



جامعة المنصورة
كلية السياحة و الفنادق

تقييم أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي بالفنادق الاقتصادية

بمدينة الإسكندرية

مستخلص من رسالة علمية

إعداد

رفاء سمير أحمد عبد العال

باحثة بدرجة الماجستير

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

أ.د/ رانيا إبراهيم الجمال

الأستاذ بقسم الصناعات الغذائية

كلية الزراعة - جامعة المنصورة

د/ زينب عبد الرحمن عبد القادر

المحاضر بمعهد الفندقية التابع

للأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا و النقل الجوي

مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

عدد (٤) - ديسمبر ٢٠١٨

تقييم أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي بالفنادق الاقتصادية بمدينة الإسكندرية إعداد

رفاء سمير أحمد عبد العال^١ / د/ زينب عبد الرحمن عبد القادر^٢ / أ.د/ رانيا إبراهيم الجمال^٣

المخلص

تبرز أهمية الدراسة من أهميه موضوعها ، وهو تقييم أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي بالفنادق الاقتصادية بمدينة الإسكندرية وذلك لمعرفة أثر التقييم علي مستوى أداء العاملين لتحقيق الأهداف المرجوة . ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استمارات استقصاء وزعت علي عينه عشوائية من النزلاء المصريين و العرب والأجانب في الفنادق عينه الدراسة .

حيث طبقت الدراسة علي عشرين فندق من إجمالي مجتمع الدراسة (٢٨ فندقاً وفقاً لما ورد بدليل الفنادق المصرية ٢٠١٥/٢٠١٦) .

بلغ عدد الاستمارات الموزعة علي الفنادق ٤٤٠ استمارة تم استرداد ٣٥٧ استمارة كان من بينها ٣٢٠ استمارة صالحة للتحليل الإحصائي والتي تم تحليلها ومعالجتها بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS version 17.0) .

وتهدف هذه الدراسة إلي التعرف علي آراء النزلاء في مستوى جوده الخدمة المقدمة من العاملين بقسم الإشراف الداخلي وضرورة العمل علي تقييم أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي من أجل تطوير أدائهم وتحقيق الأهداف المنشودة .

وكذلك تكمن أهميه الدراسة في إلقاء الضوء علي الفنادق الثلاث والأربع نجوم حيث إن الملاحظ أن معظم الدراسات تتناول فنادق الخمس نجوم وبالتالي سوف يتناول القطاع العريض من تلك الفنادق بمدينة الإسكندرية لأنها كثيرة ومنتشرة بغرض تطويرها والوصول بها إلي درجة فنادق الخمس نجوم .

ونجد أنه من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي :-

- ضرورة الاهتمام بنظافة الغرفة وراحتها وتهويتها بصورة أكبر .
- لم يحصل النزلاء علي الخدمات الفندقية التي وعد الفندق بالحصول عليها .
- يسعى العاملون إلي إقامة علاقة طويلة الأمد مع النزلاء ويحظون بثقة النزلاء .
- يجب الاهتمام بنظافة الممرات والطرقات ومصادر الإضاءة وكذلك الاهتمام بصورة أكبر بالصيانة وتطوير الفندق وتحديث الأثاث .
- يجب الاهتمام بالنظافة الشخصية للعاملين بصورة اكبر .

وقد توصلت الدراسة إلي التوصيات التالية :-

- ضرورة عقد الاجتماعات الدورية للعاملين بقسم الإشراف الداخلي للتعرف علي آراء النزلاء وسياسة التشغيل والتعرف علي المشاكل التي تواجه القسم وحث العاملين والمديرين للعمل بروح الفريق والانتماء للفندق .
- وضع برامج تدريبية للعاملين بقسم الإشراف الداخلي تتناسب مع احتياجات العمل وتعمل علي الارتقاء بمستوى العاملين في التعامل مع النزلاء .
- الاهتمام بتطبيق مبادئ الصحة العامة ورفع الوعي بالنواحي الصحية للعاملين بالقسم حتى نتجنب الأمراض المهنية .
- الاهتمام بالمظهر العام والنظافة الشخصية للعاملين خاصة عمال النظافة والاحتفاظ بمستوى الأداء بقسم الإشراف الداخلي .
- أسلوب إرضاء العاملين والنزلاء جزء لا يتجزأ لتحقيق أعلى ربح .
- ضرورة استخدام طرق مختلفة لتقييم الأداء لمعرفة نقاط القوة والضعف في الأداء الوظيفي والاعتماد علي جهات مختلفة في عملية التقييم لنحصل علي وجهات نظر متعددة في عملية التقييم مما يكسب التقييم النزاهة والمصداقية .
- يجب عمل برنامج للصيانة والتجديد والتطوير بالإضافة للأعمال اليومية بالفندق وعدم انتظار وصول أي شكوى للنزلاء .

- تفعيل برنامج الجودة والأخذ في الاعتبار الجودة والأخذ في الاعتبار كفاءة العامل ومستوى أدائه .
 - تخصيص علاوات تمييز للمهن غير المقبولة في المجتمع مثل (العمل في تنظيف الغرف
- الكلمات المفتاحية:** تقييم أداء العاملين - الإشراف الداخلي - الفنادق الاقتصادية

Evaluating The Performance of the Employee of the Housekeeping Department at the economic hotels in Alexandria City

Abstract

This study is entitled: Evaluating the Performance of the Employee of the Housekeeping Department of the economic Hotels in Alexandria city and it has a great importance as it helps in understanding the effect of evaluation employees' performance level to achieve the desired goals.

Survey forms were designed and distributed to a random sample of guests; Egyptians, Arabs and foreigners in the hotels study sample. The study was applied to 20 hotels of the total study community (28 hotels according to the Egyptian Hotels Guide 2015/2016).

The number of questionnaires that distributed on hotels was 440, 357 questionnaires of them were retrieved, and 320 questionnaires of them were valid for statistical analysis, which were analyzed and processed by SPSS version 17.0.

The aim of this study is to identify the opinions of the inmates on the level of quality of service provided by the employees of the Housekeeping department and the need to evaluate the performance of the employees of the Housekeeping department in order to improve their performance and achieve the desired goals.

The importance of the study lies in shedding light on the three and four star hotels, as it is noted that most studies deal with five-star hotels and thus will address the wide sector of these hotels in Alexandria because they are many and spread for the purpose of development and reach them to the level of five-star hotels.

The most important findings of the study are:

- The need to pay attention to the cleanliness and comfort and ventilation of the room more.
- Guests did not receive the hotel services promised by the hotel.

- Employees seek to establish a long-term relationship with the guests and have confidence of the guests.
- Care should be taken to clean the corridors, roads and lighting sources, as well as to pay more attention to maintenance, hotel development and modernizing of furniture.
- The personal hygiene of workers should be paid more attention.

The study reached the following recommendations

- The need to hold regular meetings of employees of the internal housekeeping department to identify the views of the guests and the operating policy and identify the problems facing the department and urged staff and managers to work in a team spirit and belonging to the hotel.
- Develop training programs for employees of the housekeeping department to suit the needs of the work and work to improve the level of employees in dealing with the inmates.
- Pay attention to the application of the principles of public health and raise awareness of the health aspects of the employees of the department so as to avoid occupational diseases.
- Paying attention to the general appearance and personal hygiene of the workers, especially the cleaners, and maintaining the performance level in the internal supervision department.
- The method of satisfying employees and guests is an integral part of achieving the highest profit.
- The need to use different methods to evaluate performance to identify the strengths and weaknesses in the performance and dependence on various parties in the evaluation process to obtain multiple views in the evaluation process, which earns the assessment of integrity and credibility.
- A maintenance, renovation and development program should be carried out in addition to the day-to-day work of the hotel and no waiting for any complaint to be received.
- To activate the quality program and take into account the quality and taking into account the worker's efficiency and performance.

- Allocating discrimination allowances for unacceptable occupations in the community (such as cleaning the rooms.

Keywords: Evaluating the Performance of the Employee, Housekeeping, and Economic Hotels.

مشكلة الدراسة :-

تعتبر عملية تقييم الأداء من العمليات الإدارية الهامة جدا نظرا لكونها الأساس في عملية قياس أداء العاملين ، حيث يبني عليها قرارات وظيفية تتعلق بمستقبل العاملين والمؤسسة ومرتبطة بوظائف تنمية الموارد البشرية ، ومن منطلق ذلك تنبع أهمية نظام تقييم أداء العاملين في الفنادق إذا صلح نظام التقييم عاد بالنعف الكبير علي المؤسسة والموظف في أن واحد ، إلا أنه رغم أهمية عملية تقييم الأداء فإن كثير من المؤسسات لا توليها الاهتمام الكافي ، لذا كان من الأهمية دراسة فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره علي مستوى أداء العاملين في الفنادق الاقتصادية لذلك رأي الباحث أن مشكلة البحث تندرج تحت عاملين هما : -

- ١ . ما هو مستوى الأداء المتميز للعاملين بقسم الإشراف الداخلي ودورة الفعال في صناعه الضيافة بالفنادق الاقتصادية بمدينة الإسكندرية ؟
- ٢ . ما مدى فاعلية نظام تقييم أداء العاملين في قسم الإشراف الداخلي وأثره علي تحسين أداء العاملين ؟

فرضيات الدراسة :-

- تنطلق هذه الدراسة من خلال فرضيه أساسية وهي :
- "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء النزلاء حول أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي في الفنادق الاقتصادية الثلاث والأربع نجوم"
- وينبثق من الفرضية الرئيسية أربع فرضيات فرعية هي:
- أ - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء النزلاء المصريين حول أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي في الفنادق الاقتصادية الثلاث نجوم.
 - ب - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء النزلاء غير المصريين حول أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي في الفنادق الاقتصادية الثلاث نجوم.
 - ج - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء النزلاء المصريين حول أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي في الفنادق الاقتصادية الأربع نجوم.

د - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء النزلاء غير المصريين حول أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي في الفنادق الاقتصادية الأربع نجوم.

أهمية الدراسة :-

تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي :

- ١ - تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال إمداد المسؤولين ببيانات وتوصيات ومقترحات تساعد في تحسين وتطوير أداء العاملين بالفندق .
- ٢ - إن تطبيق عملية تقييم أداء العاملين بشكل ملائم يؤدي إلي تطوير أداء العاملين مما ينعكس إيجابيا علي مستوى أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي وتقديم خدمه أفضل للزائرين وتحقيق رضائهم عن الخدمة المقدمة وبالتالي يحقق الفندق الربحية والأهداف المرجوة .

(١) الدراسة النظرية

الفنادق الاقتصادية:

لا شك إنه في السنوات الأخيرة أزداد الطلب علي الإقامة في الفنادق الاقتصادية الأمر الذي أدى انتشاره علي نطاق واسع حيث تتميز هذه الفنادق بانخفاض أسعار الإقامة بها حيث تمثل غرف العملاء أكثر من ٨٥% من الدخل الإجمالي للفندق (Verginis and Woods,2002)

الفنادق الاقتصادية يتم إدارتها من قبل ملاكها دون الاعتماد علي أساليب علمية أو شركات متخصصة في الإدارة فالمالك هو المسئول عن عملية الاختيار والتعيين للعاملين وتوفير السيولة النقدية والتنظيم بالإضافة إلي عمليات شراء السلع والخامات المطلوبة للتشغيل (Medlik and Ingram,2000)

لقد حدد Brotherton(2004) الخصائص الرئيسية المميزة للفنادق

الاقتصادية في النقاط التالية :

- تقدم غرف أسعارها اقل من المتعارف عليه وفقا لصناعة الفنادق وتوفر الراحة والمرافق الأساسية وبأسعار معقولة (كفاءة نظام تكييف الهواء والمياه الجارية الباردة والساخنة) .
- مستوى السكن من ثلاث نجوم إلي أربع نجوم وتقدم غرفة نظيفة ومريحة.
- تقدم خدمات محدودة كغرف الاجتماعات وحمامات سباحة صغيرة ومطعم محدود باستخدام أعداد محدودة من العاملين وعادة ما يتم تقديم الطعام فيها علي أن يكون الغذاء المقدم محدود ولكن جيد ، نافع و طازج .
- غالبا ما تكون واقعة علي الطرق الرئيسية أو في وسط المدينة .

قسم الإشراف الداخلي

ذكر سماحه وعامر(٢٠١١) و (Martin ، ١٩٩٨) أن قسم الإشراف الداخلي هو القسم المسئول عن توفير الراحة والنظافة للنزيل، وأكد (سامي،عبد القادر،٢٠٠٦) أن هذا القسم من أهم أقسام الفندق فعندما تكون الغرفة نظيفة ومنسقة ومنظمه فإن هذا يترك انطبعا جيدا لدي النزيل عن الفندق ، ومن أهم تعريفات الإشراف الداخلي الأتي:

١. الإشراف الداخلي Housekeeping بمعناه الحري " تدبير شئون البيت والمحافظة علي نظافته وجمالة " أي أن المعنى الحقيقي للكلمة هو الحفاظ علي البيت " To Keep House " وهذه الكلمة تحمل في معناها الكثير بالنسبة للسائح أو الضيف والذي يرغب في تحقيق أقصى درجات الإشباع والرضاء حيث أن الفندق بالنسبة للنزيل بيته الذي يعيش فيه مؤقتا والبعيد عن بيته الأصلي Home Away " From Home " ولا يأتي ذلك إلا عن طريق قيام فريق قسم الإشراف الداخلي بالكامل بتوفير الخدمة الممتازة والراحة والنظافة والرفاهية للنزلاء . (هاني عاطف ٢٠١٤،

٢. كما أضاف إبراهيم (٢٠٠٤) والسعيدى (٢٠٠٨) أن الإشراف الداخلي هو الواجهة الأساسية للغرف فهي إدارة إنتاج الغرف الفندقية بينما تكمن مسئولية الاستقبال في بيع المنتج وذلك بتأجير الغرف وهي تشبه العلاقة بين قسم المطبخ وقسم المطعم بالفندق حيث يقوم المطبخ بالتجهيز والتصنيع والإنتاج ويقوم المطعم بدور المبيعات لإنتاج المطبخ

٣. كما عرفه (الطافش،٢٠٠٧) بأنه القسم المسئول عن راحة النزلاء في الفندق من حيث النظافة وصيانة وتخزين ورقابة المفروشات والبياضات والمعدات وأدوات النظافة والإصلاحات .

تقييم الأداء :

ذكر كلا من (حنفي،١٩٩٦) و(حافظ،٢٠٠٤) أنه من ضمن التعاريف الشاملة لتقييم الأداء أنه "عبارة عن تقرير دوري يبين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه مقارنة مع مهمات وواجبات الوظيفة المنوطة به. فهو يساعد المسئولين علي معرفة جوانب الضعف والقوة في نشاط ذلك الفرد .والهدف المنشود من ذلك هو معالجة الضعف إن وجد وتدعيم جوانب القوة أيضا . ويركز هذا المفهوم علي الأداء الفعلي في ظل متطلبات وظيفته ، ويعاير ذلك بالإنجاز المتوقع منه أداءه ، ويمكن القول أن تقييم الأداء في القطاع السياحي والفندقي هو نظام يستخدم لقياس الأداء الوظيفي للعاملين بالمنشآت الفندقية والسياحية من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالمقاييس والمعايير المحددة مسبقاً، وتقييم الأداء يجب أن يشمل جميع أفراد المنظمة سواء كانوا في المستويات الدنيا أو المستويات الوسطى أو في مستوى الإدارة العليا ، كما يجب أن يتصف هذا التقييم بالاستمرار .

أهمية تقييم الأداء :

لقد ذكر كلا من (الشريف،٢٠٠٤) و(سهيله عباس،٢٠٠٧) أنه يوجد فوائد عديدة لتقييم الأداء ومن أهمها :

١. أهميته علي مستوى الفندق :

- أ - إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكاوى العاملين تجاه الفندق.
- ب - رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم بما يساعدهم علي التقدم والتطور .
- ت - مساعدة الفندق علي وضع معدلات أداء معيارية دقيقة .

٢. أهميته علي مستوى المديرين :

- أ - دفع المديرين والمشرفين إلي تنمية مهاراتهم وتحسين مستواهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلي تقييم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم .
- ب - دفع المديرين إلي تطوير العلاقات الجيدة مع المرؤوسين والتقرب إليهم للتعرف علي المشاكل والصعوبات.

٢. أهميته علي مستوى العاملين : (حافظ، ٢٠٠٤)

- أ. تجعل العاملين أكثر شعورا بالمسئولية وذلك لزيادة شعوره بالعدالة وبأن جميع جهودهم المبذولة تأخذ بالحسبان من قبل المنظمة .
- ب. دفع العامل للعمل باجتهد وإخلاص ليتربح فوزه باحترام وتقدير رؤساءه معنويا وماديا .

أهداف عملية التقييم

ذكر (الهيبي، ٢٠٠٩) أن الهدف الرئيسي من تقييم الأداء : يهدف تقييم الأداء بشكل رئيسي إلي نقطتين رئيسيتين هما :

١. **التقييم** : حيث يتم تقييم أداء العاملين واستخدام المعلومات التي تم الحصول عليها من التقييم في إصدار القرارات الإدارية ، كترقية العاملين ، أو نقلهم ، أو منح العلاوات السنوية . أيضا يساعد التقييم في تقديم تغذية عكسية للعاملين .
٢. **التطوير** : حيث أن عملية تقييم أداء العاملين تساعد علي تقييم برامج وسياسات المنظمة ، مما يؤدي إلي تنمية وتطوير أداء الأفراد والتطوير الإداري والمؤسسي .

(٢) الدراسة الميدانية

منهجية الدراسة : -

اعتمد البحث علي المنهج الوصفي التحليلي، وبذلك تنقسم طرق جمع البيانات إلي قسمين:

- المصادر الثانوية: وتعتمد علي الدراسات النظرية والأدبيات السابقة والأبحاث والدوريات والرسائل العلمية العربية والأجنبية ومواقع الإنترنت.
- المصادر الأولية: وتم الحصول عليها من خلال تصميم استمارة استقصاء وتوزيعها علي النزلاء المصريين وغير المصريين بالفنادق الثلاث والأربع نجوم بمدينة الإسكندرية

صدق الاستبيان

تم إعداد استمارة الاستبيان بصورتها الأولية من خلال الاستعانة بالأدبيات التي تم الحصول عليها في مجال الدراسة وتم عرضها علي المشرفين ومناقشتها وإجراء التعديلات عليها من خلال مناقشة مدي شموليتها وإمكانياتها لتحقيق الهدف الذي ترمي إليه الدراسة ، وتم حذف بعض العبارات وإضافة بعضها وتعديل البعض الأخر ومن ثم عرضت الاستمارة أهداف الدراسة وأسئلتها التي يتوقع الإجابة عليها .

مجتمع وعينة الدراسة

تم استخدام أسلوب العينة العشوائية لتحديد عينة مجتمع الدراسة من النزلاء المصريين وغير المصريين في الفنادق فئة الثلاث والأربع نجوم، حيث تعد العينة العشوائية أفضل أنواع العينات وأكثرها دقة في تمثيل مجتمع الدراسة. ولتحديد عدد أفراد عينة الدراسة فقد تم استخدام قانون Moser والذي ينص على :

$$ن د = ٢٤ / (ع س د) ٢$$

حيث أن ن د = حجم العينة المراد قياسها

ع س د = حد الثقة أو درجة الدلالة

ع = الانحراف المعياري

ع س = حد الثقة أو درجة الدلالة للوسط الحسابي لمجتمع الدراسة / مستوى الثقة

بافتراض أن الانحراف المعياري لمجتمع الدراسة = ٢١ .

درجة الدلالة = ٢

مستوى الثقة = ٩٥ (١.٩٦)

إذن $ع س د = \text{مستوى الدلالة} / \text{مستوى الثقة} = ١.٩٦ / ٢ = ١$

$ن د = ٢(٢١) / ٢(١) = ٤٤١ = ١ / ٤٤١$

ولتقريب العدد فقد تم تحديد حجم عينة الدراسة ٤٤٠ نزيلة.

وبعد توزيع الاستثمارات تم استعادة ٣٥٧ استثمار حيث تم فقد ٨٣ استثمار لم تسترد، وبعد تحديد الصالح منها للتحليل الإحصائي فقد تم استبعاد ٣٧ استثمار غير صالحة للتحليل لعدم اكتمال بياناتها ومن ثم فقد تم التحليل الإحصائي لعدد ٣٢٠ استثمار استبيان للنزلاء وقد استخدمت استثمار الاستقصاء كأداة لجمع بيانات الدراسة وقد تكونت من جزأين موزعين كالتالي :

الجزء الأول : أختص بالبيانات الأولية الشخصية للنزلاء واقتصرت علي (الجنس ، السن ، النوع ، الجنسية)

الجزء الثاني : أختص بإعداد استثمار استبيان للنزلاء لتقييم أداء العاملين وذلك بعد الإطلاع علي أدبيات البحث وعن طريق الإستعانة ببعض الدراسات السابقة.

تمثلت فنادق العينة بمدينه الإسكندرية في الأتي :

تصنيف الفنادق		
فنادق الثلاث نجوم	فنادق الأربع نجوم	٨
أمون الإسكندرية	بلازا الإسكندرية	١
الحرم الإسكندرية	براديس إن ويندسور	٢
ريجيسي الإسكندرية	ميركيور رومانس	٣
قاعود سبورتينج	ستيجنبرجر سيسل	٤
مكة الإسكندرية	براديس إن لومتربول	٥
كليوباترا	براديس إن المعمورة	٦
دلنا الإسكندرية	شيري ماريسكي	٧

منتجع إيفو هورايزون	فندق معمورة بالاس	٨
سميراميس الإسكندرية		٩
بيت الصحراء		١٠
جرين بلازا إن إن		١١
سان جيوفاني استانلي		١٢

النتائج والمناقشة

تحليل البيانات الخاصة بالنزلاء في الفنادق الثلاث والأربع نجوم وتكونت من جزئين هما :

- أ - شملت البيانات الشخصية للنزلاء في الفنادق الاقتصادية الثلاث والأربعة نجوم حسب عينة الدراسة تناولت: (العمر - النوع - الجنسية)
- ب. البيانات الموضوعية وشملت (١٧) سؤالاً ، " لتقييم أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي" (١٣ سؤالاً) وقد استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة) أمام كل عبارة للتعبير عن توجهات وأراء النزلاء في أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي بالفنادق الإقتصادية الثلاث والأربع نجوم بمدينة الإسكندرية ، بالإضافة إلى سؤال مقالى حول مقترحات تحسين مستوى أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي

وفيما يلي عرض تفصيلي لنتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها :

أ - البيانات الشخصية:

شملت البيانات الشخصية للنزلاء في الفنادق الاقتصادية الثلاث والأربع نجوم حسب عينة الدراسة (٣) تناولت: (العمر - النوع - الجنسية) وجاءت النتائج كما يلي:

١ - العمر:

جدول (١) توزيع أفراد عينة الدراسة من النزلاء في الفنادق الثلاث والأربع نجوم حسب العمر

فنادق الثلاث نجوم						
غير مصريين			مصريين			الجنسية
المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
٢.٣	١٠.٧	٨	١.٩	٣٠.٨	١٦	اقل من ٣٠ سنة
	٥٢.٠	٣٩		٣٦.٥	١٩	٥٠-٣٠ سنة
	٣٧.٣	٢٨		٣٢.٧	١٧	اكبر من ٥٠ سنة
	١٠٠	٧٥		١٠٠	٥٢	المجموع
فنادق الأربع نجوم						
غير مصريين			مصريين			الجنسية
المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
٢.٢	١١.٤	١٨	١.٧	٤٢.٩	١٥	اقل من ٣٠ سنة
	٦١.٤	٩٧		٤٥.٧	١٦	٥٠-٣٠ سنة
	٢٧.٢	٤٣		١١.٤	٤	اكبر من ٥٠ سنة
	١٠٠	١٥٨		١٠٠	٣٥	المجموع

يوضح الجدول (١) الفئة العمرية للنزلاء في الفنادق الثلاث والأربع نجوم حسب عينه الدراسة حيث جاء في المرتبة الأولى من ٣ - ٥٠ سنة بنسبة ٣٦.٥% للنزلاء المصريين و٥٢% للنزلاء غير المصريين في الفنادق الثلاث نجوم، كما بلغت ٤٥.٧% للنزلاء المصريين و٦١.٤% للنزلاء غير المصريين في الفنادق الأربع نجوم.

١ - النوع : جدول (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة من النزلاء في الفنادق الثلاث والأربع نجوم حسب النوع

فنادق الثلاث نجوم						
غير مصريين			مصريين			الجنسية
المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	النوع
١.٣	٦٩.٣	٥٢	١.٥	٥٠	٢٦	ذكر
	٣٠.٧	٢٣		٥٠	٢٦	أنثى
	١٠٠	٧٥		١٠٠	٥٢	المجموع
فنادق الأربع نجوم						
غير مصريين			مصريين			الجنسية
المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	النوع
١.٤	٦٢.٠	٩٨	١.٣	٦٥.٧	٢٣	ذكر
	٣٨.٠	٦٠		٣٤.٣	١٢	أنثى
	١٠٠	١٥٨		١٠٠	٣٥	المجموع

يوضح الجدول (٢) تحليل الخصائص الديموغرافية من حيث النوع في فنادق الثلاث والأربع نجوم بمدينة الإسكندرية فنجد تساوى الذكور مع الإناث بنسبة ٥٠٪ لكل منهما للنزلاء المصريين ويرى الباحث أن السبب في ذلك هو أن المصريون غالباً ما يقومون بالسفر للترفيه كأسرة ويفضلون فنادق الثلاث نجوم لتوافقها مع مستوى دخل المواطن المصري العادي ، وجاء في المرتبة الأولى الذكور بنسبة ٦٩.٣٪ للنزلاء غير المصريين في الفنادق الثلاث نجوم ، كما بلغ نسبة الذكور ٦٥.٧٪ للنزلاء المصريين ويرى الباحث أن السبب في زيادة عدد الذكور في الفنادق الأربع نجوم لأن معظم النزلاء من لديهم أعمال وقادمون في رحله عمل . و٦٢٪ للنزلاء غير المصريين في الفنادق الأربع نجوم ويرجع السبب في ذلك إلي قدوم الأجانب معظم الوقت في رحلات عمل نظراً لوجود ميناء الإسكندرية ومطار برج العرب .

٣ - الجنسية:

جدول (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة من النزلاء في الفنادق الثلاث والأربع نجوم حسب الجنسية

فنادق الثلاث نجوم			
الجنسية	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي
مصري	٥٢	٤٠.٩	١.٥
عربي	١٧	١٣.٤	
اجنبي	٥٨	٤٥.٧	
المجموع	١٢٧	١٠٠	
فنادق الأربع نجوم			
الجنسية	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي
مصري	٣٥	١٨.١	٢.٣
عربي	٣٨	١٩.٧	
أجنبي	١٢٠	٦٢.٢	
المجموع	١٩٣	١٠٠	

يوضح الجدول (٣) انه جاء في المرتبة الأولى النزلاء الأجانب بنسبة ٤٥.٧٪ في الفنادق الثلاث نجوم و ٦٢.٢٪ في الفنادق الأربع نجوم، وجاء في المرتبة الثانية المصريين بنسبة ٤٠.٩٪ في الفنادق الثلاث نجوم، والعرب بنسبة ١٩.٧٪ في الفنادق الربع نجوم، وجاء في المرتبة الثالثة العرب بنسبة ١٣.٤٪ في الفنادق الثلاث نجوم، والمصريين بنسبة ١٨.١٪ في الفنادق الأربع نجوم . حيث تعتبر مدينته الإسكندرية أكبر وأهم موانئ الشمال الإفريقي على المتوسط ولذلك نجد أن غالبية النزلاء من الأجانب نظرا لوجود الميناء بها فأصبحت مركز لرجال الأعمال والعاملين بالتجارة وغيرها ونجد معظم الأجانب بها من شرق آسيا وإيطاليا وألمانيا وروسيا والصين نظرا لوجود مشاريع ونهضة حديثة بالبلاد فنجد المستثمرون الأجانب والعرب كذلك يتشجعون ويقومون بضخ أموالهم واستثمارها في مصر نظرا للاستقرار الأمني والاقتصادي الذي تشهده البلاد في الوقت الحالي . وكذلك تزخر الإسكندرية بالعديد من الكنائس والكاتدرائيات المسيحية التي تشد الأجانب لزيارته هذه المعالم الدينية، بجانب السياحة

الترفيهية ، أما بالنسبة للسياحة العربية فنجد السائح العربي متواجد بالفنادق بنسبة كبيرة ويمكن أن نعزو ذلك بسبب زيادة التشديدات على التأشيرات لدول أوروبا، وارتفاع أسعار قضاء الإجازات في بعض الدول، كما أن طبيعة السائح العربي، السفر لقضاء إجازته بصحبة أسرته، لذلك يبحث عن الدولة الأنسب والتي تلائم طبيعة ثقافته العربية مثل مصر .

ب - تحليل البيانات الموضوعية

أ . التحليلات الإحصائية لاستمارة استبيان النزلاء في الفنادق الثلاث نجوم

جدول (٤) تحليل استمارات استبيان النزلاء في الفنادق الثلاث نجوم

العبارة	المصريين		غير المصريين	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المحور الأول: تقييم أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي				
١ يظهر العاملون بقسم الإشراف الداخلي بالفندق اهتماما حقيقيا في حل المشاكل التي يواجهها الضيوف	٣.٦	١.٠٣	٣.٦	٠.٧٤
٢ يقوم العاملون بقسم الإشراف الداخلي بتأدية الأعمال الموكلة إليهم بكفاءة وفاعليه مطلوبة	٣.٢	٠.٨٠	٣.٤	٠.٥٩
٣ يتمتع العاملون بقسم الإشراف الداخلي بمهارة التعامل الجيد مع النزلاء	٣.٧	٠.٨٣	٣.٩	٠.٧٢
٤ تشعر بأنك مرحب بك من قبل العاملين بقسم الإشراف الداخلي	٤.٢	٠.٨٩	٤.٣	٠.٦٢
٥ الغرفة نظيفة ومريحة	٢.٩	١.١٩	٢.٩	١.١٩
٦ العاملون بقسم الإشراف الداخلي يقدمون الخدمات لضيوف الفندق بشكل سريع وفوري	٣.٣	٠.٦٧	٣.٣	٠.٧٠
٧ تجد العاملون في قسم الإشراف الداخلي في حاله تأهب في حاله عدم رضا الضيوف	٣.٧	٠.٧١	٣.٤	٠.٦٢

				ويقدمون الاعتذار لهم عند اللزوم.	
٠.٦٨	٣.٤	٠.٧٥	٣.٤	يقوم العاملون بقسم الإشراف الداخلي علي متابعه طلبات الضيوف للتأكد من الوفاء بالوعود	٨
٠.٧٢	٣.٨	٠.٧١	٣.٩	يشعر الضيوف بالأمان عند ترك أغراضهم الشخصية في غرفهم بالفندق	٩
١.١٥	٢.٢	١.٠٦	٢.٢	تجد بأن ما وعدت فيه من خدمات فندقيه حصلت عليه .	١٠
٠.٧٩	٣.٧	٠.٩٤	٤.١	العاملون في قسم الإشراف الداخلي يسعون لإقامة علاقة طويلة الأمد مع الضيوف	١١
٠.٨١	٣.٦	٠.٨٢	٣.٨	العاملون بقسم الإشراف الداخلي يحظون بثقة الضيوف	١٢
٠.٩٨	٢.٤	٠.٩٢	٢.٧	المحافظة علي كافة الممرات والطرق نظيفة وخاليه من العوائق وكذلك مصادر الإضاءة وعمل صيانة	١٣
غير مصريين		مصريين		المحور الثاني: مدي رضا النزيل عن الغرفة (ممتاز، جيد جدا، جيد، مقبول، غير مقبول)	٢
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
١.٤٠	٢.٧	١.٢٩	٣.٢	من حيث النظافة	١
١.١١	٢.٢	١.٣٤	٢.٨	من حيث الراحة	٢
١.١٠	٢.٣	١.٢٢	٢.٤	من حيث التهوية	٣

ب. التحليلات الإحصائية لاستمارة استبيان النزلاء في الفنادق الأربع نجوم

جدول (٥) تحليل استمارات استبيان النزلاء في الفنادق الأربع نجوم

العبارة	المصريين		غير المصريين	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المحور الأول: تقييم أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي				
١ يظهر العاملون بقسم الإشراف الداخلي بالفندق اهتماما حقيقيا في حل المشاكل التي يواجهها الضيوف	٣.٩	٠.٩٠	٣.٧	٠.٨١
٢ يقوم العاملون بقسم الإشراف الداخلي بتأدية الأعمال الموكلة إليهم بكفاءة وفاعليه مطلوبة	٣.٥	٠.٨٢	٣.٥	٠.٧٥
٣ يتمتع العاملون بقسم الإشراف الداخلي بمهارة التعامل الجيد مع النزلاء	٣.٩	٠.٥٩	٣.٨	٠.٩٠
٤ تشعر بأنك مرحب بك من قبل العاملين بقسم الإشراف الداخلي	٤.٣	٠.٦٨	٤.٠	٠.٨٧
٥ الغرفة نظيفة ومريحة	٣.٢	٠.٨٣	٣.٣	١.٠٥
٦ العاملون بقسم الإشراف الداخلي يقدمون الخدمات لضيوف الفندق بشكل سريع وفوري	٣.٦	٠.٨١	٣.٣	٠.٧١
٧ تجد العاملون في قسم الإشراف الداخلي في حالة تأهب في حاله عدم رضا الضيوف ويقدمون الاعتذار لهم عند اللزوم	٣.٦	٠.٧٣	٣.٣	٠.٧١
٨ يقوم العاملون بقسم الإشراف الداخلي علي متابعه طلبات الضيوف للتأكد من الوفاء بالوعود	٣.٥	٠.٨٥	٣.٤	٠.٧٢
٩ يشعر الضيوف بالأمان عند ترك أعراضهم الشخصية في غرفهم بالفندق	٤.٢	٠.٨٢	٣.٨	٠.٨٢

١٠	٢.٣	١.١٧	٢.٧	١.٠٩	تجد بأن ما وعدت فيه من خدمات فندقية حصلت عليه .
١١	٤.٣	٠.٨٢	٣.٨	٠.٨٣	العاملون في قسم الإشراف الداخلي يسعون لإقامة علاقه طويلة الأمد مع الضيوف
١٢	٤.٠	٠.٨٠	٣.٧	٠.٩١	العاملون بقسم الإشراف الداخلي يحظون بثقة الضيوف
١٣	٣.٢	٠.٧٨	٢.٨	١.١١	المحافظة علي كافة الممرات والطرق نظيفة وخاليه من العوائق وكذلك مصادر الإضاءة وعمل صيانه
٢	مصريين		غير مصريين		المحور الثاني: مدي رضا النزيل عن الغرفة (ممتاز، جيد جدا، جيد، مقبول، غير مقبول)
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
	٣.٦	١.١٦	٣.١	١.٤٠	
	٢.٨	١.٢١	٢.٦	١.٢٠	
١	٣.٦	١.١٦	٣.١	١.٤٠	من حيث النظافة
٢	٢.٨	١.٢١	٢.٦	١.٢٠	من حيث الراحة
٣	٢.٦	١.٠٩	٢.٥	١.١٥	من حيث التهوية

تقييم أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي بالفنادق الثلاث والأربع نجوم

وافق معظم النزلاء المصريين وغير المصريين بنسبة ٤٠.٤% و ٥٠.٧% لكل منهما على الترتيب في الفنادق الثلاث نجوم على إظهار العاملون بقسم الإشراف الداخلي بالفندق اهتماما حقيقيا في حل مشاكل الضيوف، وكذلك اتفقت مع آراء معظم النزلاء المصريين وغير المصريين بنسبة ٤٥.٧% و ٥٥.١% لكل منهما على الترتيب في

الفنادق الاربع نجوم ، وقد نعزو ذلك بسبب أن نسبة دوران العمالة في فنادق الإسكندرية نسبة قليلة مقارنة بالمدن التي تتميز بالسياحة الترفيهية والعمالة معظمها ثابتة ويتم الاستعانة بالعمالة الكاجوال في موسم الصيف فقط نتيجة لزيادة الإقبال علي الفنادق من جانب السياحة الداخلية لذلك نجد العمالة الثابتة مكتسبة خبرات في التعامل مع النزلاء ويتضح ذلك من رأى النزلاء في الجدول السابق .

جاءت الاستجابة محايدة لأراء معظم النزلاء المصريين وغير المصريين بنسبة ٥١.٩% و ٥٦% لكل منهما على الترتيب فى الفنادق الثلاث نجوم على قيام العاملون بتأدية أعمالهم بكفاءة وفاعليه، وكذلك اتفقت مع أراء معظم النزلاء المصريين وغير المصريين بنسبة ٤٢.٩% و ٤٣.٧% لكل منهما على الترتيب فى الفنادق الاربع نجوم ، وذلك يؤكد لنا ضرورة الإهتمام بالتدريب والتأهيل للعاملين في المجال الفندقى لكي يعرف العامل كيف يتعامل مع النزلاء وكيف يلبي احتياجاتهم وفق سياسة الفندق بطريقه احترافية .

وافق معظم النزلاء المصريين وغير المصريين بنسبة ٥٩.٦% و ٥٢% لكل منهما على الترتيب فى الفنادق الثلاث نجوم على تمتع العاملون بقسم الإشراف الداخلى بمهارة التعامل الجيد مع النزلاء، وكذلك اتفقت مع أراء معظم النزلاء المصريين وغير المصريين بنسبة ٧٤.٣% و ٣٨% لكل منهما على الترتيب فى الفنادق الاربع نجوم.

وافق معظم النزلاء المصريين وغير المصريين بنسبة ٤٦.٢% و ٥٤.٧% لكل منهما على الترتيب فى الفنادق الثلاث نجوم على الشعور بالترحاب من قبل العاملين بقسم الإشراف الداخلى، وكذلك اتفقت مع اراء معظم النزلاء المصريين وغير المصريين بنسبة ٥١.٤% و ٤١.٨% لكل منهما على الترتيب فى الفنادق الاربع نجوم.

جاءت الاستجابة محايد وموافق لأراء معظم النزلاء المصريين بنسبة ٢٨.٨% على التوالى، ومحايد لغير المصريين بنسبة ٣٦% فى الفنادق الثلاث نجوم على نظافة وراحة الغرفة ، وكذلك اتفقت مع أراء معظم النزلاء المصريين وغير المصريين بنسبة ٥٤.٣% و ٣٨.٦% لكل منهما على الترتيب فى الفنادق الاربع نجوم.

جاءت الاستجابة محايدة لأراء معظم النزلاء المصريين وغير المصريين بنسبة ٥٩.٦% و ٥٢% لكل منهما على الترتيب فى الفنادق الثلاث نجوم على تقديم العاملون بقسم الإشراف الداخلى الخدمات لضيوف الفندق بشكل سريع وفوري، بينما كانت موافقة لمعظم اراء معظم النزلاء المصريين بنسبة ٤٢.٩%، ومحايدة لمعظم اراء النزلاء غير المصريين بنسبة ٥٣.٢% فى الفنادق الاربع نجوم.

جاءت الاستجابة محايدة لأراء معظم النزلاء المصريين وغير المصريين بنسبة ٤٨.١% و ٦٢.٧% لكل منهما على الترتيب فى الفنادق الثلاث نجوم على ان العاملون فى القسم فى حاله تأهب فى حاله عدم رضا الضيوف ويقدمون الاعتذار لهم عند اللزوم، بينما كانت موافقة لمعظم اراء معظم النزلاء المصريين بنسبة ٥١.٤%، ومحايدة لمعظم اراء النزلاء غير المصريين بنسبة ٥٠% فى الفنادق الاربع نجوم. لذلك يري الباحث ضرورة وضع إجراءات معينة لتسريع عملية تقديم الخدمة، مع وضع احتمالات للمشكلات التي قد تطرأ والخيارات المتوافرة للموظف للتعامل معها. فهذا يمكن الموظف من التعامل مع شكاوى العملاء وتلبية حاجتهم دون أن يتجاوز صلاحياته أو يكسر قوانين الفندق .

جاءت الاستجابة محايدة لأراء معظم النزلاء المصريين وغير المصريين بنسبة ٥٩.٦% و ٥٧.٣% لكل منهما على الترتيب فى الفنادق الثلاث نجوم على قيام العاملون بقسم الإشراف الداخلى علي متابعه طلبات الضيوف للتأكد من الوفاء بالوعود ، بينما كانت موافقة لمعظم اراء معظم النزلاء المصريين بنسبة ٤٢.٩%، ومحايدة لمعظم اراء النزلاء غير المصريين بنسبة ٥٠% فى الفنادق الاربع نجوم.

وافق معظم النزلاء المصريين وغير المصريين بنسبة ٥٠% و ٤٤% لكل منهما على الترتيب فى الفنادق الثلاث نجوم على شعور الضيوف بالأمان عند ترك أغراضهم الشخصية فى غرفهم بالفندق، وكذلك اتفقت مع معظم اراء النزلاء المصريين وغير المصريين بنسبة ٥١.٧% و ٤٩.٤% لكل منهما على الترتيب فى الفنادق الاربع نجوم.

لم يوافق بشدة معظم النزلاء المصريين وغير المصريين بنسبة ٣٨.٥٪ و ٣٧.٣٪ لكل منهما على الترتيب فى الفنادق الثلاث على أنهم حصلوا على ما تم وعدهم به من خدمات فندقية ، بينما كانت غير موافق بشدة لمعظم آراء معظم النزلاء المصريين بنسبة ٣٤.٣٪، ومحايدة لمعظم آراء النزلاء غير المصريين بنسبة ٤٠.٥٪ فى الفنادق الأربعة نجوم ، ويعكس ذلك بوضوح زيادة نسب غير الموافقين بشدة فى هذا البند لذلك يجب أن تعيد الفنادق النظر فى طرق التسويق المستخدمة وأن لا يتم المبالغة عند التسويق للفندق بما ليس فيه حتى لا ينزعج النزلاء ويشعر أن الفندق باع له منتج ليس له وجود ويفقد ثقته بالفندق .

وافق بشدة معظم النزلاء المصريين بنسبة ٤٢.٣٪ ووافق معظم النزلاء غير المصريين بنسبة ٥٠.٧٪ فى الفنادق الثلاث على سعى العاملون فى قسم الإشراف الداخلي لإقامة علاقه طويلة الأمد مع الضيوف، بينما كانت موافق بشدة لمعظم آراء النزلاء المصريين بنسبة ٤٥.٧٪، وموافق لمعظم آراء النزلاء غير المصريين بنسبة ٥١.٩٪ فى الفنادق الأربعة نجوم ، وذلك نظرا لأن معظم العمالة ثابتة طوال العام فى الفندق ومتمرسه للعمل ولديها خبرة كبيرة فى المجال الفندقى .

وافق بشدة معظم النزلاء المصريين بنسبة ٥٥.٨٪ وجاءت الاستجابة موافق ومحايد لمعظم النزلاء غير المصريين بنسبة ٤٠٪ لكل منهما فى الفنادق الثلاث على إن العاملون بقسم الإشراف الداخلي يحظون بثقة الضيوف، بينما كانت موافق لمعظم آراء النزلاء المصريين وغير المصريين بنسبة ٦٨.٦٪، و ٤٣.٧٪ لكل منهما فى الفنادق الأربعة نجوم ، وذلك نتيجة تراكم خبرات العاملين فى الأقسام الخدمية بالفنادق فيكتسبون خبرات تؤدي فى النهاية إلى الحصول على ثقة الضيوف .

جاءت الاستجابة محايد لمعظم آراء النزلاء المصريين بنسبة ٤٠.٤٪ وجاءت الاستجابة غير موافق لمعظم آراء النزلاء غير المصريين بنسبة ٣٦٪ فى الفنادق الثلاث على المحافظة على كافة الممرات والطرق نظيفة وخاليه من العوائق والاهتمام بأعمال الصيانة وكذلك مصادر الإضاءة، بينما كانت محايدة لمعظم آراء النزلاء

المصريين وغير المصريين بنسبة ٥٤.٣٪، و٣٦.٧٪ لكل منهما فى الفنادق الاربع نجوم.وقد نرجع ذلك إلى أنه لا توجد خطة إستراتيجية بعيدة المدى بالنسبة لهذه الفنادق وبالتالي لا يتم ضخ استثمارات جديدة في عمليات الإصلاح والتطوير في الفنادق وبالتالي يحدث تقادم بالنسبة لتجهيزات الغرف وأعمال الصيانة وعدم التطوير والتحديث للفندق ومرفقاته .

ما هي مقترحات أو توصيات تحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة من العاملين بقسم الإشراف الداخلي ؟

- يجب الاهتمام بتدريب العاملين بشكل أكبر علي كيفية التعامل مع النزيل وكيفية ترتيب الغرفة بشكل عصري في أقل وقت .
- يجب الاهتمام بشكل أكبر بعمل أعمال الصيانة للفندق و الغرفة و المداخل و كذلك مصادر الإضاءة ونظافة الممرات
- الاهتمام بتجديد الأثاث و المفروشات و الأجهزة الإلكترونية بالغرفة لتسهيل عملية التنظيف علي العاملين ولتحقيق رضا أكبر للنزلاء
- يجب عمل صيانة بشكل أكبر للحمامات في الغرف نظرا لكثرة الشكاوى عنها وذلك لتسهيل مهمة العاملين في قسم الإشراف الداخلي في التنظيف وتحقيق أكبر قدر من رضا النزلاء

تتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة الشافعي (٢٠١٣) عند دراسته لأثر تأثير وكفاءة العاملين بقسم الإشراف الداخلي علي رضا النزلاء (دراسة حاله علي فنادق الأربع والخمس نجوم بمدينة الإسكندرية) وكذلك اتفقت مع ما توصلت إليه نتائج دراسة إبراهيم(٢٠٠٣) عند دراسته تقييم الرضا الوظيفي وأثره علي مستوى الأداء الفندقية بالتطبيق علي فنادق الأقصر .

نتائج اختبار صحة الفروض

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء النزلاء حول أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي في الفنادق الاقتصادية الثلاث والأربع نجوم"

- وينبثق من الفرضية الأولى الرئيسية أربع فرضيات فرعية هي:
- أ - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء النزلاء المصريين حول أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي في الفنادق الاقتصادية الثلاث نجوم.
- ب - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء النزلاء غير المصريين حول أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي في الفنادق الاقتصادية الثلاث نجوم.
- ج - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء النزلاء المصريين حول أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي في الفنادق الاقتصادية الأربع نجوم.
- د - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء النزلاء غير المصريين حول أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي في الفنادق الاقتصادية الأربع نجوم.
- وقد تم اختبار صحة الفرضية الأولى للدراسة باستخدام اختبار (t test) لعينة واحدة عند مستوى معنوية (٠.٠٥) باستخدام برنامج SPSS كما يلي:

جدول (٦) اختبار (t test) لفرضية الدراسة الأولى

احتمال الدلالة p	٩٥ ٪ فترة الثقة لفرق بين الوسطين		اختبار t	الخطأ المعياري للمتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الفرضيه
	الحد الأعلى	الحد الأدنى					
٠.٠٠٠	٣.١٤٢	٢.٣٩٧	١٤.٩٣	٠.١٨٥	١.٣٤	٢.٨	أ
٠.٠٠٠	٢.٤٤٢	١.٩٣١	١٧.٠٤	٠.١٢٨	١.١١	٢.٢	ب
٠.٠٠٠	٣.٢١٥	٢.٣٨٥	١٣.٧٢	٠.٢٠٤	١.٢١	٢.٨	ج
٠.٠٠٠	٢.٧٨٩	٢.٤١٢	٢٧.٢٦	٠.٠٩٥	١.٢٠	٢.٦	د

يتضح من الجدول (٦) تحليل الفرضية الأولى حيث تبين ما يلي:

- أ - في الفرضية الفرعية الأولى ظهر احتمال الدلالة p اقل من مستوى معنوية (٠.٠٥) ومن ثم فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقل الفرضية البديلة انه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء النزلاء المصريين حول أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي في الفنادق الاقتصادية الثلاث نجوم" عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، مما يشير اختلاف

أراء مجتمع الدراسة من النزلاء المصريين حول أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي في الفنادق الاقتصادية الثلاث نجوم.

ب - في الفرضية الفرعية الثانية ظهر احتمال الدلالة P اقل من مستوى معنوية (٠.٠٥) ومن ثم فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقل الفرضية البديلة انه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء النزلاء غير المصريين حول أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي في الفنادق الاقتصادية الثلاث نجوم" عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، مما يشير اختلاف آراء مجتمع الدراسة من النزلاء غير المصريين حول أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي في الفنادق الاقتصادية الثلاث نجوم.

ج - في الفرضية الفرعية الثالثة ظهر احتمال الدلالة P اقل من مستوى معنوية (٠.٠٥) ومن ثم فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقل الفرضية البديلة انه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء النزلاء المصريين حول أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي في الفنادق الاقتصادية الأربع نجوم" عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، مما يشير اختلاف آراء مجتمع الدراسة من النزلاء المصريين حول أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي في الفنادق الاقتصادية الأربع نجوم.

د - في الفرضية الفرعية الرابعة ظهر احتمال الدلالة P اقل من مستوى معنوية (٠.٠٥) ومن ثم فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقل الفرضية البديلة انه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء النزلاء غير المصريين حول أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي في الفنادق الاقتصادية الأربع نجوم" عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، مما يشير اختلاف آراء مجتمع الدراسة من النزلاء غير المصريين حول أداء العاملين بقسم الإشراف الداخلي في الفنادق الاقتصادية الأربع نجوم.

^١ باحثة بدرجة الماجستير كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

^٢ المحاضر بمعهد الفنادق التابع للأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل الجوي

^٣ الأستاذ بقسم الصناعات الغذائية كلية الزراعة - جامعة المنصورة

قائمة المراجع

١/المراجع العربية

- إبراهيم ، محمد ، تسويق وبيع الخدمات السياحية و الفندقية، دار النشر العربية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، ٢٠٠٤ م .
- أبو سماحه ، أسامة راشد ، عامر ، نهله جابر ، أسس الإشراف الداخلي في المؤسسات الفندقية ، دار الوفاء للطباعة والنشر ، ٢٠١١ م .
- جمعه ، عصام الدين جمال والزلاقي ، ليلى محمد ، صناعه الضيافة علم وفن ، دار الوفاء للطباعة والنشر ، ٢٠٠٩ م .
- حجازي ، محمد حافظ ، إدارة المنظمات الفندقية ، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، الاسكندرية ، ٢٠٠٤ م .
- حنفي ، عبد الغفار ، إدارة الأفراد بالمنظما٤٢٢٥٤٥٧٨٠٤٤ت ، مدخل وظيفي ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ١٩٩٦ : ص ٥٩٧ .
- سامي عبد القادر ، الإشراف الداخلي في صناعه الفنادق ، مجموعته النيل العربية ، ٢٠٠٦ .
- السعيد ، عصام حسن ، إدارة المنظمات الفندقية ، دار الراءة للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٨ م .
- شحاتة ، حسام سعيد ، ٢٠١٣ ، إدارة الإشراف الداخلي ، ص ٣٧ .
- الشافعي ، هند زكريا تأثير أداء وكفاءة العاملين بقسم الإشراف الداخلي علي رضا النزلاء ، رسالة ماجستير في قسم الدراسات الفندقية ، كلية السياحة والفنادق جامعته السادات، المنوفية ، ٢٠١٣ م .
- الشريف ، محمد ، إدارة الموارد البشرية ، إدارة الأفراد ، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ٢٠٠٤ : ص ١٧٨
- صالح ، محمد فالح ، إدارة الموارد البشرية ، عرض وتحليل ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٤ ، ص ١٣ .

- عبد الرحيم الهيتي ، إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ٢٠٠٩ م .
- عباس، سهيلة محمد ، إدارة القوى العاملة مدخل إستراتيجي ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان، ٢٠٠٦ :ص ٨٧
- العاني، رعد مجيد ، إدارة الفنادق مفاهيم سياحية في الإقامة والإيواء ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٥ م .
- الطافش ، حسن إسماعيل ، الإشراف الداخلي ، مكتبة النهضة المصرية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ٢٠٠٧ م .
- د. هاني عاطف ، عايدة فايز ، الإشراف الداخلي الصف الأول الثانوي وزارة التربية والتعليم ، دار الكتب والوثائق القومية ، ٢٠١٤ .

٢/المراجع الأجنبية

- Brotherton , B. (2004) . Critical success factors in UK Budget production operation International Journal Of Operations & production management Emerald Group Publishing Limited , 24 (9) , PP . 944-969 .
- Martin , R.J, (1998) , " professional Management of housekeeping Operation " John Wiley & Sons,Inc ,New York
- Medlik ,S and Ingram . H. (2000) . The Business of Hotels Oxford Butter Worth – Heinemann Inc. PP.1-4 .
- Verginis , S. C. and Wood, R. C.(2002). Accommodation Management International Thomson Business Press. Second edition. London .pp. 187-190.