التالي:

جدول (١) : نوادي الشرطة عينة الدراسة

م	أسم النادي	مكان النادي
١	نادى الشرطة للتجديف بالمنصوره	محافظة الدقهليه
٢	نادى الشرطة بالفيوم	محافظة الفيوم
٣	نادى الشرطة بكفر الشيخ	محافظة كفر الشيخ
٤	نادى الشرطة بالمحله الكبرى	محافظة الغربية
٥	نادى الشرطة بمدينة نصر بالقاهره	محافظة القاهره
٦	نادى الشرطة (لازور) بالاسكندريه	محافظة الاسكندريه
٧	نادى الشرطة ببني سويف	محافظة بني سويف
٨	نادى الشرطة برأس البر	محافظة دمياط
٩	نادى الشرطة بالزقازيق	محافظة الشرقيه
١٠	نادى الشرطة الرياضى بالمنصوره	محافظة الدقهليه
١١	نادى الشرطة باسيوط	محافظة اسيوط

الطرق الإحصائية المستخدمة فى جمع البيانات

تم تجميع البيانات الخاصة بالدراسة الميدانية من خلال :

- تصميم أستمارة إستقصاء وزعت على عينة عشوائية من مرتادى نوادى الشرطة عينة الدراسة بلغ عددها (٥٥٠) إستمارة بواقع (٥٠) إستمارة داخل كل نادى كان من بينها (٤٥٥) بنسبة ٨٢.٧ ٪ أستمارة صالحة للتحليل الإحصائى وذلك للتعرف على آراء أفراد عينة الدراسة نحو مستوى جودة خدمات الأغذيه والمشروبات المقدمه فى نوادي الشرطة عينة الدراسه من خلال أبعاد جودة الخدمة الخمس (الجوانب المادية الملموسة - الثقة - الإستجابة - التأكد - التعاطف).
- تصميم إستمارة للملاحظة الشخصية طبقت على نوادي الشرطة عينة الدراسة لتقييم أداء العاملين بخدمة الأغذية والمشروبات من وجهة نظر الباحث حيث أشتملت على (٢٠) عنصر شملت المهام الوظيفيه الموكلة إلي القائمين بالخدمة حيث تم أستخدم مقياس ليكرت الخماسي (دائما - غالبا - أحيانا - نادرا - مطلقا) للتعرف على أى مدى يلتزم القائمون بالخدمة بقواعد خدمة الأغذية والمشروبات السليمة.

أساليب معالجة البيانات وتحليلها

عالجت الدراسة البيانات التي تم الحصول عليها من الدراسة الميدانية احصائيا باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS الأصدار ٢٠٠٠ ، حيث تم ترميز متغيرات أداة الدراسة، وتقسيمها الي محاور رئيسية بطريقة واضحة وذلك لضمان الحصول على الدقة المطلوبة في تخزين البيانات الميدانية إلى البرنامج. كما تم تصنيف جميع أجابات فقرات مجالات الدراسة وفقا لمقياس ليكرت الخماسي للتعبير عن مدى الأتفاق مع العناصر التي يتضمنها كل محور كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٢) مقياس الأجابة على فقرات الإستبيان

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

مع الأخذ بعين الاعتبار أنه تم حساب طول خلايا المقياس الخماسي المستخدم في محاور الدراسة على النحو الموضح بالجدول الآتي :

$$\text{حساب المدى} = (٥ - ١) / ٥ = ٠.٨٠$$

جدول (٣) : طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	١.٨٠-١.٠٠	٢.٦٠-١.٨١	٣.٤٠-٢.٦١	٤.٢٠-٣.٤١	٥.٠٠-٤.٢١

وفيما يلي أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية

١. تحليل استمارة الاستبيان الخاصة بالعملاء

الخصائص الديموجرافية لمفردات عينة الدراسة

جدول (٤) توزيع افراد عينة الدراسة وفق متغيرات النوع - العمر

النوع	المتغير	
	التكرارات	النسبة %
الذكور	١٧٧	٢٨.٩ %
	٢٧٨	٦١.١ %
العمر	٢٧	٥.٩ %

من ٢٠ عام وحتى ٣٠ عام	١٧٥	٣٨.٥ %
أكبر من ٣٠ عام وحتى ٤٠ عام	١٢٧	٢٧.٩ %
أكبر من ٤٠ عام وحتى ٥٠ عام	٩٥	٢٠.٩ %
أكبر من ٥٠ عام	٣١	٦.٨ %

يتضح من الجدول رقم (٤) أن غالبية أفراد عينة الدراسة (٦١.١%) كانت من الذكور بينما بلغت نسبة الأناث ٣٨.٩% حيث أن نوادي الشرطة هي نوادي للترفيه والرياضة وهذا يتفق أكثر مع السيدات حيث هم أكثر ترفيها وكذا هم الأكثر اهتمام بالأطفال واصطحابهم إلى النادي لأداء الرياضات المختلفة . أما فيما يخص الفئة العمرية لأفراد عينة الدراسة فقد تراوحت أعمار النسبة الأكبر منهم من ٢٠ عام حتى اقل من ٣٠ بنسبة ٣٨.٥% فيما جاءت النسبة العمرية التي تراوحت اعمارهم من ٣٠ عام حتى اقل من ٤٠ عام فى المرتبة الثانية بنسبة ٢٧.٩% يليها من ٤٠ عام واقل من ٥٠ عام والتي بلغت نسبتهم ٢٠.٩% اما الفئتين العمريتان من ٥٠ عام فأكثر و من ٢٠ عام فأقل جاء ترتيبهم فى المرتبة الرابعة والخامسة على التوالي بنسبة ٦.٨% و ٥.٩%.

جدول ٥ : توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لعدد مرات الزيارة / أسبوعيا

النسبة	التكرارات	البيانات	عدد مرات الزيارة خلال الأسبوع
٢٠.٥ %	٩٣	مرة واحدة	
٤٣.٧ %	١٩٩	مرتان	
٢٧.٩ %	١٢٧	ثلاث مرات	
٧.٩ %	٣٦	أكثر من ثلاث مرات	

بالنسبة لعدد مرات الزيارة تشير النتائج الواردة فى الجدول رقم (٥) أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة (٤٣.٧ %) مما يترددون على النوادي الشرطيه بمعدل مرتين / أسبوعيا بينما جاء بالمرتبة الثانية المترددين على النوادي الشرطيه ثلاث مرات / أسبوعيا بنسبه بلغت ٢٧.٩% ويليها المترددين على النوادي الشرطيه مره واحده / أسبوعيا جاءوا فى المرتبة الثالثه بنسبة ٢٠.٥% وجاء فى المرتبه الاخيريه المترددين على النوادي الشرطيه أكثر من ثلاث مرات بنسبة ٧.٩% .

جدول (٦): آراء وتوجهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الجوانب المادية للمؤسسة

المتوسط الحسابي	غير موافق بشده	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشده	الفقرة
٤.٣٦	٠	٠	٤٦	٢٠٠	٢٠٩	ت يبدو الديكور الخاص بالمطعم جذاب ولطيف
	٠	٠	١٠.١	٤٤	٤٥.٩	%
٤.٤٧	٠	٠	٥١	٢١٧	١٨٧	ت المعدات والأدوات الخاصة بالمطعم تتسم بالحدائثة
	٠	٠	١١.٢	٤٧.٧	٤١.١	%
٤.٣٥	٠	٠	٢٨	١٨٣	٢٤٤	ت تبدو قائمة الطعام والمشروبات مريحة بصريا
	٠	٠	٦.٢	٤٠.٢	٥٣.٦	%
٤.٣٠	٠	٠	٥١	١٩٢	٢١٢	ت الأطباق والمشروبات المقدمة جذابة وشبيهة
	٠	٠	١١.٢	٤٢.٢	٤٦.٦	%
٤.٢٩	٠	٠	٤٩	٢٢٦	١٨٠	ت يلتزم موظفوا المطعم بالاناقه والنظافة الشخصية
	٠	٠	١٠.٧	٤٩.٧	٣٩.٦	%
٤.٣٧	٠	٠	٤٤	١٩٨	٢١٣	ت يمكن الوصول إلى المطعم بسهولة
	٠	٠	٩.٧	٤٣.٥	٤٦.٨	%

يتضح من خلال النتائج الواردة بالجدول رقم (٦) أن

- غالبية آراء أفراد عينة الدراسة موافقة بشده على أن الديكور الخاص بالنادي كان جذاب ومريح للنظر حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٣٦ وأوضحت النتائج أن ٤٥.٩ % من آراء أفراد عينة الدراسة كانت موافقة بشده ونسبة ٤٤ % جاءت موافقة بينما يرى ١٠.١ % من أفراد عينة الدراسة أن الديكور الخاص بالنادي كان جذاب ومريح إلى حد ما.

- غالبية آراء أفراد عينة الدراسة موافقة بشده على أن المعدات والأدوات الخاصة بالمطعم تتسم بالحدائثة حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٤٧ وأوضحت

النتائج أن ٤١.١ % كانت موافقة بشده و نسبة ٤٧.٧ % جاءت موافقة بينما يرى ١١.٢ % من أفراد عينة الدراسة أن المعدات والأدوات الخاصة بالمطعم تتسم بالحداثه إلى حد ما .

-غالبية اراء أفراد عينة الدراسة موافقة بشده على أن قائمة الأطباق والمشروبات تبدو مريحة بصريا حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٣٥ وأوضح النتائج أن ٥٣.٦ % كانت موافقة بشده ونسبة ٤٠.٢ % جاءت موافقة بينما يرى ٦.٢ % من أفراد عينة الدراسة أن قائمة الأطباق والمشروبات تبدو مريحة بصريا إلى حد ما .

-غالبية اراء أفراد عينة الدراسة موافقة بشده على أن الأطباق والمشروبات المقدمة جذابة وشهيه حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٣٠ وأوضح النتائج أن ٤٦.٦ % كانت موافقة بشده ونسبة ٤٢.٢ % جاءت موافقة بينما يرى ١١.٢ % من أفراد عينة الدراسة أن الأطباق والمشروبات المقدمة جذابة وشهيه إلى حد ما .

-غالبية اراء أفراد عينة الدراسة موافقة بشده على أن مضيفوا المطعم يلتزموا بالنظافة الشخصية والأناقة حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٢٩ وأوضح النتائج أن ٣٩.٦ % كانت موافقة بشده ونسبة ٤٩.٧ % جاءت موافقة بينما يرى ١٠.٧ % من أفراد عينة الدراسة أن مضيفوا المطعم يلتزموا بالنظافة الشخصية والأناقة إلى حد ما .

-غالبية اراء أفراد عينة الدراسة موافقة بشده على سهولة الوصول إلى المطعم حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٣٧ وأوضح النتائج أن ٤٦.٨ % كانت موافقة بشده ونسبة ٤٣.٥ % جاءت موافقة بينما يرى ٩.٧ % من أفراد عينة الدراسة أن طريق الوصول إلى المطعم سهل إلى حد ما .

جدول (٧) : آراء وتوجهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الثقة

المتوسط الحسابي	غير موافق بشده	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشده	الفقرة
٤.٢١	٠	١٢	٥٣	٢١٨	١٧٢	ت يوفر موظفوا المطعم الخدمة المطلوبة في الوقت المحدد
	٠	٢.٦	١١.٧	٤٧.٩	٣٧.٨	%
٤.٢٠	٠	١٤	٥٨	٢٠٢	١٨١	ت يلتزم المطعم بتقديم خدمات خاليه من الأخطاء
	٠	٣.١	١٢.٧	٤٤.٤	٣٩.٨	%
٤.٢٨	٠	٧	٥١	٢٠٤	١٩٣	ت يسعى الموظفون إلى أرضاء الضيوف والاستجابة لرغباتهم
	٠	١.٦	١١.٢	٤٤.٨	٤٢.٤	%
٤.٢٤	٠	٦	٦٤	١٩٩	١٨٦	ت يقدم موظفوا المطعم خدماتهم بكل مصداقية وأمانه
	٠	١.٣	١٤.١	٤٣.٧	٤٠.٩	%

يتضح من خلال النتائج الواردة بالجدول رقم (٧) أن :

-غالبية آراء أفراد عينة الدراسة جاءت موافقة بشده على أن القائمين بالخدمة يؤدون الخدمة المطلوبة في الوقت المحدد المطلوب حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٢١ وأوضحت النتائج أن ٣٧.٨ % كانت موافقة بشده و نسبة ٤٧.٩ % جاءت موافقة بينما يرى ١١.٧ % من أفراد عينة الدراسة أن القائمين بالخدمة يؤدون الخدمة المطلوبة في الوقت المحدد المطلوب إلى حد ما كما يرى نسبة ٢.٦ % أنها غير موافقة عن تلك الخدمة.

-غالبية آراء أفراد عينة الدراسة جاءت موافقة على التزام المطعم بتقديم خدمات خاليه من الأخطاء حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٢٠ وأوضحت النتائج أن ٣٩.٨ % كانت موافقة بشده و نسبة ٤٤.٤ % جاءت موافقة بينما يرى ١٢.٧ % من أفراد عينة الدراسة ألتزام المطعم بتقديم خدمات خاليه من الأخطاء إلى حد ما كما يرى نسبة ٣.١ % أنها غير موافقة عن تلك الخدمة .

-غالبية آراء أفراد عينة الدراسة جاءت موافقة بشده على أن القائمين بالخدمة يسعوا إلى أرياء العملاء والاستجابة لرغباتهم بشكل فوري حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٢٨ وأوضحت النتائج أن ٤٢.٤ % كانت موافقة بشده و نسبة ٤٤.٨ % جاءت موافقة بينما يرى ١١.٢ % من أفراد عينة الدراسة أن القائمين بالخدمة يسعوا إلى أرياء العملاء والاستجابة لرغباتهم بشكل فوري إلى حد ما كما يرى نسبة ١.٦ % أنها غير موافقة عن تلك الخدمة .

-غالبية آراء أفراد عينة الدراسة جاءت موافقة بشده على أن القائمين بالخدمة بالمطعم يقوموا بتقديم خدماتهم للعملاء بكل مصداقية وأمانه حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٢٤ وأوضحت النتائج أن ٤٠.٩ % كانت موافقة بشده و نسبة ٤٣.٧ % جاءت موافقة بينما يرى ١٤.١ % من أفراد عينة الدراسة أن القائمين بالخدمة بالمطعم يقوموا بتقديم خدماتهم للعملاء بكل مصداقية وأمانه إلى حد ما كما يرى نسبة ١.٣ % أنها غير موافقة عن تلك الخدمة .

جدول (٨): آراء وتوجهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الاستجابة

الفقرة	موافق بشده	موافق	معايد	غير موافق	غير موافق بشده	المتوسط الحسابي
موظفوا المطعم على استعداد دائم لمساعدتك	٢٠٨	١٩٢	٤٥	١٠	٠	٤.٣١
	% ٤٥.٧	% ٤٢.٢	% ٩.٩	% ٢.٢	% ٠	
يلبي موظفوا المطعم خدماتك بصورة فوريه	١٨٧	٢٠٣	٥٣	١٢	٠	٤.٢٤
	% ٤١.١	% ٤٤.٦	% ١١.٧	% ٢.٦	% ٠	
لدى موظفوا المطعم استجابة فوريه لاستفساراتكم	١٩١	٢٠٠	٥٧	٧	٠	٤.٢٦
	% ٤٢	% ٤٤	% ١٢.٥	% ١.٥	% ٠	
موظفوا المطعم على دراية كاملة بأسئلتكم واستفساراتكم	١٨٦	١٩٩	٥٧	١٣	٠	٤.٢٣
	% ٤٠.٨	% ٤٣.٧	% ١٢.٥	% ٣	% ٠	

يتضح من خلال النتائج الواردة بالجدول رقم (٨) أن:

- غالبية آراء أفراد عينة الدراسة جاءت موافقة بشده على أن القائمين بالخدمة على استعداد دائم لمساعدة الضيوف حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٣١ وأوضحت النتائج أن ٤٥.٧ % كانت موافقة بشده ونسبة ٤٢.٢ % جاءت موافقة بينما يرى ٩.٩ % من أفراد عينة الدراسة أن القائمين بالخدمة على استعداد دائم لمساعدة العملاء إلى حد ما كما يرى نسبة ٢.٢ % أنها غير موافقة عن تلك الخدمة

- غالبية آراء أفراد عينة الدراسة جاءت موافقة بشده على أن القائمين بالخدمة يؤدون الخدمة بصورة فوريه ودون تباطأ حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٢٤ وأوضحت النتائج أن ٤١.١ % كانت موافقة بشده ونسبة ٤٤.٦ % جاءت موافقة بينما يرى ١١.٧ % من أفراد عينة الدراسة أن القائمين بالخدمة يؤدون الخدمة المطلوبة بصورة فوريه ودون تباطأ إلى حد ما كما يرى نسبة ٢.٦ % أنها غير موافقة عن تلك الخدمة .

- غالبية آراء أفراد عينة الدراسة جاءت موافقة بشده على أن القائمين بالخدمة يلبوا استجابة فوريه لاستفسارات وأسئلة الضيوف حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٢٦ وأوضحت النتائج أن ٤٢ % كانت موافقة بشده ونسبة ٤٤ % جاءت موافقة بينما يرى ١٢.٥ % من أفراد عينة الدراسة أن القائمين بالخدمة يلبوا استجابة فوريه لاستفسارات وأسئلة العملاء إلى حد ما كما يرى نسبة ١.٥ % أنها غير موافقة عن تلك الخدمة .

- غالبية آراء أفراد عينة الدراسة جاءت موافقة بشده على أن القائمين بالخدمة على دراية كاملة بأسئلة واستفسارات الضيوف حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٢٣ وأوضحت النتائج أن ٤٠.٨ % كانت موافقة بشده ونسبة ٤٣.٧ % جاءت موافقة بينما يرى ١٢.٥ % من أفراد عينة الدراسة أن القائمين بالخدمة على دراية كاملة بأسئلة واستفسارات العملاء إلى حد ما كما يرى نسبة ٣ % أنها غير موافقة عن تلك الخدمة

جدول (٩): آراء وتوجهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد التاكيد

المتوسط الحسابي	غير موافق بشده	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشده	الفقرة
٤.٤٨ □	٠	٠	٤٠	١٥٦	٢٥٩	ت يتسم موظفوا المطعم بالتحدث بأسلوب راق مع الضيوف
	٠	٠	٨.٨	٣٤.٣	٥٦.٩	%
٤.٢٤ □	٠	٨	٥٧	٢٠٨	١٨٢	ت سلوك موظفوا المطعم يفرس الثقة لدى الضيوف
	٠	١.٨	١٢.٥	٤٥.٧	٤٠	%
٤.٧٦ □	٠	٠	١٠	٩١	٣٥٤	ت تتناسب أسعار المطعم مع جودة الخدمات المقدمة
	٠	٠	٢.٢	٢٠	٧٧.٨	%

يتضح من خلال النتائج الواردة بالجدول رقم (٩) أن:

- غالبية آراء أفراد عينة الدراسة جاءت موافقة بشده على أن القائمين بالخدمه يتسموا بالتحدث بأسلوب راق مع العملاء حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٤٨ وأوضحت النتائج أن ٥٦.٩% كانت موافقة بشده ونسبة ٣٤.٣% جاءت موافقة بينما يرى ٨.٨% من أفراد عينة الدراسة أن القائمين بالخدمه يتسموا بالتحدث بأسلوب راق مع العملاء إلى حد ما .
- غالبية آراء أفراد عينة الدراسة جاءت موافقة بشده على أن القائمين بالخدمه يستطيعوا غرس
- الثقة في نفوس العملاء حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٢٤ وأوضحت النتائج أن ٤٠% كانت موافقة بشده ونسبة ٤٥.٧% جاءت موافقة بينما يرى ١٢.٥% من أفراد عينة الدراسة أن القائمين بالخدمه يستطيعوا غرس الثقة في نفوس العملاء إلى حد ما كما يرى نسبة ١.٨% أنها غير موافقة عن تلك الخدمة .
- غالبية آراء أفراد عينة الدراسة جاءت موافقة بشده على أن أسعار المطعم تتناسب مع جودة الخدمات المقدمة حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٧٦

وأوضحت النتائج أن ٧٧.٨ % كانت موافقة بشده و نسبة ٢٠ % جاءت موافقة بينما يرى ٢.٢ % من أفراد عينة الدراسة أن أسعار المطعم تتناسب مع جودة الخدمات المقدمة إلى حد ما .

جدول (١٠): آراء وتوجهات أفراد عينة الدراسة نحو بعد التعاطف

المتوسط الحسابي	غير موافق بشده	غير موافق	معايد	موافق	موافق بشده	الفقرة
٤.٤٠ □	٠	٣	٢٧	٢٠٨	٢١٧	ت يولي موظفوا المطعم الأولوية الأولى لخدمة الضيوف
	٠	٠.٧	٥.٩	٤٥.٧	٤٧.٧	%
٤.٣٤ □	٠	٤	٣٤	٢٢٢	١٩٥	ت موظفوا المطعم على وعى ودراية بمتطلبات الضيوف
	٠	٠.٩	٧.٥	٤٨.٨	٤٢.٨	%

يتضح من خلال النتائج الواردة بالجدول رقم (١٠) أن:

- غالبية آراء أفراد عينة الدراسة جاءت موافقة بشده على أن القائمين بالخدمة يعطوا الأولوية الأولى لخدمة الضيوف حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٤٠ وأوضحت النتائج أن ٤٧.٧ % كانت موافقة بشده و نسبة ٤٥.٧ % جاءت موافقة بينما يرى ٥.٩ % من أفراد عينة الدراسة أن القائمين بالخدمة يعطوا الأولوية الأولى لخدمة العملاء إلى حد ما كما يرى نسبة ٠.٧ % أنها غير موافقة عن تلك الخدمة .
- غالبية آراء أفراد عينة الدراسة جاءت موافقة بشده على أن القائمين بالخدمة على وعى ودراية بمتطلبات العملاء حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٣٤ وأوضحت النتائج أن ٤٢.٨ % كانت موافقة بشده و نسبة ٤٨.٨ % جاءت موافقة بينما يرى ٧.٥ % من أفراد عينة الدراسة أن القائمين بالخدمة على وعى ودراية بمتطلبات العملاء إلى حد ما كما يرى نسبة ٠.٩ % أنها غير موافقة عن تلك الخدمة .

جدول (١٠): آراء وتوجهات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى الرضا العام عن جودة

خدمات الأغذية والمشروبات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير راضي تماما	غير راضي	محايد	راضي	راضي تماما	الفقرة	
							مستوى الرضا العام عن جودة أداء العاملين خدمات الاغذية والمشروبات	ت
٠.٤٧١	٤.٦٩	٠	٠	٤٨	٩٦	٣١١	%	٦٨.٣
		٠	٠	١٠.٦	٢١.١			

تشير النتائج الواردة في الجدول السابق أن غالبية آراء أفراد عينة الدراسة جاءت موافقة بشده على رضا العملاء عن جودة أداء العاملين خدمات الاغذية والمشروبات حيث بلغ المتوسط الحسابي للعنصر ٤.٦٩ وأوضحت النتائج أن ٦٨.٣ % كانت راضية تماما ونسبة ٢١.١ % جاءت راضية ونسبة ١٠.٦ % جاءت محايدة.

٢. تحليل استمارة الملاحظة الشخصية

تهدف هذه الاستمارة إلى تقييم مستوى أداء القائمون بخدمة الأغذية والمشروبات في نوادي الشرطة عينة الدراسة وذلك من خلال أسلوب الملاحظة الشخصية للقائمون بالخدمة أثناء تأدية أعمالهم. وقد تضمنت استمارة التقييم علي (٢٠) عنصر شملت بعض المهام الوظيفية الموكلة إلي القائمين بالخدمة حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (دائما - غالبا - أحيانا - نادرا - مطلقا) للتعرف على أي مدي يلتزم القائمون بالخدمة بقواعد خدمة الأغذية والمشروبات السليمة.

جدول (١١) تحليل استمارة الملاحظة الشخصية لنوادي الشرطة عينة الدراسة

(دائما=٥، غالبا=٤، أحيانا=٣، نادرا=٢، مطلقا=١)

المتوسط الحسابي	أسوط	الفيوم	الزقازيق	رأس البر	بني سويف	لازور اسكندرية	مدينة نصر القاهرة	الحله	كفر الشيخ	التجديف بالنصوره	الرياضي بالنصوره	الفترة
٤.٠٩	٤	٤	٤	٤	٤	٥	٤	٤	٤	٤	٤	يتم استقبال العملاء بترحيب وأبتسامه
٢.٧٢	٢	٢	٤	٤	٢	٥	٤	٢	٤	٤	٤	يلتزم القائمون بالخدمه بقواعد النظافه الشخصيه والمظهر الجيد
٢.٤٥	٢	٢	٢	٢	٢	٤	٢	٢	٢	٢	٢	يتميز القائمون بالخدمه باليقظه وقوه الملاحظه
٢.٥٤	٢	٢	٢	٢	٢	٤	٢	٢	٢	٢	٢	يتميز القائمون بالخدمه بالقدرة على الاتصال البصري بالعملاء
٤.٣٦	٤	٤	٥	٤	٤	٥	٥	٤	٤	٥	٤	لا يتدخل القائم بالخدمه في الاحاديث والجوارات الشخصيه للعملاء
٢.١٨	٢	٢	٢	٢	٢	٤	٤	٢	٢	٢	٢	القائمون بالخدمه على علم ودرايه تامه بكل ما يخص مكونات اصناف الطعام والشراب المقدمه
٢.٦٢	٢	٢	٢	٢	٤	٥	٤	٢	٤	٤	٤	يلتزم القائمون بالخدمه باللباقه في الحديث بصفه

٣	٤	٣	٣	٣	٣	٣	٥	٤	٣	٣	٤	٣	مستمره في حالة حدوث أخطاء أو تأخير لطلبات العملاء يقوم القائمون بالخدمة بالاعتذار الفوري للعميل
٤	٤	٤	٣	٤	٣	٣	٤	٤	٣	٤	٤	٤	يقوم القائمون بالخدمة باعادة الاوردر مره أخرى على العميل للتأكد من اى شئ على مايرام
٢	٣	٣	٣	٢	٢	٢	٤	٤	٣	٣	٣	٢	بعد أخذ الاوردر يقوم القائمون بالخدمة بشكر العميل واخباره بالوقت الذى يستغرقه الاوردر
٤	٤	٤	٤	٤	٤	٤	٥	٤	٣	٤	٤	٤	يتم خدمة الاغذية والمشروبات فى الوقت المحدد
٤	٤	٣	٣	٤	٤	٣	٥	٤	٣	٣	٤	٤	يتم خدمة مصاحبات الطعام قبل أو أثناء نزول الاوردر
٣	٣	٣	٣	٢	٣	٣	٤	٣	٣	٣	٣	٣	يتم خدمة الطلبات بشكل صحيح دون ان يقوم القائم بالخدمة بسؤال العميل
٣	٣	٣	٣	٣	٣	٣	٤	٤	٣	٣	٣	٣	بعد خدمة الطعام يتم سؤال العميل عن مستوى الرضا عن جودة الاغذيه والمشروبات المقدمه
٤	٤	٤	٤	٤	٤	٤	٥	٥	٤	٤	٤	٤	في حالة طلب العميل لاي طلبات

تقييم أداء العاملين في خدمة الأغذية والمشروبات بالتطبيق على نوادي الشرطة

												خاصه يتم تليبيتها بشكل سريع دون تردد
٣.٠٠	٣	٢	٢	٣	٢	٥	٤	٣	٣	٣	٣	يقوم القائمون بالخدمة بمتابعة المائدة وتغيير الطفايات وملئ الكاسات بشكل مستمر
٣.٤٥	٣	٣	٤	٣	٣	٥	٤	٤	٣	٣	٣	يتم رفع الاطباق المستخدمه وتنظيف المائدة بعد انتهاء العميل من تناول الطعام مباشرة
٣.٧٢	٣	٤	٣	٣	٤	٥	٤	٤	٣	٤	٤	يتم أحضار الفاتوره للعميل في خلال (٣) دقائق من طلبها
٣.٨١	٣	٤	٤	٤	٣	٥	٤	٤	٤	٣	٤	فاتورة العميل مفصله ولا يوجد بها أى أخطاء
٤.٠٩	٤	٤	٤	٤	٤	٥	٤	٤	٤	٤	٤	يتم أسترجاع باقى حساب العميل بسرعه
	٦٢	٦٤	٦٦	٦٦	٦٤	٩١	٨٠	٦٨	٦٨	٧٢	٦٩	المجموع

تشير النتائج الواردة في الجدول السابق أن

- القائمون بالخدمة في نوادي الشرطة عينة الدراسة نادراً ما يتميزون باليقظه وقوة الملاحظه والقدرة علي الاتصال البصرى بالعملاء
- القائمون بالخدمة في نوادي الشرطة عينة الدراسة أحياناً ما يكونوا على علم ودرايه تامه بكل مايخص مكونات أصناف الطعام والمشرب المقدمه، يقومون بالاعتذار الفوري للعميل في حالة حدوث أخطاء أو تأخير لطلبات العميل، مايقومون بشكر العميل واخباره بالوقت الذي سوف يستغرقه الاوردر

- القائمون بالخدمة في نوادي الشرطة عينة الدراسة غالباً ما يقومون بتلبية احتياجات العملاء بشكل سريع كما أنهم يهتمون باستقبال العملاء بترحيب وابتسامة بالإضافة إلي التزامهم بقواعد النظافة الشخصية والمظهر الجيد كما يلتزمون باللباقة في الحديث بصفه مستمره.
- القائمون بالخدمة في نوادي الشرطة عينة الدراسة دائماً لا يتدخلوا في الاحاديث والحوارات الشخصية للعملاء

ملخص نتائج الدراسة

بناءً على نتائج الدراسة الميدانية يتضح لنا:

- اهتمام إدارات النوادي الشرطيه عينة الدراسه بديكورات النادي وأختيار موقع مناسب للمطعم لسهولة الوصول اليه وكذاحداثة معداته والأدوات الخاصة به والحرص على تنظيم قائمة الطعام والمشروبات لتكون مريحة بصريا للضيوف وكذا والحرص على أن تكون الأطباق والمشروبات المقدمة جذابة وشهيه مع التزام مقدمى الخدمه بقواعد النظافة الشخصية وأناقة ملابسهم .
- اهتمام إدارات النوادي الشرطيه عينة الدراسه بتوفير الخدمة المطلوبة للعملاء في الوقت المحدد وبطريقه خاليه من الأخطاء مما ينعكس بدوره على أرضاء العملاء من خلال الاستجابة لرغباتهم بشكل فوري ومصداقية وأمانه .
- اهتمام إدارات النوادي الشرطيه و القائمين بالخدمه عينة الدراسه بمساعدة العملاء وتقديم الخدمات إليهم بصوره فوريه وكذلك الاستجابه السريعه لرغبات وأحتياجات العملاء والرد على أستفساراتهم وأسئلتهم .
- هناك تأكيد من العملاء على كفاءة وحسن معاملة القائمين بالخدمه لهم والتي عملت على غرس الثقة في نفوس العملاء بالإضافة على التأكيد بأن أسعار النادي تتناسب مع جودة الخدمات المقدمة .
- اهتمام القائمين بالخدمه فى إعطاء العملاء الأولوية الأولى كما ان لديهم دراية كاملة بمتطلبات واحتياجات العملاء .

التوصيات

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

١. الأرتقاء بمستوي أداء العاملين بخدمة الأغذية والمشروبات وذلك من خلال عقد مجموعة من الدورات التدريبية لتنمية المهارات السلوكية والعملية لديهم ذلك فيما يخص :

- كيفية التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء .
- صحة وسلامة الغذاء .
- كيفية حل شكاوي العملاء .
- الاتيكيت والبروتوكول في الخدمة.

٢. وضع مجموعة من القواعد والمعايير لإختيار العاملين بخدمة الأغذية والمشروبات في النوادي الشرطة .

٣. عمل رقابة دورية لتقييم مستوي أداء العاملين بخدمة الأغذية والمشروبات وكذلك تقييم مستوي جودة الخدمة المقدمة للعملاء .

٤. ضرورة التواصل بين النوادي الشرطة ومعاهد وكليات السياحة والفنادق لتوظيف خريجها داخل تلك الأندية والأستفادة منهم في تطوير مستوي جودة الخدمة المقدمة .

٥. دراسة احتياجات ومتطلبات العملاء وذلك من خلال تفعيل صندوق شكاوي واقتراحات العملاء وذلك للأرتقاء بمستوي جودة الخدمة المقدمة .

^١ باحث بدرجة الماجستير كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

^٢ المدرس بقسم الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

^٣ الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية المعهد العالي للسياحة والفنادق - ايجوث - الاسماعلية

المراجع

- الحري، 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
- الحسيني، أحمد بن عبد الله (١٩٩٤)، علاقة الإشراف الإداري بكفاءة أداء العاملين: دراسة تطبيقية على المستشفيات العسكرية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- الخزامي، عبد الحكيم (١٩٩٩)، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلي التحسين، مكتبة الساعي للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية
- الربيق، محمد بن إبراهيم (٢٠٠٤)، العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- الشنطي، محمود عبد الرحمن إبراهيم (٢٠٠٦)، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية علي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الصغير، فهد بن محمد (٢٠٠٢)، المناخ التنظيمي وأثره علي أداء العاملين في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- العنزي، مبارك (٢٠٠٤)، التغيير التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين: دراسة مسحية علي العاملين بإدارة مرور الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية

- الودناني، عوض محمد (١٩٩٩)، أثر الحوافز في فاعلية الأداء والرضا الوظيفي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية
- آل الشيخ، خالد بن عبد الرحمن (٢٠٠١)، المتغيرات الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية
- درة، عبد الباري إبراهيم والصباغ، زهير نعيم (٢٠٠٨)، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين (منحي نظمي)، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
- عبد الرحمن، الهيتي خالد (٢٠٠٥)، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
- ماهر، أحمد (٢٠٠٧)، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- محمد الصيرفي (٢٠٠٧)، إدارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر
- منصور، أحمد (١٩٩٧)، المبادئ العامة في إدارة القوي العاملة، وكالة المطبوعات الكويتية، الكويت.
- هلال، علي (١٩٩٦)، مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء، السعودية.