

برامج التدريب العملي وتأثيرها في فن اتيكيت خدمة الأطعمة دراسة تطبيقية في فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد

م.د. عماد حسين سعود
الجامعة المستنصرية- كلية العلوم السياحية

P: ISSN : 1813-6729
E : ISSN : 2707-1359

<http://doi.org/10.31272/JAE.i127.110>

مقبول للنشر بتاريخ : 2020/12/15

تأريخ أستلام البحث : 2020/12/8

المستخلص :

ان بيئة الاعمال المعاصرة شهدت جملة من التطورات, والتغيرات المتسارعة في ظل المنافسة الشديدة بين المنظمات الفندقية ذات التصنيف الخمسة نجوم , وذلك ما اثر على مستوى جودة خدمة الاطعمة المقدمة للضيوف, ومن هذا المنطلق فقد جاءت مشكلة الدراسة الحالية لتكشف عن كيفية تأثير برامج التدريب العملي في تطبيق فن اتيكيت تقديم خدمة الاطعمة من حيث المهارات, وقد انبثقت فلسفة الدراسة الحالية من واقع التجارب الميدانية بالتحديد في فنادق ذات الدرجة الممتازة بمدينة بغداد(المنصور , والرشيد , فلسطين , عشتار , بابل) والمبرر من اختيار الفنادق المذكور كحالة دراسية علمية انها تعد من أهم المنظمات الفندقية المصنفة في مدينة بغداد, وقد جاءت الدراسة بعدد من الفرضيات, واختبارها تم الاستعانة بالدراسة التطبيقية التي شملت (42) مديراً ومشرفاً, من العاملين بقسام الاطعمة وبمستوى (مدير قسم اطعمة , معاون مدير قسم الاطعمة , مدير مطعم , كابتن صالة), وقد استعانت الدراسة بالاستبيان كأسلوب لجمع البيانات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS-V22) للتوصل إلى النتائج , وقد خرجت الدراسة بوجود علاقة ارتباط , وتأثير قوية بين برامج التدريب العملي, وتطبيق فن اتيكيت خدمة الاطعمة.

المصطلحات المفتاحية : المراحل العملية لبرامج التدريب, المهارات الذاتية , المهارات الفنية , المهارات الإدارية , المهارات الإنسانية.



مجلة الادارة والاقتصاد
مجلد 46 / العدد 127 / آذار / 2021
الصفحات : 278-262

المقدمة

تعد برامج التدريب من أهم متطلبات إعداد الموارد البشرية المتخصصة في ظل تداعيات الانفتاح المهني وتوسع منظمات الأعمال الخدمية، والتدريب العملي، ومالة من تأثير وواضح على طبيعة الأداء، والمهارات المتجددة في تطبيق قواعد فن الاتيكييت على المستوى الإداري، والفني والإنساني، والذاتي، ومن هنا يتطلب تحليل، ودراسة كافة متغيرات خدمة الاظمة، وبما ينسجم مع واقع المهارات المطلوبة لإعداد جيل جديد متخصص في خدمة الاظمة يكون قادراً على تغطية الحاجة الفعلية والمستقبلية للمنظمات الفندقية، وقد أطرت الدراسة الحالية في إطار منهجي، بالإضافة إلى أربعة مباحث متخصصة: تضمن الأول مناقشة برامج التدريب العملي، إما الثاني فقد تناول فن اتيكييت خدمة الاظمة، بينما خصص المبحث الثالث ليعطي نبذة مختصرة عن فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد بالإضافة الى استعراض الجانب التحليلي ونتائج اختبار الفرضيات لإثبات طبيعة العلاقة السببية بين متغيرات البحث، اما المبحث الرابع فتناول الاستنتاجات والتوصيات.

البنية الإجرائية للدراسة:

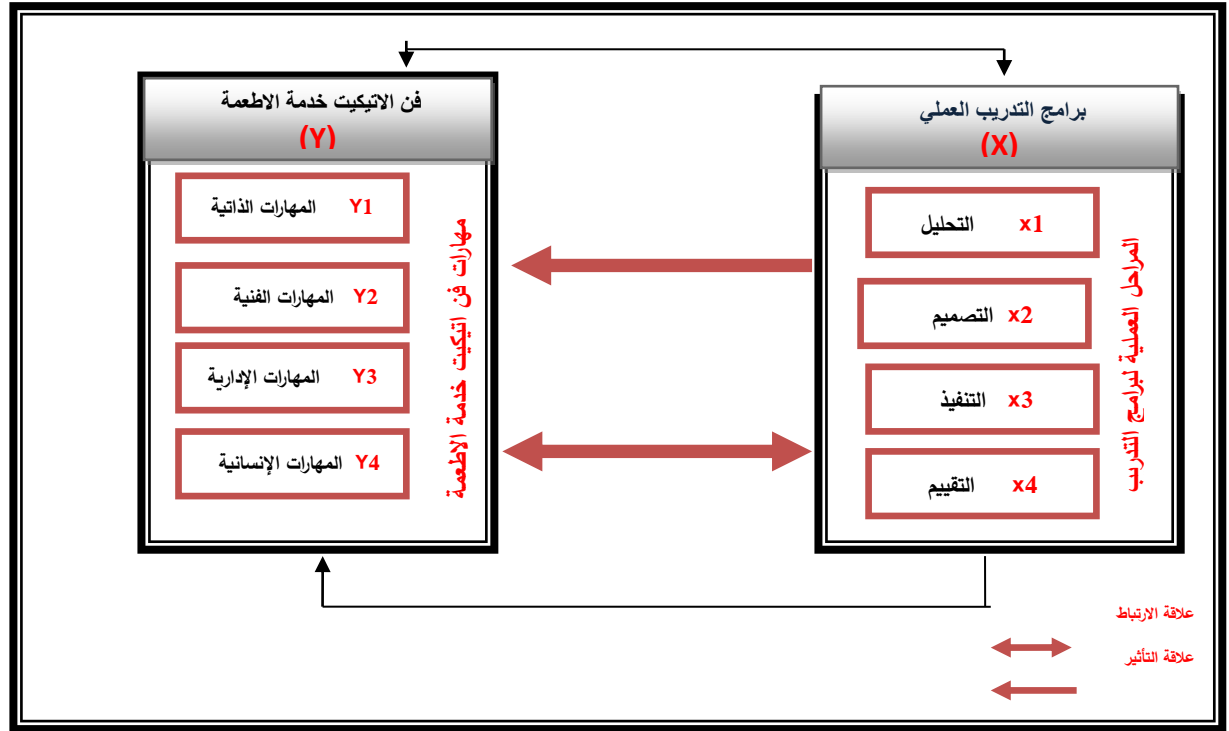
أولاً: المشكلة: أن جوهر المشكلة البحثية الحالية تنطلق من متطلبات النهوض بالواقع التدريبي العملي لقسم خدمة الاظمة، وحسم الاختلاف بين وجهات النظر المطروحة من قبل الكتاب، والباحثين حول طبيعة تأثير برامج التدريب العملي في مهارات فن اتيكييت خدمة الاظمة، إذ يعتقد بعض الباحثين أن تلك البرامج هي أكثر أهمية وتأثيراً بالمهارات الفنية، والإدارية، على خلاف ما يعتقد الباحثون الآخرون، والذين يتجهون الى المهارات الذاتية والإنسانية، ولحسم الاختلاف فقد أخذت الدراسة الحالية الأنواع الأربعة من المهارات لتطبيقها في (فنادق الدرجة الممتازة بمدينة بغداد)، لتحديد درجة تأثير برامج التدريب العملي بكل نوع من أنواع المهارات، على طر ح المشكلة البحثية بعدة تساؤلات مهنية، ونذكرها على النحو الآتي:

1. ما هي طبيعة البرامج التدريب العملي، وما هي الإمكانيات المتاحة لها من قبل المنظمات المبحوثة؟
2. كيف يمكن لإدارة المنظمات المبحوثة أن تتبنى برامج تدريبيه مؤثرة في تجسيد مهارات فن اتيكييت خدمة الاظمة؟
3. كيف تفسر العلاقة السببية بين المتغيرين المبحوثين؟

ثانياً: الأهداف: تسعى الدراسة الحالية إلى معالجة واقع حال البرامج التدريب العملي المنظمة من قبل ادارات فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد، من خلال تحليل البرامج، وإعادة هندستها، بغية إعداد كوادر مهنية متخصصة في مجال خدمة الاظمة وفق المهارات المطلوبة.

ثالثاً: الأهمية: تكمن أهمية الدراسة من خلال واقع، وطبيعة العلاقة بين المتغيرين المبحوثين، ومدى الدور الذي يمكن أن تلعبه بتطوير الواقع التدريبي في قسم الاظمة للارتقاء بمستوى مهارات فن اتيكييت خدمة الاظمة، لتكون تجربة رائدة تنعكس على مستوى الخدمة الفندقية بمدينة بغداد.

رابعاً: نموذج البحث المقترح: لغرض تحقيق أهداف الدراسة الحالية يتطلب تصميم نموذج إجرائي ليوضح طبيعة العلاقة بين المتغيرات المبحوثة، والشكل (1) يوضح ذلك.



الشكل (1)
انموذج البحث المقترح

خامساً: فرضيات البحث: يحاول الباحث إن يتحقق من الفرضيات الآتية والتي تنسجم مع متطلبات الدراسة:

أولاً:- الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على: "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين برامج التدريب العملي, وتجسيد مهارات فن اتيكيت خدمة الأظعمة", وتتفرع هذه الفرضية الى عدد من الفرضيات الفرعية المتمثلة بالاتي :

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تحليل البرامج, وتجسيد مهارات فن اتيكيت خدمة الاطعمة بمتغيراته الفرعية.
2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تصميم البرامج, وتجسيد مهارات فن اتيكيت خدمة الاطعمة بمتغيراته الفرعية.
3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تنفيذ البرامج, وتجسيد مهارات فن اتيكيت خدمة الاطعمة بمتغيراته الفرعية.
4. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تقييم البرامج, وتجسيد مهارات فن اتيكيت خدمة الاطعمة بمتغيراته الفرعية.

ثانياً:- الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على: "يوجد تأثير ذو دلالة معنوية برامج التدريب العملي في تجسيد مهارات فن اتيكيت خدمة الاطعمة".

1. يوجد تأثير معنوي لتحليل البرامج في تجسيد مهارات فن اتيكيت خدمة الاطعمة بمتغيراته الفرعية.
 2. يوجد تأثير معنوي تصميم البرامج في تجسيد مهارات فن اتيكيت خدمة الاطعمة بمتغيراته الفرعية.
 3. يوجد تأثير معنوي تنفيذ البرامج في تجسيد مهارات فن اتيكيت خدمة الاطعمة بمتغيراته الفرعية.
 4. يوجد تأثير معنوي تقييم البرامج في تجسيد مهارات فن اتيكيت خدمة الاطعمة بمتغيراته الفرعية.
- سادساً:متغيرات البحث:** اعتمدت الدراسة الحالية المقاييس الجاهزة مع إجراء بعض التعديل الضمنية عليها , بهدف قياس متغيرات البحث وبما ينسجم مع بيئة المنظمات الفندقية بالعراق, الجدول (1) متغيرات الدراسة وابعادها الفرعية.

جدول (1)

ت	المتغير	الابعاد الفرعية للمتغيرات	دور المتغير	تركيبة المتغير	عدد الأسئلة	تسلسل الفقرات في الاستبانة	مصادر المقياس
1	برامج التدريب العملي	المرحل	استقل	متعدد الأبعاد	2	2-1	Botha, Deonie Francesca (2017) السعدي, منير, & الشمري, كريم, (2010) الزبيدي, غني دحام, ومطلق, علي حسين, (2020)
						4-3	
						6-5	
						8-7	
2	فن اتيكيت خدمة الاطعمة	المهارات	متم	متعدد الأبعاد	2	10-9	أحمد, يوسف عبد الإله (2016), Ackehurst, Maree, & Loveder, Phil, (2015) Abdul Razak, Roshita, Shariff, Nurhazani Mohd, Zainol, Noor Azimin, (2014)
						12-11	
						14-13	
						16-15	
					16	16-1	المجموع الكلي

المصدر : من أعداد الباحث

سابعاً: مجتمع وعينه الدراسة:- تم اختيار فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد بطريقة الاختيار القسدي كمجتمع للبحث , بعد استطلاع أولي أجراه الباحث انتج عن رغبة ادارات فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد, التعرف على كيفية تأثير برامج التدريب العملي في تطبيق مهارات فن اتيكيت خدمة الأظعمة, ومن اجل انجاز البحث تم استطلاع آراء عينة قسدية من عدد من المدراء العاملين في قسم الأظعمة بفنادق الدرجة الممتازة (المنصور , الرشيد , فلسطين , عشتار, بابل), والبالغ عددهم (42) فرداً عاملاً, وشكلت العينة ما نسبة (69%) تقريباً من إجمال المجتمع المبحوث والبالغ عدد (61) مبحوثاً, متوزعة بين الوظائف الادارية والتشغيلية لقسم المذكور: (مدير الاظعمة ومعاونيه, ومدراء المطاعم, وكابتن صالة), ولاشك ان هذه الشريحة مشرفة على تطبيق فن اتيكيت خدمة الاظعمة في ميدان العمل, وفي مرحلة جمع الاستبيانات وتدقيقها اتضح بان هناك نموذجين من الاستبانة غير صالحة لعملية التحليل الاحصائي فتم استبعادها , وبذلك يكون حجم العينة في مرحلة التحليل (40) مبحوثاً.

ثامناً : ادوات الدراسة:- من اجل تحقيق اهداف البحث تم اعتماد الادوات التالية :

1. **مراجع الاطار النظري:** بهدف التوصل الى اطار علمي , وفلسفي لمتغيرات البحث فقد تم اجراء المسح المكتبي للكتب, والدوريات , والدراسات, والبحوث , والرسائل, و الاطاريح, ذات العلاقة بموضوعه البحث , وكذلك تم الاستعانة بشبكة الانترنت لرصد الدراسة بمستجدات الموضوع .

2. **ادوات الاطار الميداني :**

أ- **استمارة الاستبيان :** اعتمدت الاستبيان كأداة للبحث للحصول على البيانات, والمعلومات المطلوبة .
 ب- **المقابلة الشخصية :** أجريت عدد من المقابلات الشخصية مع بعض المدراء العاملين بقسام الاظعمة بالفنادق المبحوثة, كما موضح بالملحق(1), بهدف اخذ اراهم بخصوص متغيرات البحث, والجوانب العملية.

المبحث الأول برامج التدريب العملي

أولاً: مفهوم برامج التدريب العملي: قبل التطرق لمفهوم برامج التدريب العملي يتطلب ان نعرف التدريب : انه النظام الذي يعمل على تزويد الفرد العامل بالمعلومات, والمهارات, وتغيير اتجاهاته بهدف تطوير أدائه المهني بما ينسجم مع أهداف المنظمة (William: 1996: 22), اما برامج التدريب فتعرف بأنها تلك الجهود المخطط لها من قبل المنظمة لإكساب الأفراد العاملين المهارات, والمعارف, والسلوكيات المتعلقة بنوع الوظيفة (Denisi & Griffin: 2001 : 266), ويتضح من التعريف انه يركز على برامج التدريب من منظور سلوكي, بينما يعتقد كل من (اللهيبي, و العيزري) أن برامج التدريب العملي: هي كل الأنشطة المنظمة والمخطط لها التي تمكن الأفراد العاملين من النمو في المهنة, والحصول على المزيد من الخبرات الثقافية والسلوكية, ويزيد من طاقاتهم الإنتاجية, ولا بد لهذه البرامج من خطة مسبقة وان يتم في إطار تعاوني جماعي وفق أهداف محددة (اللهيبي, والعيزري: 2018: 77), وبرامج التدريب تمكن المنظمات من تسويق القدرات المختلفة والاصول المعرفية لكافة اقسام المنظمة الفندقية, مما يعكس ذلك على تحقيق الميزة التنافسية (Morgan, and others: 2019: 91).

يتبين من خلال التعاريف السابقة ان برامج التدريب العملي تتعلق بذلك التفاعل بين الجهود المخططة من قبل المنظمة الفندقية, وقدرة المدرب في اصال التطبيقات العملية للمستفيدين من البرنامج, ومدى استيعاب المشاركين بالبرامج التدريبية وحصولهم على المزيد من الخبرات, والمهارات, والسلوكيات المهنية الهادفة لتحقيق اهداف المنظمة الفندقية.

ومن خلال ما تقدم يمكن لنا تعريف برامج التدريب العملي اجرائياً: هي تلك الأنشطة المخطط لها على وفق استراتيجيات محددة, التي تهدف إلى تحليل الاحتياجات التدريبية, وصياغتها, وتنفيذها بشكل يحقق متطلبات الوظيفة الفندقية, بغية تعزيز الخبرة, والثقافة, والمهارات لدى الافراد العاملين بهدف تحقيق اهداف المنظمة الفندقية والافراد العاملين.

ثانياً:- المراحل العملية لبرامج التدريب: توصف على أنها الأنشطة التي تهدف إلى تصميم, وتنفيذ عدد من الممارسات التي تتعلق بتدريب الموارد البشرية المتجانسة داخليا بالطريقة التي يمكن عن طريقها الحصول على رأس مال بشري يساهم في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة (داود, وعلي: 2017: 382), ويمكن الإشارة إلى المراحل العملية لبرامج التدريب في قطاع الفنادق على النحو الآتي:

1. **تحليل الاحتياجات:** هي الخطوة الأولى من خطوات تطوير البرامج التدريبية التي تهدف إلى تخمين الاحتياج الفعلي الذي ينسجم مع أهداف تطوير الموارد البشرية, ويتم ذلك من خلال إجراء الدراسات التحليلية لطبيعة ثغرات الأداء, وتحديد مستوى الكفاءة المطلوبة, ومراقبة, ومتابعة احتياجات التخصص المهني, وتوفير الإمكانيات التقنية, والفنية, والموارد المطلوبة لسد تلك الاحتياجات (طالب & خلف: 2018: 229), وأحد أهم الاحتياجات الأساسية لبرامج التدريب العملي هو توفير المنهج السليم, الذي يقدم مساهمة فريدة في إجمالي البرنامج, وتزويد المشاركين بالخبرات والمهارات اللازمة لأداء الوظيفة, وكذلك يتطلب الابتكار والتخطيط في تحديد الاحتياجات التدريبية لتحقيق فرص النجاح (Ajwang: 2016: 11).

2. **التصميم:** هو ترجمة الأهداف إلى موضوعات تدريبية, وتحديد الأسلوب, والطريقة التدريبية الذي سيتم استخدامها بواسطة المدربين في توصيل المهارات والمعارف العملية إلى المستفيدين الفعليين من البرامج التدريبية, مع تحديد التقنيات, والمستلزمات المطلوبة, وكذلك توفير الكادر التدريبي (الجملي: 2012: 103), ومن الممكن فهم الاحتياج التصميمي بشكل افضل وادق, في ضوء الظروف التي قد تؤثر في المنظمة الفندقية, والافراد العاملين وتجعلهم اكثر حاجة الى برامج تدريب العملي (الزبيدي & مطلق: 2020: 52).

3. **التنفيذ:** يتطلب في البرامج التدريبية أن تصاغ وفق عقد تدريب إي وجود طرف يمتلك الخبرة الفنية التخصصية في مجال معين وهو المدرب, وأخر يفتقد لها, ويلجا للطرف الأول لمساعدته في الحصول على بعض من تلك الخبرة وهذا هو المتدرب, وهنا يكون التنفيذ العقد ملزماً لكلا الطرفين, ومن متطلبات هذه المرحلة تحديد الجدول الزمني للبرنامج, وتحديد مكان التدريب, وتثبيت الأنشطة اليومية لتنفيذ البرنامج, والتواصل مع المتدربين (النعمان: 2005: 148), وفي هذه المرحلة تسعى

المنظمة الفندقية الى تحقيق مخرجات ونتائج خلال مدة زمنية محددة , وتشير تلك النتائج الى مدى نجاح البرنامج التدريبي في تحقيق اهداف المنظمة الفندقية والافراد العاملين.

4. **التقييم:** هي عملية أساسية لتحديد القيم الحقيقية لبرامج التدريب العملي, وتتضمن الحصول على المعلومات الضرورية التي تستخدم في الحكم على صلاحية تطبيق البرنامج والأسلوب المتبع في تنفيذ الأهداف ومدى تحقيقها(خالد& مهدي: 2018: 159), كما يتطلب من المنظمة الفندقية ان تنشأ تفويضاً لعملية التقييم , للعمل النشط , والتعليم المستمر في جميع اقسامها المهنية والادارية (43 : Tikkanen: 2014).

المبحث الثاني

فن اتيكيت خدمة الاطعمة

أولاً: مفهوم فن اتيكيت خدمة الاطعمة : هي مجمل السلوكيات المهنية والمجاملات التي ترافق عملية تصميم وإدارة خدمة الطعام المقدم للضيوف القادمين لصاله المطعم (15 : 2010: Lillicrap & Cousins), وكذلك يعرف فن الاتيكيت الخدمة على انه عبارة عن مجموعة من العادات والسلوكيات , المرنة التي تسمح بتطوير اساليب تقديم خدمة الاطعمة وفقاً لتوقعات الضيوف , وتحقيق رضاهم (405 : 2016 : Dorđević : and others), وتطبيق قواعد فن اتيكيت متوقعة على معرفة مهارات الافراد العاملين عنده وصول الضيف وتقديم الخدمة له بحسب المواصفات, والطرق المعتمدة عالمياً, واتيكيت فن خدمة الاطعمة فن كبقية الفنون التي تتعامل مع مجمل السلوكيات الإنسانية, والمهنية, وتنظيم العلاقات والاسباقية, والتعامل الرسمي والاجتماعي, بالإضافة الى تهيئة معدات تحضير خدمة الطعام.

وفي ضوء ما تقدم يمكن تعريف فن اتيكيت خدمة الاطعمة إجرائياً: هو مجمل الآداب والسلوكيات والاخلاقيات المهنية التي يتطلب اتباعها بعملية إعداد وتقديم اصناف متعددة من الاطعمة للضيوف, وبما ينسجم مع متطلبات وطرق الخدمة المعتمدة عالمياً, والتي تلبى توقعات ورغبات الضيوف, وتحقق رضاهم.

ثانياً: مهارات فن اتيكيت خدمة الاطعمة : هي القدرة على الانتقال من المتاح الى الممكن , فالمتاح : هي ممارسات فن اتيكيت خدمة الاطعمة التي تعود عليها الفرد العامل بقسم الاطعمة , إما الممكن : قدرة الفرد العامل على استثمار ما لديه من طاقة كامنة, وما حوله من موارد ممكنة بهدف الوصول للأداء الأفضل بتقديم خدمة الاطعمة على وفق قواعد فن الاتيكيت.

ان طبيعة المهارات في صناعة الضيافة تتميز بالمد الاقفي, والراسي ويعود سبب ذلك لتداخل طبيعة الخدمة الفندقية, ويتم تمثيل التنوع في أعمال الضيافة من خلال المزيد من التصنيف التقليدي لمهارات العاملين, وتوزع القوى العاملة في الضيافة من حيث المهارات بحسب النسب الادارية والمهنية: فالوظائف الادارية تشكل نسبة - 6% من اجمال عدد الوظائف المتوفرة , اما نطاق الاشراف فتبلغ نسبة - 8% , اما الحرف (المهرة) - 22% , بينما نسبة العاملة (شبه ماهر والغير ماهر)- 64% (345-346: 2002: BAUM), ويمكن تقسيم المهارات وفق تطبيقات فن اتيكيت الاطعمة على النحو الآتي :

1. **المهارات الإدارية:** هي القدرة البارعة للفرد العامل في تكوين العلاقات الشخصية, والتنظيمية لضمان تحقيق النجاح(27: 2000: Peled), وتشكل المهارات الإدارية عنصر مهماً في تطوير أداء العاملين بالمنظمات الفندقية وكذلك تطوير ذاتهم بما ينسجم مع الاستراتيجيات الحديثة للموارد البشرية (الشمري, وآخرون: 2017: 146), والمهارات الادارية تمكن المنظمة الفندقية على الاستجابة السريعة للتغيرات الديناميكية عن طريق توجيه الموارد البشرية نحو تبني ادوات وتقنيات عمل جديدة (128 : 2016: Kamasak and others), الكفاءات الأعلى تصنيفاً للمهارات الادارية في صناعة الفنادق تشمل مهارات التعامل مع الآخرين ومهارات التعامل مع الأشخاص ومهارات القيادة ومهارات حل المشكلات والعمل الجماعي, ومهارات إدارة الوقت, والتفكير الإيجابي, والمعرفة بالعمليات الفندقية العامة (3 : 2014 : Abdul, and others).

2. **المهارات الفنية والتنفيذية:** جميع المهارات المطلوبة لإتقان تفاصيل الوظيفة, وتنفيذها على أكمل وجه, بهدف الوصول إلى مكان أفضل, ومستقبل زاخر بالتحديات, وأفضل الطرق لتطوير المهارات الفنية, والتنفيذية هو الممارسة المتواصلة, والمثابرة والاجتهاد, والحزم, والقدرة على تحمل المسؤولية , وتحليل طبيعة مواقف العمل والإيمان المطلق بتحقيق الأهداف بالإمكانات المتاحة(الخطيب: 2012: 130), وترتكز المهارات الفنية مبدأ التخصص, وأساليب العمل المطلوبة, والقدرة على استخدام الأدوات والوسائل التقنية (32: 2012: Martin), تدرك صناعة الفنادق أن رفع المهارات الفنية

للموظفين ضرورة استراتيجية ، واستجابة لذلك ، يتم توسيع حزم التدريب العلي (11 : 2015 : Ackehurst, and others), والمهارات الفنية تحدث تغييراً ذاتياً للأفراد, وتدفعهم لتطبيق القواعد المهنية وتجسيد الفن والذوق الرفيع.

3. **المهارات الذاتية:** بعض السمات والصفات المتمثلة بالنواحي العقلية, والمعرفية, والخلقية والنفسية المكونة لشخصية الفرد التي تمكنه من أداء إعماله.

فالقدره الجسميه تمكن الفرد من الاستعداد الفسيولوجي وتتمثل في القوة البدنية والعصبية, والطلاقة اللفظية, والخلق الطيب والقوة الحسنة , وقوة الشخصية, والعدالة التامة, إما القدرات العقلية فتتمثل بالذكاء, والفهم الصحيح للأمور, وقوة الإدراك, وكذلك من متطلبات المهارات الذاتية هو ضبط النفس, الابتكار, الصبر والمثابرة (احمد : 2016: 302), وتطوير المهارات الذاتية تمكن الأفراد العاملين من اظهار مستويات عالية من الايجابية وزيادة الاداء, وتعزيز رضاهم الوظيفي, وخفض معدل دوران العمل (19 : 2010 : Teofisto).

4. **المهارات الإنسانية:** هي القدرة على التعامل, والتفاهم مع الآخرين بنجاح , وقيادتهم, والتأثير بسلوكهم وتوجيههم في الاتجاه الذي يحقق للمنظمة الفندقية أهدافها, ومن هذه المهارات : الاتصال, العلاقات الإنسانية, والإقناع , البحث عن الدوافع الظاهرية, والباطنية وتنميتها , وتقدير الإبداع الفكري, وتبني وجهات النظر الايجابية(حسين : 2019 : 496), تساهم في تحقيق الثقة التنظيمية والتي بدورها تساهم بقوة التفاعلات وتبادل المعلومات, والسمات التي يحملها اعضاء المنظمة الفندقية كافة (Piotr, etal: 2018 : 462), وتعزز المهارات الانسانية الرغبة بالاستمرار بالعمل في المنظمة الفندقية , والحرص على سمعتها والتفاخر بها (Iqbal : 2010:16).

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي

أولاً: نبذة مختصرة عن المنظمات المبحوثة: تميزت مدينة بغداد منذ ثمانينيات القرن الماضي بتشبيد فنادق الدرجة الممتازة , وقد توزعت تلك الفنادق بين جانبي بغداد (الكرخ والرصافة), وعدد هذه الفنادق ستة فقط, مصنفة من الدرجة الممتازة وهي (المنصور , والرشيدي , وعشتار, وفلسطين, وبابل) بحسب تقرير هيئة السياحة العراقية (*).

وتتمتع الفنادق المذكورة بخدمات متنوعة, بالإضافة الى تنوع المطاعم , وصلات المآدب والحفلات. والجدول(2) يوضح إمكانيات فنادق الدرجة الممتازة من حيث خدمة الأكل.

الجدول (2)

إمكانيات فنادق الدرجة الممتازة في مدينة من حيث عدد المطاعم وصلات المآدب والحفلات

المنظمة الفندقية	الشركة المنفذة	سنة الافتتاح	المطاعم	صالات المآدب والحفلات
المنصور	مليا الاسبانية	1980	الفرنسي الاسباني الاطالي الصيني البغدادي دجلة	قرطبة غرناطة الحمراء الخيام العباسي
الرشيدي رويال تويلب	اوبروي الهندية	1982	الريحانة الوطني الفرنسي اميرة شهريار	الزوراء الزاهر بغداد الشمالية الجنوبية
عشتار كريستال كراند	شيرتون الامريكية	1982	دنانير الوركاء كوفي شوب	تموز بغداد أدونيس
فلسطين	ميرديان الفرنسية	1982	الشرق السريع دجلة	صلاح الدين جنين

(*) هيئة السياحة, دائرة المرافق السياحية, تقرير الفنادق والمدن السياحية, تقرير مطبوع وغير

منشور , 2019.

مدينة بغداد

الجنائن المعلقة جلجامش دجلة, والفرات, سبار جلجامش- للصحفيين.	الرئيسي اوروك شناشير البناني البغدادي	1982	اوبروي الهندية	بابل وار وريك
--	---	------	----------------	---------------

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتمادا على: الزيارات الميدانية , والمقابلات الشخصية التي اجريت مع مدراء المطاعم بالمنظمات المبحوثة.

يتبين من الجدول (2) ان المنظمات المبحوثة تتميز بتنوع المطاعم وقاعات الحفلات والمآدب , مما يجعلها ميدان جيد لتنظيم برامج التدريب العملي المتخصص بقسم الاطعمة وفرعة المهنية .
ثانياً: توضيح الخصائص الديموغرافية للمستجيبين: تم تحليل الخصائص الديموغرافية لإفراد عينة البحث وبما يخص : النوع الاجتماعي , والعمر , التعليم(سياحي -عام) , والمركز الوظيفي , وعدد سنوات الخدمة , والجدول (3) يوضح تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة البحث.

جدول (3)

الخصائص الديموغرافية لعينة البحث

النسبة المئوية	عدد افراد عينة البحث	التصنيف	الخصائص
10%	4	انثى	النوع الاجتماعي
90%	36	ذكر	
15%	6	25 فأقل	العمر
47.5%	19	35-26	
20%	8	45-36	
12.5%	5	55-46	
5%	2	56 فأكثر	التعليم
35%	14	تعليم سياحي (اختصاص)	
65%	26	تعليم عام	المركز الوظيفي
10%	4	مدير اطعمة	
7.5%	3	معاون مدير اطعمة	
35%	14	مدير مطعم	
47.5%	19	كابتن صالة	عدد سنوات الخدمة
22.5%	9	اقل من 5 سنوات	
42.5%	17	10-6	
12.5%	5	15-11	
7.5%	3	20-16	
15%	6	21سنة فأكثر	

يبين الجدول (3) ان الذكور بلغ نسبته (90%) من اجمل نسبة افراد عينة الدراسة والبالغ عددها 40 فرداً , بما بلغت نسبة الاناث (10%) , ويعود سبب ذلك الى عدم اهتمام المنظمات بشرية العنصر النسوي بالتعيين في قسم الاطعمة والاشربة , وقد اظهر النتائج تحليل عامل العمر ان افراد عينة الدراسة تميزت بفئة الشباب , حيث بلغت نسبة الشباب الذي عمارهم اقل من 35 عام (62.5 %) من اجمال افراد عينة الدراسة , وهذه النقطة ايجابية لصالح اشراك هذه الشريحة ببرامج التدريب العملي, لانهم يكونون اكثر تقبل واستيعاب للدورات التدريبية.

اما التعليم فقد بين حملة شهادات التعليم السياحي (14) مبحوث وهو العدد الاقل, بالمقارنة مع حملة شهادات التخصصات العامة والبالغ عددهم (26) مبحوث , ويعود سبب ذلك الى سياسات التوظيف الغير مبرمجة التي لم تستقطب مخرجات التعليم السياحي , بالإضافة الى ان بعض الفنادق المستثمرة من قبل القطاع الخاص (فندق الرشيد , فندق بابل) , يركز على انجاز العمل على حساب جودة الخدمة ومبدأ التخصص السياحي والفندقي , اما تصنيف المركز الوظيفي فقد تبين ان كابتن الصف كانوا الاكثر من بين افراد عينة الدراسة اذ بلغو (19) مبحوث وبنسبة (54.7%) , وهذا يعد

مدينة بغداد

مؤشر ايجابي لصالح مرونة تطبيق برامج التدريب العملي , بكون هذه الشريحة هم على احتكاك مباشر مع الضيوف , وهم المشرفين على تطبيق قواعد فن اتيكيت خدمة الاظمة .
وقد كانت سنوات الخدمة لمن خدمتهم بين (اقل من 5 سنوات) , وقفة (6-10) , هي السبة الاكبر من بين افراد عينة الدراسة حيث شكلت (65%) جمعة , من اجمال عينة البحث , بين من المستجيبين وبناء على تحليل عواملهم الديمغرافية اتضح ان خصائصهم تمكنهم من فهم الاسئلة التي اجابوا عليها , وبالتالي سوف تسهم اجابتهم بالوقوف على جوهر الشكلة البحثية , وعالجها ضمن المنظمات المبحوثة .

ثالثاً : عدد البرامج التدريب العملي المشاركين فيها افراد عينة البحث : في قطاع الخدمات الفندقية تنظم العديد من الدورات التدريبية بعضها يتصف بالجوانب النظرية , والبعض الاخر يركز على الجوانب العملية التطبيقية , هو الالم في ترسيخ قواعد فن الاتيكيت وخدمة الطعام وتنظيم المآدب والمؤتمرات , والجدول (4) يوضح عدد المشاركين فيها افراد عينة الدراسة .

جدول (4)

عدد الدورات المشاركين فيها افراد عينة البحث

عدد البرامج	عدد المشاركين	النسبة %
5-1	37	92.5%
10-6	3	7.5%
15-11	-	-
20-15	-	-
21- فاكثر	-	-
المجموع	40	100%

الجدول (4) يوضح بان هنالك 37 مشارك في عدد من الدورات بلغ عددها من (5-1) , أي النسبة 92.5% من افراد عينة الدراسة , في حين بلغ عدد المشاركين بـ (6-10) دورة 3 افراد أي نسبة 7.5% من افراد عينة الدراسة , ومن الواضح ان نسبة المشاركة بالبرامج التدريب العملي كانت محدود بين افراد عينة الدراسة , بالمقارنة مع عدد سنوات الخدمة والمستوى الوظيفي المذكورة بالجدول (3) , ويعزى ذلك الى ضعف تنظيم البرامج التدريب العملي من قبل ادارة المنظمات المبحوثة .

رابعاً : اتساق وثبات مقاييس البحث : تم التأكد من اتساق وثبات مقاييس البحث بطريقة ألفا كرو نباخ , كما موضح في الجدول (5)

جدول (5)

نتائج اختبار الفا كرو نباخ

ت	طبيعة المتغير	المقياس	ألفا كرو نباخ
1	X	برامج التدريب العملي	0.77
2	Y	فن اتيكيت خدمة الاظمة	0.79

المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد مخرجات برنامج SPSS-V22 .

يبين الجدول (5) نسبة اختبار معامل الثبات باستخدام مقياس (ألفا كرو نباخ) , قد تراوحت بين (0.79 - 0.77) , وهي مقبولة احصائيا بالبحوث السلوكية والادارية , لان قيمتها اكبر من (0.70) , والتي تدل على ان الأداة تتصف بالاتساق والثبات الداخلي .

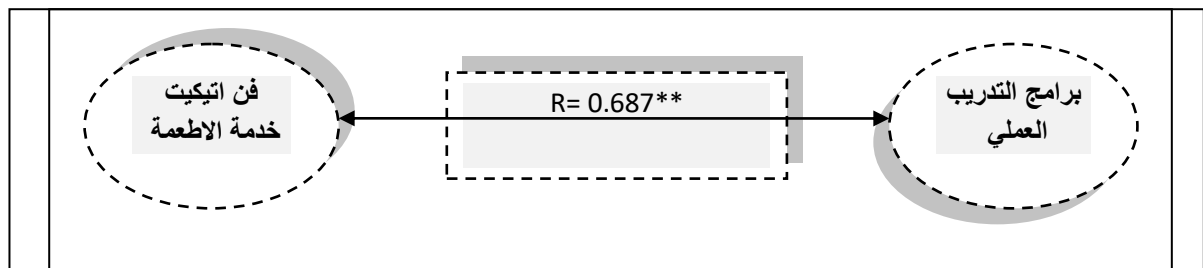
خامساً : الاختبارات الإحصائية :

1. علاقة الارتباط بين برامج التدريب العملي وبين مهارات فن اتيكيت خدمة الاظمة : تبين هذه الفقرة تطبيقاً لاختبار (Z-TEST) Z , والذي يستعمل عندما يكون حجم العينة أكثر من ثلاثين فرداً , وذلك لاختبار فرضيات الارتباط بين المتغير المستقل برامج التدريب العملي بأبعاده الأربعة (تحليل وتحديد الاحتياجات التدريبية , تصميم البرامج التدريبية , تنفيذ البرامج التدريبية , تقييم البرامج التدريبية) وبين المتغير التابع المتمثل بمهارات فن اتيكيت خدمة الاظمة , إذ ستقبل الفرضية في حال كانت قيمة Z المحتسبة أكبر من نظيراتها الجدولية البالغة (1.96) عند مستوى معنوية (0.05) , أي قبول الفرضية بنسبة ثقة % 95 , بينما سترفض الفرضية في حال كانت قيمة Z المحتسبة أصغر من نظيراتها الجدولية البالغة (1.96) عند مستوى معنوية (0.05) , أما لإظهار

قوة ,وطبيعة علاقة الارتباط بين المتغيرين المستقل, والتابع سيستعمل الباحث قيمة معامل الارتباط البسيط سبيرمان (Correlation coefficient Spearman).

حيث يُوْشر جدول (6) قبول الفرضية الرئيسة الأولى التي تنص على " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين برامج التدريب العملي, وتجسيد مهارات فن اتيكيت خدمة الأظعمة" بنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (5.308194) وهي معنوية، بسبب كونها أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96) عند مستوى معنوية (0.05) .

بينما كانت قيمة معامل الارتباط البسيط بين برامج التدريب العملي, ومهارات فن اتيكيت خدمة الأظعمة (0.687) ليرسخ ذلك وجود ارتباط طردي قوي بين المتغير المستقل المتمثل ببرامج التدريب العملي, وبين المتغير التابع المعبر عن مهارات فن اتيكيت خدمة الأظعمة ، كما أظهر جدول (6) قبول الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى، ليصل عدد فرضيات الارتباط المقبولة خمس فرضيات معنوية من بين خمس فرضيات ، وبذلك تكون النسبة المئوية لعدد الفرضيات المقبولة 100%، والشكل(2) يوضح طبيعة علاقات الارتباط بين برامج التدريب العملي و فن اتيكيت خدمة الأظعمة على المستوى الإجمالي.



شكل (2) يوضح طبيعة علاقات الارتباط بين برامج التدريب العملي و فن اتيكيت خدمة الأظعمة على المستوى الإجمالي

المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد مخرجات برنامج SPSS-V22

جدول (6)

اختبار فرضيات الارتباط بين برامج التدريب العملي بأبعاده الأربعة و مهارات فن اتيكيت خدمة الأظعمة

تعليق الباحث	Z – Test	معامل الارتباط البسيط	المتغيرات		الفرضية
	قيمة Z المحتسبة		التابع	المستقل	
قبول الفرضية بنسبة ثقة 95 %	2.452279	0.312	مهارات فن اتيكيت خدمة الأظعمة	تحليل الاحتياجات التدريبية	1-1
قبول الفرضية بنسبة ثقة 95 %	3.906892	0.503		تصميم البرامج التدريبية	2-1
قبول الفرضية بنسبة ثقة 95 %	4.37907	0.565		تنفيذ البرامج التدريبية	3-1
قبول الفرضية بنسبة ثقة 95 %	2.041027	0.258		تقييم البرامج التدريبية	4-1
قبول الفرضية بنسبة ثقة 95 %	5.308194	0.687	فن اتيكيت خدمة الأظعمة	برامج التدريب العملي	الرئيسة الأولى
		العدد	الفرضيات المقبولة		
	100 %	النسبة المئوية لعدد الفرضيات المقبولة			
قيمة Z الجدولية عند مستوى ثقة 95% تساوى N=43 (1.96)					

- يُوْشر جدول (6) قبول الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (2.452279) وهي معنوية ، كونها أكبر من قيمة Z

الجدولية البالغة (1.96) عند مستوى معنوية (0.05) ، بينما كانت قيمة معامل الارتباط البسيط بين تحليل وتحديد الاحتياجات التدريبية، وبين مهارات فن الاتيكيت (0.312) ليؤكد وجود ارتباط اقل بين تحليل وتحديد الاحتياجات التدريبية و مهارات فن الاتيكيت قياسا" بالأبعاد الأخرى حسب آراء العينة، وبذلك تقبل الفرضية الفرعية الأولى التي تنص " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تحليل وتحديد البرامج وتجسيد مهارات فن اتيكيت خدمة الاطعمة بمتغيراته الفرعية " .

- كما اظهر جدول (6) قبول الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة Z المحسوبة (3.906892) وهي معنوية ، لكونها أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96) عند مستوى معنوية (0.05) ، بينما كانت قيمة معامل الارتباط البسيط بين تصميم البرامج التدريبية ومهارات فن اتيكيت خدمة الاطعمة(0.503) ليبين وجود ارتباط متوسط طردي بين تصميم البرامج التدريبية ومهارات فن الاتيكيت بحسب آراء أفراد العينة ، وبذلك تقبل الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تصميم البرامج التدريبية وتجسيد مهارات فن اتيكيت بمتغيراته الفرعية".

- كما بيّن جدول (6) قبول الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة Z المحسوبة(4.37907) وهي معنوية، كونها أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96) عند مستوى معنوية (0.05) ، بينما كانت قيمة معامل الارتباط البسيط بين تنفيذ البرامج التدريبية ومهارات فن الاتيكيت (0.565) ليرسخ ذلك وجود ارتباط متوسط طردي بين تنفيذ البرامج التدريبية، ومهارات فن الاتيكيت بحسب آراء العينة ، وبذلك تقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تنفيذ البرامج التدريبية، وتجسيد مهارات فن اتيكيت بمتغيراته الفرعية " .

- ونستدل من جدول (6) قبول الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى وبنسبة ثقة(95 %) ، إذ بلغت قيمة Z المحسوبة (2.041027) وهي معنوية ، لكونها أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96) عند مستوى معنوية (0.05) ، بينما كانت قيمة معامل الارتباط البسيط بين بعد تقييم البرامج التدريبية و مهارات فن الاتيكيت (0.258) ليؤكد وجود ارتباط اقل لتقييم البرامج التدريبية، ومهارات فن الاتيكيت قياسا" بالأبعاد الأخرى بحسب آراء العينة وبذلك تقبل الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تقييم البرامج التدريبية، وتجسيد مهارات فن اتيكيت خدمة الاطعمة بمتغيراته الفرعية".

2. تأثير برامج التدريب العملي في مهارات فن الاتيكيت: سيتم تطبيق اختبار (F - TEST) لبيان قبول أو رفض فرضيات تأثير المتغير المستقل المُعبر عن برامج التدريب العملي بأبعاده الأربعة في المتغير التابع المتمثل بمهارات فن الاتيكيت، حيث ستقبل فرضية التأثير عندما تكون قيمة F المحسوبة أكبر من نظيراتها الجدولية البالغة (4.0012) عند مستوى معنوية (0.05) ، أي قبول الفرضية بنسبة(95 %) ، وبخلاف ذلك سترفض فرضية التأثير ، ولبيان نسبة تأثير المتغير المستقل في مهارات فن الاتيكيت اعتمد الباحث على معامل التحديد R² (لبيان نسبة تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع)، ولمعرفة مقدار المتغير الحاصل في قيمة المتغير التابع في حال حصول تغير في قيمة المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة استعان الباحث بقيمة معامل الانحدار والذي يطلق عليه أيضاً) الميل الحدي أو بيتا) .

أكد التحليل المستند على البيانات الواردة في الجدول (7) قبول الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على " يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين برامج التدريب العملي في تجسيد مهارات فن اتيكيت " وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة F المحسوبة(52.737) وهي معنوية، بسبب كونها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4.0012) عند مستوى معنوية (0.05) ، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (48.5) مؤشراً بذلك نسبة تفسير برامج التدريب العملي لمتغير مهارات فن الاتيكيت ، بينما سجلت قيمة معامل الانحدار بيتا (0.711) ، لتؤشر مقدار التغير الحاصل في قيمة المتغير التابع مهارات فن الاتيكيت في حال حصول تغير في قيمة المتغير المستقل المتمثل ببرامج التدريب العملي بمقدار وحدة واحدة.

جدول (7)

اختبار فرضيات تأثير برامج التدريب العملي في مهارات فن الاتيكيت

تعليق الباحث	F - test قيمة F المحتسبة	معامل التحديد R ² % نسبة التفسير	معامل الانحدار بيتا β	الحد الثابت ألفا α	المتغيرات		الفرضية
					التابع	المستقل	
قبول الفرضية بنسبة ثقة 95 %	6.4 575	9.3 %	0.48 3	2.585	مهارات فن اتيكيت خدمة الاطعمة	تحليل الاحتياجات التدريبية	2-1
قبول الفرضية بنسبة ثقة 95 %	19.3 43	24.3 %	0.63 2	1.84		تصميم البرامج التدريبية	2-2
قبول الفرضية بنسبة ثقة 95 %	26.2 14	31.1 %	0.65 5	1.725		تنفيذ البرامج التدريبية	2-3
قبول الفرضية بنسبة ثقة 95 %	4.32 8	6.2 %	0.41 1	2.945		تقييم البرامج التدريبية	2-4
قبول الفرضية بنسبة ثقة 95 %	52.7 37	48.5 %	0.71 1	1.445	مهارات فن اتيكيت خدمة الاطعمة	برامج التدريب العملي	الرئيسية الثانية
خمس فرضيات معنوية من بين خمس فرضيات				العدد	الفرضيات المقبولة		
100 %				النسبة المئوية لعدد الفرضيات المقبولة			
(4.0012) N=43				قيمة F الجدولية عند مستوى ثقة 95 % تساوي			

كما بين جدول (7) على إن بُعد تنفيذ البرامج التدريبية سجل أعلى نسبة تأثير في مهارات فن الاتيكيت من بين جميع أبعاد برامج التدريب العملي وواقع (31.1 %) ، في حين سجل بُعد تقييم البرامج التدريبي أقل نسبة تأثير في مهارات فن اتيكيت خدمة الاطعمة وواقع (6.2 %)

- وبين جدول (7) قبول الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على "يوجد تأثير معنوي لتحليل, وتحديد البرامج التدريبية في تجسيد مهارات فن اتيكيت بمتغيراته الفرعية" وبنسبة ثقة 95%، إذ بلغت قيمة F المحتسبة (6.4 575) وهي معنوية، بسبب كون المحتسبة أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4.0012) عند مستوى معنوية (0.05) ، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (10.3 %) لتبين بذلك نسبة تفسير تحليل, وتحديد الاحتياجات التدريبية لمهارات فن الاتيكيت ، بينما سجلت قيمة معامل الانحدار (0.483)، لتؤثر مقدار التغير الحاصل في قيمة المتغير التابع مهارات فن الاتيكيت في حال حصول تغير في قيمة البُعد المتمثل بتحليل وتحديد البرامج التدريبية بمقدار وحدة واحدة وبذلك تقبل الفرضية الفرعية الأولى.

- كما شخص جدول (7) قبول الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على "يوجد تأثير معنوي لتصميم البرامج التدريبية في تجسيد مهارات فن اتيكيت بمتغيراته الفرعية وبنسبة ثقة 95 % ، إذ بلغت قيمة F المحتسبة (19.343) وهي معنوية ، لكونها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4.0012) عند مستوى معنوية (0.05) ، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (24.3 %) لتبين بذلك نسبة تفسير تصميم البرامج التدريبية لمهارات فن الاتيكيت ، بينما سجلت قيمة معامل الانحدار (0.632) ، لتؤثر مقدار التغير الحاصل في قيمة المتغير التابع مهارات

فن الاتيكيت في حال حصول تغير في قيمة البعد المتمثل بتصميم البرامج التدريبية بمقدار وحدة واحدة وبذلك تقبل الفرضية الفرعية الثانية.

- اظهر جدول (7) قبول الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على " يوجد تأثير معنوي لتنفيذ البرامج التدريبية في تجسيد مهارات فن اتيكيت بمتغيراته الفرعية" وبنسبة ثقة % 95 ، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (26.214) وهي معنوية ، كونها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4.0012) عند مستوى معنوية (0.05) ، في حين بلغت قيمة معامل التحديد (31.1%) لتبين بذلك نسبة تفسير أهمية المهمة للأداء المنظمي ، بينما سجلت قيمة معامل الانحدار (0.655) ، لتؤشر مقدار التغير الحاصل في قيمة المتغير التابع مهارات فن الاتيكيت في حال حصول تغير في قيمة البعد المتمثل بتنفيذ البرامج التدريبية بمقدار وحدة واحدة وبذلك تقبل الفرضية الفرعية الثالثة.

- وأكد جدول (7) قبول الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على " يوجد تأثير معنوي لتقييم البرامج التدريبية في تجسيد مهارات فن اتيكيت بمتغيراته الفرعية" وبنسبة ثقة % 95 ، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (4.328) وهي معنوية ، كونها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4.0012) عند مستوى معنوية (0.05) ، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (6.2%) لتبين بذلك نسبة تفسير تقييم البرامج التدريبية لمهارات فن الاتيكيت، بينما سجلت قيمة معامل الانحدار (0.411) ، لتؤشر مقدار التغير الحاصل في قيمة المتغير التابع مهارات فن الاتيكيت في حال حصول تغير في قيمة البعد المتمثل بتقييم البرامج التدريبية بمقدار وحدة واحدة وبذلك تقبل الفرضية الفرعية الرابعة المشار إليها أعلاه.

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات:

- 1- فن اتيكيت خدمة الاظعمة هو فلسفة قبل ان يكون عملية , وعملية قبل ان يكون ذكاء , فهو فلسفة قائمة على تحليل رغبات الضيوف ومن ثم خدمتهم, وهو عملية محدد بخطوات واساليب .
- 2- لا يتم الاخذ بنظر الاعتبار راي مدرء المطاعم وكابتن الصالة , عند تنظيم الدورات التدريبية . بالإضافة الى عدم وجود علاقة وتنسيق بين المنظمات المبحوثة, ومؤسسات التعليم السياحي والتدريب.
- 3- اختصار الجهود التدريبية في المنظمات المبحوثة, على بعض الدورات التدريبية الداخلية المختصرة على الطابع العام والنظري مع الاشارة البسيطة لبعض الحالات التطبيقية , وان مستوى ادارات التدريب في المنظمات المبحوثة عبارة عن شعب غير مستقلة, تابعة الى قسم الموارد البشرية.
- 4- اتضح ان اغلب افراد عينة البحث هم العنصر الذكوري , بالإضافة الى ان النسبة الاكبر من افراد عينة البحث هم ليس من حملة شهادات التخصص السياحي والفندقي .
- 5- جاءت آراء أفراد عينة الدراسة إيجابية بشأن المتغيرات المبحوثة, أي أن هناك تفهماً من قبل افراد العينة المبحوثة بأهمية برامج التدريب العملي في تجسيد مهارات فن اتيكيت خدمة الاظعمة.
- 6- اظهرت نتائج البحث ضعف اهتمام بتقييم البرامج التدريبية مقارنةً ببقية ابعاد برامج التدريب العملية, ويُعزى ذلك إلى أسباب عدة منها عدم السيطرة على برامج العملية التدريبية بجميع مراحلها والاعتماد على التقويم الكمي بدلاً عن ذلك, من خلال وضع احصائيات باعداد المتدربين والبرامج المنفذة من قبل إدارة التدريب, فضلاً عن ذلك الضبابية لدى البعض منهم لإجراءات واساليب التقويم المستخدمة ، وبالتالي تفقد برامج التدريب العملي امكانية تغيير اتجاهات العاملين نحو طبيعة اعمالهم.
- 7- إن التأثير معنوي لبرامج التدريب العملي بمراحلها المختلفة في تجسيد مهارات فن اتيكيت خدمة الأظعمة لدى أفراد عينة الدراسة والذي يُعزى إلى التدريب المستمر للكوادر العاملة في قسم الأظعمة واستثمار نتائجه في تقديم خدمات متميزة للضيوف لا شباع حاجاتهم, ورغباتهم .
- 8- أظهرت النتائج تباين مستويات تأثير برامج التدريب العملي بمراحلها المختلفة في تجسيد مهارات فن اتيكيت خدمة الأظعمة, ويعود سبب ذلك إلى التباين الموجود بين أهمية كل برنامج من برامج التدريب العملي, وأهمية كل مهارة من مهارات فن اتيكيت خدة الاظعمة , فضلاً عن التأثيرات المشتركة التي تحدثها تلك الأبعاد بسبب علاقات الارتباط والتفاعل بين كل بعد وآخر, وسجل بُعد تقييم برامج التدريب التأثير الأقل في تجسيد مهارات فن اتيكيت خدمة الاظعمة ربما يعود ذلك لعدم تناسب مفردات المنهاج التدريبي مع مستويات واحتياجات العاملين الفعلية.

ثانياً: التوصيات:

- 1- ان تكون من اولويات ادارة المنظمات الفندقية المبحوثة , الاهتمام بتطبيق قواعد فن اتصاف خدمة الاظمة , من خلال التركيز على تنمية المهارات الادارية والفنية والذاتية والانسانية لدى الافراد العاملين بقسم الاظمة وبشكل مستدام .
- 2- ينبغي اخذ بنظر الاعتبار كافة آراء المدراء والمشرفين العاملين بقسم الاظمة في تحديد الاحتياجات التدريبية , بهدف تصميم برامج تعزز امكانية الافراد العاملين , بالإضافة الى التنسيق مع المؤسسات التعليمية والسياحية والتدريب , لتفعيل التدريب الخارجي , واطافة الخبرات الخارجية .
- 3- ضرورة تنظيم برامج تدريب عملي متخصصة بقسم خدمة الاظمة : (اتصاف مراحل خدمة الضيف , طرق خدمة الطعام , نظام الاسبقية الرسمية والاجتماعية , تنظيم المآدب والحفلات , اصناف الطعام , الدعوات الرسمية , الدعوات الاجتماعية , تحقيق رضا الضيف , جودة الخدمة , الكياسة ,), مع التأكيد على رفع مستوى ادارة التدريب الى قسم ذات شعب مقسمة بحسب التخصصات المهنية للفندق .
- 4- يوصي البحث ادارة المنظمات المبحوثة , تشجيع الكادر النسوي في عملية الاشراف على فروع قسم الاظمة , بالإضافة الى جذب المتخصصين من حملة شهادات التعليم السياحي والفندقي .
- 5- تعزيز اهتمام إدارة الفندق بتهيئة, وتدريب العاملين الجدد في قسم الأظمة وتعريفهم بأنظمتهم وسياساته واهدافه, وتخصيص ميزانية مالية تضمن تأمين متطلبات العملية التدريبية وبشكل مستمر .
- 6- اهتمام ادارة الفندق بجميع برامج التدريب العملي المتخصصة بخدمة الاظمة بالفرد ذاته من الهمية لما لها من بالغ الأثر في تجسيد مهارات فن اتصاف خدمة الاظمة , والعمل على استثمار نتائج تقييم برامج التدريب العملي بشكل علمي لتمكين الافراد العاملين , ويمكن تحقيق ذلك من خلال الآلية الآتية:-

- أ- تصميم برامج تدريبية يتناسب محتواها مع متطلبات جودة خدمة الأظمة.
- ب- تحديد الفجوة التدريبية من خلال المقارنة بين الاداء المتوقع للعاملين في قسم الاظمة والاداء الفعلي لهم اثناء تقديم الخدمة للضيوف .
- ت- استثمار طاقات الافراد العاملين ممن يتمتعون بمستويات عالية من الخبرة من خلال زيادة المهام والمسؤوليات المناطة بهم.
- ث- ربط المهارات والقدرات التي يتمتع بها العاملين بمتطلبات الوظائف التي يشغلونها وبما يضمن وضع الشخص المناسب في المكان المناسب لتحقيق الاهداف التي تصبو اليها ادارة الفندق.
- 7- ضرورة اهتمام ادارة الفندق بتوفير مناخ عمل يساهم في تنمية وتحسين الأفكار المبدعة, والابتكارية التي تؤدي الى تقديم خدمات متميزة للضيوف على وفق قواعد فن الاتصاف .
- 8- ضرورة أن يقوم كل فرد شارك ببرنامج تدريبي تقديم تقريراً مفصلاً عن ذلك البرنامج على ان يتضمن بعض التوصيات والمقترحات التي من شأنها أن تطور عمل الفرد بشكل خاص, والفندق بشكل عام.

قائمة المصادر

أولاً:- المصادر العربية :

1. أحمد, يوسف عبد الإله, (2016), " تأثير المهارات القيادية في مراحل إدارة الاجتماعات-دراسة استطلاعية لأراء مجتمع المدراء والمعاونين والاستشاريين لشركة السعد العامة", مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, العدد الثامن والأربعون .
2. الجميلي, (2012), " دور التدريب في تنمية مهارات الإبداع الإداري لدى مديريات رياض لأطفال", مجلة الفتح, العدد الثامن والأربعون.
3. حسين , زينة حمود, (2019), "إدارة المعرفة وعلاقتها بالمهارات الإدارية لدى موظفي لمديرية العامة تربية بغداد -الكرخ الأولى", مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإنسانية, العدد واحد.
4. الحماقي, يوسف, (2010) " إدارة وفن المأكولات والمشروبات", مطبعة الانجلو المصرية القاهرة .
5. خالد, نهاد, و مهدي , إبراهيم, (2018), "التدريب ودوره في رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين", مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية, العدد الخمسون .
6. الخطيب, خلود هيمن, (2012), " علم إدارة الضيافة", هلا للنشر والتوزيع .

7. داود، فضيلة سلمان ، و علي ، أسماء عبد الزهرة، (2007)، "دور إستراتيجية التدريب في تحقيق الأداء الريادي دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية"، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد التاسع، العدد التاسع عشر .

8. الزبيدي، غني دحام، ومطلق، علي حسين، (2020)، "تصميم البرامج التدريبية في ظل متطلبات المواطنة البيئية- دراسة حالة"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد ستون .

9. الشمري، سرمد حمزة ، البرزنجي، احمد محمد ، الحياني، بشير اسماعيل، (2017)، "المهارات الإدارية ودورها في تعزيز التفوق التنافسي للشركات- دراسة حالة في الشركة العامة للصناعات الإنشائية"، مجلة دراسات المحاسبية والمالية، المجلد الثاني عشر، العدد الثامن والثلاثون.

10. طالب، عباس صباح، وخلف، قيس مكي، (2018)، "اثر تطبيق المواصفة العالمية لجودة التدريب (ISO 10015) على خفض تكاليف الإنتاج-دراسة تطبيقية في شركة العامة لصناعات الزيوت النباتية -مصنع المؤمن"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، جامعة كربلاء ، المجلد الرابع عشر، العدد الثامن والخمسون.

11. اللهبي، عبدالله بن حامد، والعيزري، عبدالواحد احمد، (2018)، "دور البرامج التدريبية في تنمية المهارات التدريسية لمعلمي التربية البدنية بمدينة الرياض" مجلة دراسات وبحوث، جامعة البصرة ، المجلد :الخامس والخمسون.

12. منير، حميد، و الشمري ، كريم عبد ساجر، (2010)، "تقويم فاعلية برامج التدريب المهني للعاطلين عن العمل المنفذة في كليات ومعاهد هيئة التعليم التقني"، مجلة التقني ، المجلد الثالث والعشرون، الإصدار 6.

13. النعمان ،ضحى محمد سعيد ، (2005)، "عقد التدريب دراسة في القانون المدني" ، مجلة الرافدين للحقوق ، السنة العاشرة ، العدد الرابع والعشرون.

ثانياً:- المصادر الأجنبية :

14. Abdul Razak, Roshita, Shariff, Nurhazani Mohd, Zainol, Noor Azimin, (2014), "HOSPITALITY MANAGEMENT COMPETENCIES: IDENTIFYING GRADUATES 'ESSENTIAL SKILLS", Associate research within the work of the International Conference on Tourism and Hospitality, Langkawi University, Malaysia

15. Ackehurst, Maree, Loveder, Phil, (2015) "Building the capabilities of the travel, tourism and hospitality workforce", Research presented within the work of the Conference on Manpower in Tourism and Hospitality, National Center for Research in Professional Education, Sydney.

16. Ajwang , Ohol a lenna, (2016), "Strategic thinking and strategic management practices by boogaart betonpompen bv in holland" , Master Thesis Business Administration submitted to the board Council school of business, university of nairobi.

17. BAUM, TOM, (2002), "Skills and training for the hospitality sector" , Journal of Vocational Education and Training, Volume 54, Number 3.

18. Botha , Deonie Francesca , (2017) , "The Strategic Continuing Training Need of Executives and Managers in Selection of Large South African Companies" , Fulfilment of Requirement of Degree Doctor Philosophiae University of Pretoria , Africa. Business and Management, Vol, 5, No 3.

19. Denisi, Angelo.s , Griffin , Ricky.w , (2001), "Human Resource Management" , Houghton Mifflin Co., New York

20. Đorđević, Aleksandar, Zečević, Bojan, Stančić, Branislava Hristov, (2016), "IMPORTANCE OF VARIOUS SERVICE TYPES IN HOTELS – EMPIRICAL ANALYSIS", Journal of Economic Sciences, Volume 50, Number;3.

21. Iqbal, Adnan,(2010),"**An Empirical Assessment of Demographic Factors, Organizational Ranks and Organizational Commitment**", International Journal of Business and Management,vol.5,no.3.
22. KamasakR. , YavuzM. ,KaragulleA. &AgcadT , (2016) , "**Importance of Strategic Flexibility on the Knowledge and Innovation Relationship: An Emerging Market Study**" , 5th International Conference on Leadership, Technology, Innovation and Business Management,Procedia - Social and Behavioral Sciences 229.
23. Lillicrap, Dennis , & Cousins ,John, (2010),"**Food and Beverage Service**",eighth edition, Printed and bound in Italy for Hodder Education, an Hachette UK Company.
24. Martin, C., (2012), "**Individuals behavioral skills**", Journal of World Business, Vol. 7, No. 2.
25. MORGAN,NEIL A.VORHIES, DOUGLAS W.MASON,CHARLOTTE H.(2019),"**Market Orientation, Marketing Capabilities and firmOrganizational Ranks and Organizational Commitment**", Strategic Management Journal ,Published online in Wiley Inter Science (www.interscience.wiley.com).
26. Peled A. Alon, (2000), " **Politicking for suces the missing skills leadership and organization development** "، Fifth Edition.**performance**", strategic management Journal,30.
27. Piotr Gaczek, Grzegorz Leszczynski, Marek Zielinski, (2018) "**Do sales people review of issues**" ,Journal of Vocational Education and Training,Volume 54, Number3.
28. TEOFISTO MENSIELITO A,(2010), " **Perceived Organizational Support and Pwards Factor as Drivers of Employe Engagaement**", MASTER OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT UNIVERSITI UTARA MALAYSIA .
29. Tikkanen ,Joonas , (2014) ," **Dynamic Capability Influence on Startegic Agility :A case Study in Energy Conservation Industry**",Master Thesis Business Administration, submitted to the Council UNIVERSITY OF OULU
30. William, F. G.,(1996), "**Personnel A. Diagnostic Approach, Revised Edition**", Dallas: Business Publication, Inc.
- 31.

الملاحق
المقابلات الشخصية

ت	الاسم	المركز الوظيفي
1	السيد رائد علي	مدير قسم الاطعمة والاشربة - فندق عشتار
2	السيد حيدر ياسر	مسؤول شعبة التدريب- فندق المنصور
3	السيد محمد خان	مدير مطعم - قسم الاطعمة والاشربة - فندق الرشيد
4	السيد اثير عبد الرحمن	مدير مطعم - قسم الاطعمة والاشربة - فندق فلسطين
5	السيد رحيم عبيد	مدير مطعم - قسم الاطعمة والاشربة- فندق المنصور
6	السيد ايهاب حسين	كابتن صالة - قسم الاطعمة والاشربة- فندق عشتار
7	السيد رافد علي	كابتن صالة - قسم الاطعمة والاشربة- فندق المنصور

**Practical training programs and their impact on the art of food service
etiquette : An applied study in premium class hotels in Baghdad**

T . Dr. Imad Hussein Ssud Hussienawi
Hotel Management Department
Collage of Tourism Sciences
Mustansiriyah University
emad.h.s@uomustansiriyah.edu.iq

Abstract.

The contemporary business environment has witnessed a number of developments and rapid changes in light of the intense competition between the five-star hotel organizations, which affected the quality of food service provided to guests, and from this standpoint the problem of the current study came to reveal how the practical training programs affect in applying the art of etiquette to provide food service in terms of skills, and the philosophy of the current study emerged from the reality of field experiments specifically in Superior-class hotels in Baghdad (Al-Mansour, Al-Rashid, Palestine, Ishtar, Babylon), and the justification for choosing the aforementioned hotel as a scientific case study is because it is one of the most important hotel organizations classified in the city of Baghdad, From the hypotheses, and to test them, the applied study was used that included (42) working individuals Of the employees in the food department at the level (director of the food department, assistant director of the food department, restaurant manager, lounge captain). The influence is strong between practical training programs, and applied food service etiquette.

Key terms: practical training programs, self-skills, technical skills, management skills, human skills.

.....

.....