

نشاط التدريب ، ومثال على ذلك نوعية التدريب المقدم ، والمهارات الحالية ، والقدرات التي يتمتع بها المتدربون ، ومدة برمجة التدريب . اضافة الى العوامل الاخرى التي تؤثر على الاداء الوظيفي للمنظمة (المطعم) ومثال على ذلك :

١- المناخ الاقتصادي Economic Climate .

٢- مستويات الاستثمار Levels of Investment .

٣- فعاليات الترويج والتسويق Marketing and Promotional Activities .

وعند التفكير في اهداف تدريب العاملين فان من المهم التذكر بأن التدريب :

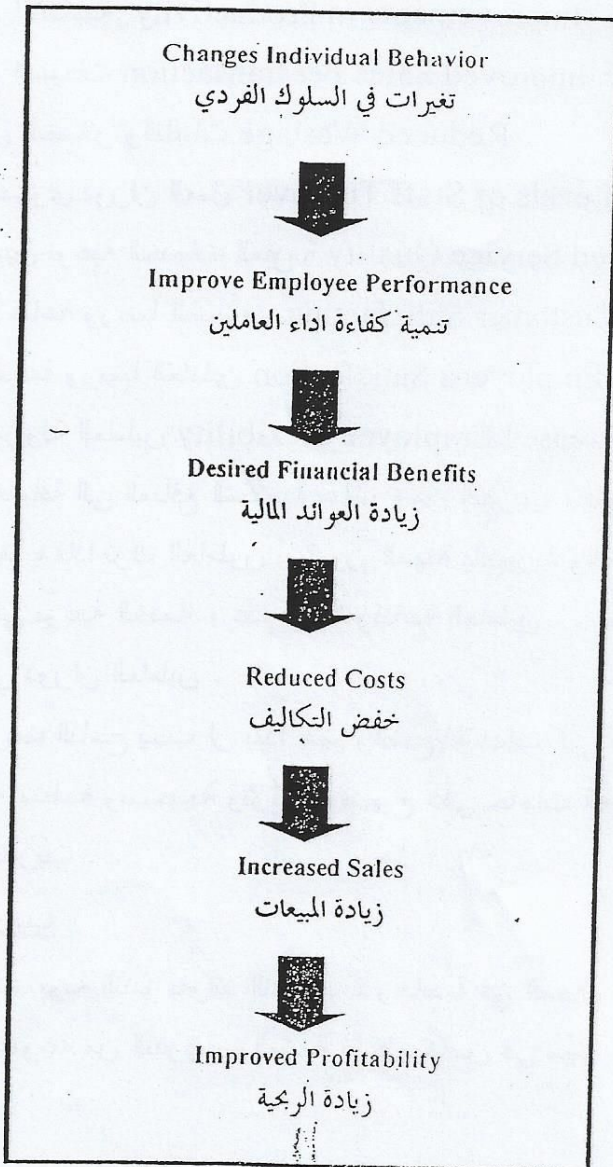
❖ يغير بشكل رئيسي في السلوك الفردي

❖ خلال التغيير في السلوك تنتج فوائد مباشرة في اداء العاملين

❖ وتحسين اداء العاملين يؤدي الى العوائد المالية المرغوبة ، من خلال تقليل التكاليف او زيادة المبيعات

وبالتالي ربحية افضل .

ويمكن تلخيصها بالشكل الاتي :



شكل رقم (٧)

يوضح فوائد التدريب

والتدريب في المطاعم يحتل حيزا مهما في نجاح اداراتها وغالبا ما يشغل التدريب بال ادارات المطاعم لما له من دور كبير في استقرار العاملين والمحافظة على سمعة المطعم وزيادة ايراداته ، ويمكن توضيح اثر التدريب في المطاعم من خلال الفقرات التالية :

اولا : ازدياد المبيعات

كما هو معلوم فإن الكادر المؤهل بالخبرة يكون له القدرة على بيع انتاج اكثر من الكادر غير المؤهل او الذي لا يملك الخبرة . حيث ان القدرة على زيادة المبيعات تأتي من خلال اقناع الضيوف شراء كمية طعام وشراب اكثر او وجبة طعام اضافية ، اضافة الى ان الخدمة الجيدة والمنتوج ذا النوعية الجيدة يمكن ان يؤدي الى زيادة المبيعات ومن ثم زيادة الربحية .

ثانيا : انخفاض دوران العاملين

يقصد بدوران العمل (Labor Turnover) هو حركة العاملين دخولا للفندق او المطعم (أي حالات التوظيف الجديدة) ، وخروجا منهما (أي حالات الفصل والتقاعد والاستقالة والوفاء والى ما غير ذلك) .

كيفية احتساب معدل دوران العمل :

١- بافتراض ان عدد الذين تم توظيفهم في الفندق او المطعم خلال فترة زمنية معينة (سنة) مثلا هو (٤٠) عاملا ، وعدد الذين تركوا العمل خلال نفس الفترة هو (٤٥) عاملا ، وكان متوسط العدد الكلي للعاملين في الفندق او المطعم خلال الفترة هو (٤٣٨) عامل فإن :

$$\text{معدل الداخلين الى العمل} = 100 \times \frac{40}{438} = 9,1\%$$

$$\text{معدل تاركي العمل} = 100 \times \frac{45}{438} = 10,3\%$$

سوسستة نسبة العاملين الموجودين = اجمالي عدد سنوات خدمة كافة العاملين الموجودين

اجمالي عدد العاملين الموجودين

متوسط مدة خدمة العاملين التاركين = اجمالي عدد سنوات خدمة كافة العاملين التاركين

اجمالي عدد العاملين التاركين

كما يتوجب الانتباه الى ان حركة الخروج الزائدة كما هو الحال في قطاع الضيافة هي ظاهرة غير مرغوبة ومكلفة في نفس الوقت ، فعندما يترك عامل الفندق او المطعم فانه يترتب على ذلك تحمل الفندق او المطعم لابعاء اضافية منها تكلفة استخدام عامل جديد وما يرافقه من تكلفة اضافية ، اضافة الى ان اجوره دائما تكون اكبر من