

## تقييم أداء العاملين بخدمات الأغذية والمشروبات

### في دور المسنين

أحمد فودة\*

[hamdi5050@gmail.com](mailto:hamdi5050@gmail.com)

#### 1- المقدمة

إن قضية المسنين قضية عالمية وهي من القضايا الإنسانية والاجتماعية متعددة الجوانب والأوجه التي فرضت نفسها في وقتنا الراهن على جميع المجتمعات على إختلاف درجة تقدمها ورقبها فهي قضية تزداد أهميتها مع مرور الزمن وتقدم الحضارة الإنسانية وإن معالجة قضايا المسنين ينبغي أن تكون جزءا من السياسة العامة للرعاية الصحية للدولة وليست سياسة منعزلة عنها لضمان إستمراريتها كما يتطلب الإبقاء على دور مناسب لكبار السن في حياة المجتمع لتمكين هذه الفئة من الاحساس بوجودها وإنتمائها وفقا لامكانياتها وقدراتها بالإضافة إلى ضرورة مواجهة قضايا المسنين ليس على أنها نوع من البر والإحسان بل إعتبارها 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 الاغذية والمشروبات

\* باحث بكلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

## 2- مشكلة الدراسة :

تهتم الدولة بالعمل على إنشاء دور رعاية المسنين وقامت بترخيص بعض الجمعيات الاهلية التي تقوم بمهمه إنشاء دورا للمسنين وتوفير جوانب الرعاية المختلفة لهم وعلي الرغم من أن دور المسنين المنتشرة بمصر والتي تقدم العديد من الخدمات المختلفة كخدمات الأغذية والمشروبات والإقامة وما غير ذلك من خدمات إلا انه قد لوحظ من خلال نتائج الدراسة الإستطلاعية التي قام بها الباحث إنخفاض كفاءة الخدمات المقدمة بالإضافة إلى إنخفاض كفاءة بعض العاملين بخدمات الاغذية والمشروبات بهذه الدور الامر الذي يتطلب منا العمل والتكاتف من أجل التعرف على تلك المشكلات والعمل على الوصول إلى بعض التوصيات التي تساهم في وضع حلول لتلك المشكلات .

## 3- فرضيات الدراسة :

من خلال الدراسة الإستطلاعية التي قام بها الباحث يمكن صياغة فروض الدراسة طبقا لما يلي :

" توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية 0.05 بين أداء العاملين وجودة الخدمات المقدمة بدور المسنين عينة الدراسة "

## 4- أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الي التعرف علي النقاط التالية:

- دراسة الوضع الحالي للخدمات المقدمة في دور المسنين عينة الدراسة.

- التعرف علي آراء واتجاهات مقيمي دور المسنين عن مدى جودة الخدمات المقدمة لهم .
- دراسة المشكلات التي تواجه جودة الخدمات المقدمة للمسنين .
- تقديم المقترحات اللازمه للارتقاء بجودة الخدمة المقدمة للمسنين .

### 5- أهمية الدراسة :

تكمن أهمية موضوع الدراسة فيما يمثله من أهمية للمجتمع المصرى حيث أن دور المسنين لها دور كبير وفعال في تلبية إحتياجات ورعاية المسنين الأساسية، وتضم كافة إحتياجات كبار السن، كالمسكن، والملبس، والمأكل. 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 ومسلي و توفير الرعاية الصحية الملائمة، وتشمل توفير العلاجات، والخدمات الطبية التي تحسّن من صحّة المسن النفسية، ولذلك فإن الإهتمام بتقييم أداء العاملين في خدمات الأغذية والمشروبات وتطويره يؤدي إلي إشباع جانب من الجوانب الحياتية المختلفة التي يحتاج إليها المسنين.

## الفصل الاول الدراسات المرجعية

تناول هذا الفصل أهم المفاهيم والتعريفات المرتبطة بتقييم الأداء وأهدافه وطرقه والاتجاهات الحديثة في طرق تقييم الاداء وكذلك مشكلات تقييم الاداء وجودة الخدمة ونبذة عن دور المسنين

### 1/1 تقييم اداء العاملين

#### 1/1/1 تعريف تقييم الاداء

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 كانوا موظفين أم عمال يدويين ، دائمين أم مؤقتين رؤساء أم مرؤوسين . وقد أصبح ينظر للأفراد في المؤسسات على أنهم أهم مواردها بحيث تتوقف كفاءة وفاعلية هذه المسسات على كفاءة هذا العنصر إلى درجة جعلت الكثير 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 2005 )

كما يعرف الأداء : بأنه " المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه (حمداي وسيلة 2004 )  
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 )

### 2/1/1 أهمية تقييم الاداء

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 ومسؤوليات مرؤوسيهم بشكل مستمر ، وتدفع المرؤوسين للعمل بفعالية (خالد الهيتي 2003)

كما أن هناك العديد من الفوائد التي تحققها عملية تقييم الأداء ومنها :

- 1- أهميتها على مستوى المنظمة
- 2- أهميتها على مستوى المديرين
- 3- أهميتها على مستوى العاملين

### 3/1/1 أهداف تقييم الاداء

- تهدف عملية تقييم الأداء الوظيفي إلى تحقيق جملة أهداف يمكن تلخيصها فيما يلي :
- 1- تتبع أداء الموظف ومراقبته على وجه الدوام.
  - 2 - دفع العاملين للاجتهاد في العمل

3 - تحديد إمكانية تثبيت الموظف الجديد : فنظم الخدمة المدنية تقضي في الغالب بقضاء الموظف . ( علي المسكيني 1997 )  
يتضح مما سبق أن عملية تقييم أداء العاملين من الأنشطة المهمة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية في المؤسسة والتي تستهدف تحقيق الأهداف التالية :

1- على مستوي المؤسسة

2- على مستوي المديرين:

3- على مستوي العاملين (محمد سلطان 2003 )

1 / 2 خدمة الاغذية والمشروبات

1 / 2 / 1 تعريف الخدمة

تعتبر خدمات الاغذية والمشروبات Food and Beverage Service اساسا لاجتماعات عديدة كالندوات والمؤتمرات ... الخ حيث يكون مدير المبيعات والتسويق مشرفا على تسويق وتقديم خدمات الطعام والشراب لأنها تكون اساسية , حيث تجري مفاوضات على اسعار الخدمات ونوعية وطريقة خدمات الاغذية والمشروبات :

1/4/2 جودة الخدمة

1/4/2/1: تعريف الجودة:

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

(تقييم أداء العاملين بخدمات الأغذية والمشروبات في دور المسنين ..... ) أحمد فودة

عرفها ديان بون وريك جريجز بأنها: معيار، أو هدف، أو مجموعة متطلبات . وهي هدف يمكن قياسه لا إحساس مبهم بالصلاحيية . 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 1995 )

### 3/1 دور المسنين

#### المسن في الاصطلاح:

يعرف المسن في الاصطلاح على أنه "مجموعة تغيرات جسمية ونفسية وتحدث في الحلقة الاخيرة من الحياة ومن التغيرات الجسمية الضعف العام في الصحة ومن التغيرات النفسية ضعف الانتباه والذاكرة وضيق الاهتمامات وشدة التأثير الانفعالي والحساسية النفسية (موضي العنزري 2017)

### دور المسنين

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

### الفصل الثاني . منهجية الدراسة

#### 1/2 تقديم

يحتوى هذا الفصل على مجتمع الدراسة و حجم العينة ووسائل البحث والطرق الإحصائية المستخدمة، حيث تم الاعتماد علي المنهج الوصفي التحليلي أحد مناهج البحث العلمي والذي ركز على وصف الظاهرة قيد الدراسة

### الاسس التي بني عليها تصميم قائمة الاستقصاء:

- 1- المعلومات التي توافرت للباحث من خلال الدراسة الاستطلاعية والدراسة المكتبية التي قام بها
- 2- المقابلات الشخصية التي قام بها مع بعض الاساتذة في مديريات الشئون الاجتماعية (مديرية الشئون الاجتماعية بالقاهرة ومديرية الشئون الاجتماعية بجنوب سيناء ومديرية الشئون الاجتماعية بالدقهلية)
- 3- تم التأكد من صلاحية إستمارة الاستقصاء ، ومن خلال عرضها علي بعض الاساتذة أصحاب الخبرة للتأكد من سلامتها لتحقيق الغرض منها

### 3/2 مجتمع وعينة الدراسة :

• **مجتمع الدراسة :** يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من دور المسنين بالقاهرة الكبرى وعددهم (10) عشرة دور وقد تم تحديد عينة الدراسة من مديري الدار و مدير الاغذية والمشروبات ومديري شئون العاملين وبعض العاملين بالأغذية والمشروبات ، بالإضافة إلى إختيار إجمالي عدد النزلاء بالدور وذلك لقلة عدد النزلاء

(تقييم أداء العاملين بخدمات الأغذية والمشروبات في دور المسنين ..... ) أحمد فودة



لسؤالهم عن مدى جودة خدمات الاغذية والمشروبات في الدور التي يقيمون بها وكانت إجمالي عدد الاستثمارات 103 استثمارة وتم إعادة 92 استثمارة بنسبة إستجابة 89.3 % .

#### • عينة الدراسة :

تم توزيع حجم العينة على مفردات مجتمع الدراسة بإسلوب العينة الشاملة ، وذلك لصغر حجم العينة وهي مجموعة من دور المسنين بمدينة القاهرة الكبرى ، قام الباحث بتوزيع 10 استثمارات لكل دار وقد تم توجيه هذه الاستثمارات إلى كل من مديري الدار و مديري الأغذية والمشروبات و مديري شؤون العاملين والباقي للعاملين بالأغذية والمشروبات ، وعددهم (6 دور) وإمتعت بعض الدور عن دخول الدار نظرا لظروف المستجدات والاجراءات الاحترازية من جائحة الكورونا وأبدوا استعدادهم عن إستلامهم للاستثمارات القيام بتعبئة الاستثمارات ثم عاد الباحث مرة اخري لاستلامها وكانت هذه الدور هي دار جمعية رعاية الاسرة بالدقي ودار الخدمات المتكاملة بالعجوزة .

#### 4/2 تحليل النتائج :

إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وبعد ترميز وتفريغ البيانات تم تحليل البيانات بإستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الإجتماعية **Statistical Package for the Social Sciences** ((SPSS الإصدار 20 وذلك بغرض حساب التكرارات والنسب المئوية

وكذلك تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha) للتعرف علي صدق وثبات عينة الدراسة.

### 5/2 معاملى الثبات والصدق

تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha) لاستمارة الاستبيان الخاصة بالمستفيدين حيث يعرض الجدول التالي رقم (3) معاملى الثبات والصدق لاستمارة الاستبيان. وباستعراض الجدول رقم (3) 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 (0.612) للسؤال الاول ما هي درجه الموافقة (نظرة عامة) و(0.884) للسؤال الثالث " تقييم جودة الطعام ".

كما تراوحت قيمة معامل الصدق بين (0.782) للسؤال الاول وبين (0.940) للسؤال الثالث، ( حيث أن قيمة معامل الصدق هي 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 (3) معاملى الثبات والصدق لأسئلة إستمارة الاستبيان

المحور	البيان	عدد	معامل	معامل
الاول	ما هي درجه الموافقة (نظرة عامة)	3	0.612	0.782
الثانى	تقييم جودة الاقامة	6	0.830	0.911
الثالث	تقييم جودة الطعام	5	0.884	0.940
الرابع	تقييم لجودة خدمات الأغذية	3	0.871	0.933

0.910	0.829	4	تقييم مستوي العاملين بخدمات الاغذية والمشروبات	الخامس
-------	-------	---	---------------------------------------------------	--------

### الفصل الثالث : النتائج والمناقشة

#### جدول ( 6 ) توجهات أفراد عينة الدراسة عن تقييم جودة الطعام

م	الفقرة	وافق بشدة	وافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تنوع قوائم الطعام المقدم	19	18	53	1	1	3.6073 6	0.8247 4
		20.7 %	19.6 %	57.6 %	1.1 %	1.1 %		
2	شكل الطبق مناسب	19	16	53	1	3	3.5674 8	0.8508 7
		20.7 %	17.4 %	57.6 %	1.1 %	1.1 %		

(تقييم أداء العاملين بخدمات الأغذية والمشروبات في دور المسنين ..... ) أحمد فودة

				%	%	%		
0.8858	3.8742	3	2	44	22	21	مذاق	3
		%3.3	%2.2	47.8	23.9	22.8	الطعم	
9	3			%	%	%	مناسب	
0.9022	3.7484	3	2	32	34	21	درجة	4
		%3.3	%2.2	35.9	%38	22.8	حرارة	
4	7			%	%	%	الطبق	
0.8818	3.6564	3	2	47	19	21	جودة	5
		%3.3	%2.2	52.2	21.7	22.8	الطعام	
6	4			%	%	%	المقدم	
0.87	3.69	2.4	1.7	50.2	24.12	21.9	المتوسط	

- يوضح الجدول رقم ( 6 ) آراء وتوجهات عينة الدراسة نحو تقييم جودة الطعام وقد جاءت على النحو التالي ، بالنسبة للفقرة الخاصة بـ " درجة حرارة الطبق " فقد جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 60.8 % بمتوسط حسابي بلغ 3.74847 وإنحراف معياري 0.90224 ويليها الفقرة الخاصة بـ " مذاق الطبق " بنسبة 46.7% بمتوسط حسابي 3.87423 وإنحراف معياري بلغ 0.885087 بينما جاءت الفقرة " شكل الطبق مناسب" على المرتبة الأخيرة بنسبة 38.1 % متوسط حسابي 3.56748 وإنحراف معياري 0.85087

ويوضح الجدول أن نزلاء دور المسنين في العينة لا يستمتعون بجودة الطعام وهذا يدل علي قلة مهارة العاملين في اعداد الطعام والذين يسعون

وان نقاط ضعف المهارات يجب تخضع لعملية تدريب للعاملين من لرفع مستويهم المهاري واكسابهم الخبرة اللازمة.

جدول رقم (7) توجهات أفراد عينة الدراسة تقييم لجودة خدمات الأغذية والمشروبات

م	الفقرة	وافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	سرعة الخدمة	20	50	19	1	2	3.929	0.805
		21.7%	54.3%	20.5%	1.1	2.2		
							45	23

(تقييم أداء العاملين بخدمات الأغذية والمشروبات في دور المسنين .....). أحمد فودة

0.814 02	3.567 48	1	1	55	18	17	التصميم	2
		1.1	1.1	59.8	19.5	18.5	الديكور الخا ص بصالة الطعام	
0.885 89	3.874 23	3	1	23	44	21	مستوي	3
		3.3	1.1	25	47.8	22.8	النظافة داخل المطعم	
0.835 04	3.79	2.2	1.1	35.1	40.5	21	المتوسط	

- يوضح الجدول رقم ( 7 ) آراء وتوجهات عينة الدراسة نحو تقييم لجودة خدمات الأغذية والمشروبات وقد جاءت على النحو التالي ، بالنسبة للفقرة الخاصة بـ " سرعة الخدمة " فقد جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 76 % بمتوسط حسابي بلغ 3.92 وإنحراف معياري 0.80523 ويليهما الفقرة الخاصة بـ " مستوى النظافة داخل المطعم " بنسبة 70.6 % بمتوسط حسابي 3.79 وإنحراف معياري بلغ 0.83504 بينما جاءت الفقرة " التصميم الديكور الخاص بصالة الطعام " على المرتبة الأخيرة بنسبة 38% بمتوسط حسابي 3.79 وإنحراف معياري 0.83504

(تقييم أداء العاملين بخدمات الأغذية والمشروبات في دور المسنين ..... ) أحمد فودة

ويوضح الجدول أن هناك موافقة بشكل عام على المحور ككل بنسبة 61.5% (متوسط حسابي 3.79 وانحراف معياري 0.83504) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من 3.41 إلي 4.20) 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 واعادة رفع الكفاءة من خلال خطط زمنية محددة .

جدول ( 8 ) توجهات أفراد عينة الدراسة عن تقييم مستوي العاملين

#### بخدمات الاغذية والمشروبات

م	الفقرة	اوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	حسن المظهر والنظافة	21	46	22	1	2	3.904 91	0.832 71
		22.8	50	23.9	1.1	2.2		

(تقييم أداء العاملين بخدمات الأغذية والمشروبات في دور المسنين ..... ) أحمد فودة

0.884 21	3.751 53	2	1	34	37	18	سرعة تلبية الخدمة	2
		2.2	1.1	36. 9	40.2	19. 6		
0.840 47	3.766 87	1	1	35	33	22	متابعة النزلاء طوال فترة تواجدهم	3
		1.1	1.1	38	35.9	23. 9		
0.867 01	3.834 36	1	1	34	33	23	اللباقة وحسن المعاملة	4
		1.1	1.1	36. 9	35.9	25		
0.856	3.81						المتوسط	

- يوضح الجدول رقم ( 8 ) آراء وتوجهات عينة الدراسة نحو تقييم مستوي العاملين بخدمات الاغذية والمشروبات وقد جاءت على النحو التالي ، بالنسبة للفقرة الخاصة بـ " حسن المظهر والنظافة" فقد جاءت فى المرتبة الأولى بنسبة 72.8 بمتوسط حسابى بلغ 3.90491 وإنحراف معيارى 0.83271 ويليهما الفقرة الخاصة بـ " اللباقة وحسن المعاملة " بنسبة 60.9% بمتوسط حسابى 3.83436 وإنحراف معيارى بلغ 0.86701 بينما جاءت الفقرة " متابعة النزلاء طوال فترة تواجدهم " على المرتبة الاخيرة بنسبة 59.8 % بمتوسط حسابى 3.54601 وإنحراف معيارى 0.86657 ويوضح الجدول

(تقييم أداء العاملين بخدمات الأغذية والمشروبات في دور المسنين ..... ) أحمد فودة



أن هناك موافقة بشكل عام على المحور ككل بنسبة 63.0175 %  
 (متوسط حسابي 3.81 وانحراف معياري 0.856 )  
 وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من 3.41 إلى 4.20) مما يعني أن النزلاء يتلقون معاملة جيدة من العاملين في الدار وذلك لوجود موظفين يمتلكون مهارات الحوار والتواصل مع النزلاء  
**إختبار فروض الدراسة**

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

" توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين أداء العاملين وجودة الخدمات المقدمة بدور المسنين عينة الدراسة "

جدول (20) معامل ارتباط بيرسون بين أداء العاملين وجودة الخدمات المقدمة بدور المسنين عينة الدراسة

العنصر	الاحصاءات	جودة الخدمات المقدمة
أداء العاملين بخدمات الاغذية والمشروبات	معامل الارتباط	0.412
	مستوي المعنوية	0.00
	حجم العينة	415

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم ( 20) أن قيمة معامل الارتباط بين أداء العاملين وجودة الخدمات المقدمة بدور المسنين بلغ 0.412 وأن مستوى المعنوية 0.00 وهي أقل من 0.05 مما يؤكد علي قبول الفرضية أن هناك

علاقة طردية ذات دلالة إحصائية طردية عند مستوى معنوية 0.05 بين أداء العاملين وجودة الخدمات المقدمة .

## الفصل الرابع: الملخص و التوصيات

### 1/4 الملخص :

من خلال العرض السابق تمكن الباحث من الوصول إلى بعض

النتائج تتلخص فيما يلي :

- يعتبر العنصر البشرى عنصراً هاماً فى كيفية الإرتقاء 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.

(تقييم أداء العاملين بخدمات الأغذية والمشروبات فى دور المسنين ..... ) أحمد فودة

- إن رضا النزلاء يتأثر بشكل مباشر بجودة الخدمات التي يحصلون عليها، وأن هذه الجودة يجب أن تكون أعلى مما يتوقعه الضيوف أو مساوية له
  - أن 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 الإقتصاد القومي كونها مصدراً من مصادر الحصول على العملات الاجنبية
  - أن تحقيق الرضا للنزلاء يمثل مفتاح نجاح دور المسنين واستمرارها ونموها
  - تعزيز قدرات كبار السن ومهاراتهم.
  - الغاء التمييز المبني على النوع الاجتماعي .
  - توفير البيئة الداعمة للخدمات اللازمة لكبار السن في المناطق الريفية والبدوية
- من خلال الدراسة الميدانية توصل الباحث إلى عدد من النتائج اهمها ما يلي:
- 1- أوضحت الدراسة أن نسبة 71 % من إجمالي المستفيدين قد أثنوا علي فقرة مساعدة العاملين "

- 2- أوضحت الدراسة أن نسبة 71 % م إجمالي المستفيدين قد أثنوا علي فقرة الترحيب والإستقبال عند طلب الخدمة" بنسبة
- 3- بينما أوضحت الدراسة انه كان هناك اتفاق بشكل عام علي عدم جودة نوعية الأثاث المتواجد بالغرفة " حصل علي نسبة 36 %
- 4- أوضحت الدراسة أن نسبة 46.7 من اجمالي المستفيدين هم من يتفقون علي جودة مذاق الطعم المناسب
- 5- أوضحت الدراسة انه كان هناك اتفاق علي رضاء النزلاء علي علي درجة حرارة الطبق بنسبة 60.8 % من اجمالي عينة البحث
- 6- بينما أوضحت الدراسة انه كان اتفاق بشكل عام علي عدم رضاء النزلاء علي " شكل الطبق مناسب " حصل علي نسبة 38.1 %
- 7- أوضحت الدراسات أن نسبة 70.6 % من إجمالي المستفيدين أشادو بمستوي النظافة داخل المطعم
- 8- أوضحت الدراسات أن نسبة 38% من اجمالي المستفيدين هم من أثنوا علي التصميم والديكور الخاص بصالة الطعام
- 9- أوضحت الدراسات أن نسبة 72.8 من اجمالي المستفيدين أشادوا بحسن المظهر والنظافة
- 10- أوضحت الدراسات أن نسبة 60.9 % من اجمالي المستفيدين أشادوا اللباقة وحسن المعاملة
- 11- أوضحت الدراسات أن فقرة متابعة النزلاء طوال فترة تواجدهم حصلت علي تأييد 59.8 % من إجمالي عينة البحث

## 2/4 التوصيات

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

- 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
- الأهتمام بالنظافة بصفة عامة وتوفير عمالة متخصصة لذلك.
- عمل كشف دوري علي العمال للتأكد من خلوهم من الامراض المعدية.
- عمل إختبار قدرات للعاملين في جميع المجالات بصفة منتظمة.
- عمل اجتماع شهري للعاملين وذلك لمناقشة ومعالجة اي سلبيات تواجههم خلال تعاملهم فيما بينهم او تعاملهم مع الضيوف.
- تقديم خدمات الاغذية والمشروبات بطريقة اكثر تطورا ورقى باستخدام التكنولوجيا الحديثة.
- العمل علي تحسين ورفع كفاءة الديكورات والتصميمات الخاصة بصالات الطعام

## أولا : المراجع العربية

- - خالد عبدالرحيم الهيبي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2003 م.
- عبد الناصر موسي ، نظام مقترح لتقييم أداء الأفراد في المؤسسات الإقتصادية العمومية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة باجي مختار ، عنابة ، قسم العلوم الاقتصادية ، 2004-2005
- علي المسكيني ، إدارة الموارد البشرية الدار الجامعية للنشر والتوزيع الطبعة الثانية الاسكندرية 1997

- محمد سعيد سلطان، إدارة الموارد البشرية ، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003
- موضي بنت شليويح العنزي مجلة البحث العلمي في التربية العدد الثامن عشر. 2017

### ثانيا المراجع الاجنبية :

- ديان جون جريجز، الجودة في العمل دليلك الشخصي لتأسيس وتطبيق معايير الجودة الكلية ترجمة سامي الفرس وثامر العديلي ، سلسلة أفاق الإدارة والأعمال ، دار أفاق الإبداع العالمية الرياض 1995
- ) 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**

---

(تقييم أداء العاملين بخدمات الأغذية والمشروبات في دور المسنين ..... ) أحمد فودة



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.