

الفصل التاسع

التدريب

ان اهم ما يتذكره الفرد دائما هو اول يوم من ايام عمله في مطعم او فندق لأول مرة ، حيث يبدأ العامل عمله بكل نشاط وقوة ومحاو لا بذلك اعطاء صورة جيدة عن كفاءته في ادائه ، ويحاول كذلك كسب رضا الادارة . ورغم كل الحماس من قبل العامل فقد يكون يومه الاول مليء بالاعطاء مما يؤدي به الى الشعور بالكآبة والضيق والملل ، وقد يحدث ان يترك العامل عمله خلال الاشهر الاولى من التحاقه بالعمل في المطعم ، وهذا يعني ان الموظف او العامل الجديد يعاني من احد ثلاثة امور مهمة هي :

١- ضعف التكيف .

٢- ضعف التدريب .

٣- ضعف في عملية التوظيف ..

٤- او جميعها سوية .

ان ضعف التكيف وضعف برامج التدريب تجعل العامل يعتقد ان الادارة غير مهتمة به وانها لم تختار له المكان المناسب للعمل حتى اذا خصص المدير بعض وقته في التحدث مع العامل الجديد . ومن الضروري الانتباه هنا ان بدء عملية التكيف تبدأ بتكليف عام مع المؤسسة ، وذلك من خلال اجتماع يعقده مدير المطعم او مدير التدريب في الفندق او المؤسسة او مسؤول الموارد البشرية مع العاملين الجدد للترحيب بهم وعرض افلام عن المطعم او الفندق واسلوب العمل فيه ، وكذلك فلسفة الادارة ، ودور كل عامل او موظف فيها كما يتم تسليمهم نشرات او كتيبات عن المؤسسة وتتم مناقشة امور العمل والرواتب وطبيعة الخدمات المقدمة واسلوب التعامل مع الضيوف والادارة . ومن الضروري ايضا القيام بجولة داخل المطعم او الفندق اذا كان المطعم او الفندق صغيرا . لما لهذه الجولة من دور مهم ، لانها توضح للعاملين الجدد طبيعة واهمية عمل المؤسسة .

وبعد هذا يبدأ التكيف الخاص وهو مناقشة العمل مع العاملين الجدد واحداث انطباع جيد عند العاملين وافهامهم طبيعة عمل هذا القطاع وطبيعة الخدمات التي يقدمها ، ومدى اتصال كل وظيفة مع الوظائف الاخرى واماكن وجود المعدات التي يستخدمها كل عامل في عمله ، وكيفية استعمالها وصيانتها وكيفية تقديم الخدمة ، والاجابة عن استفساراتهم واسئلتهم .

وان من واجبات المسؤولين عن التدريب في المطاعم او الفنادق هي تدريب العاملين لديهم بالشكل المطلوب والذي يزيد من كفاءتهم او قد يكلف بالتدريب مدربين متخصصون او موظفون ماهرون من خارج المؤسسة . وللتدريب فوائد تشمل الجميع بدءا من المؤسسة ، الموظف الجديد وتشمل ايضا الضيوف . فالتدريب يمنح العامل

الجديد الثقة بالنفس ويجعله قادرا على اتخاذ قرارات مناسبة لحل المشاكل التي تواجهه اثناء العمل ، كما تساعده على زيادة مهارات الاتصال بينه وبين العاملين والضيوف .

اما بالنسبة للضيوف فسيحصلون على خدمة جيدة (نوعية وكمية) مما يشجعهم للعودة مرة اخرى . كذلك فان التدريب سيفيد المؤسسة (المطعم) لانه سيقلل من التكاليف ويزيد من المبيعات والارباح ويبنى سمعة وصورة جيدة للمطعم ، كما سيشرح الضيوف على اخبار آخرين عن الخدمة الجيدة التي حصلوا عليها ، مما يرفع من سمعة المطعم ويكسبه ضيوفا جدد اخرين . اضافة الى ان التدريب يرفع من الروح المعنوية للعاملين ويقلل من نسبة تركهم للعمل ، مما يؤدي بالتالي الى انخفاض معدل الدوران للعاملين (Turnover) ويزرع نوعا من الامان لدى العاملين والثقة المتواصلة بين العاملين والادارة مما سينعكس على تطور المطعم .

وتحبذ ادارات المطاعم والفنادق ، وخاصة فنادق السلاسل العالمية تدريب جميع العاملين لما لذلك من أثر مباشر على اداء العمل لكون العمل خديما وفنيا ، والابحاث الحديثة التي قامت بها مؤسسة (Hospitality Training Foundation) بينت ان التدريب يؤدي الى :

- ١- تحسين الانتاجية Improvements in Productivity .
- ٢- تحسين المبيعات Improved Sales Per transaction .
- ٣- تخفيض الخسائر والتلفيات Reduced Wastage .
- ٤- تدني مستوى دوران العمل Lower Levels of Staff Turnover .
- ٥- تحسين نوعية الخدمات المقدمة Improved Service Quality .
- ٦- تحسين قناعة ورضا الضيوف Improved Customer Satisfaction .
- ٧- زيادة قناعة ورضا العاملين Improved Employees Satisfaction .
- ٨- زيادة مرونة العاملين Increased Employee Flexibility .

هذا اضافة الى المنافع المكتسبة مباشرة من التدريب ، فمن المهم الاعتراف بأن التقصير في تدريب العاملين سيكون مكلفا ، فاذا ترك العاملون يتعلمون المهنة بالتجربة والخطأ فسيترتب على ذلك الكثير من الاخطاء والمشاكل في نوعية الخدمة ، عدم رضا وقناعة العاملين ، مستويات عالية من الخسائر والتلفيات ، وقلة الانتاجية ، وزيادة في دوران العاملين .

فالتدريب الناجح يجب ان يبدأ بفهم واضح للاهداف التي تتوقعها ادارة المطعم من نشاط التدريب ، ويجب تبني طريقة منظمة وصحيحة وتركز بوضوح على حاجات العاملين الذين سيتدربون ، والمواد المطلوبة وكيفية تقييم هذا التدريب .

فوائد التدريب

من الصعوبة التنبؤ بفوائد التدريب ، وخاصة في المجال الخدمي وانعكاسه على اداء الاعمال ، بسبب الاشكال المتنوعة من التدريب والمتبعة بشكل خاص في مهنة الضيافة . وكذلك بسبب المتغيرات التي تؤثر على