

انتاجيته بالرغم من ان معدل الحوادث والتلفيات عادة ما يكون مرتفعا للعامل الجديد ناهيك عن الأثر النفسي وما يرافقه من اضطراب في أحوال العمل داخل الفندق او المطعم . وبشكل عام تتميز ظاهرة دوران العاملين في الفنادق بأن معدل الدوران يقل بطول الخدمة وبزيادة المهارة والخبرة وبزيادة مستوى الأعمار ، وكذلك يتوقف على ظروف العمل داخل الفندق او المطعم واهمها توفير بيئة العمل المناسبة للعاملين وتوفير الفرصة لرضا العاملين واشباع حاجاتهم . كما ان عدم العدالة في الأجور وعدم عدالة نظام الحوافز او عدم وجود مناخ ملائم للعمل ممكن ان يؤدي الى هبوط معنويات العاملين ويخلق حالة من عدم الرضا ويرفع من معدلات الغياب ومعدل دوران العمل ، وبالتالي ينعكس تأثيره سلبا على الانتاجية .

ان عملية البحث عن العاملين ومشاكل التوظيف والمنافسة يمكن ان تخلق صعوبات تؤثر على الاحتفاظ بالأيدي العاملة ، وبشكل عام فإنه يتوجب السيطرة على دوران العاملين ، وان تزويد العاملين بالآثار الإيجابية وباستمرار له أهمية في الاحتفاظ بهم . ومن هذه الناحية فان التدريب المستمر والمنظم يساعد على :

- ❖ تفهم العاملين الجدد ماذا ينتظر منهم .
- ❖ يزيد ثقة العاملين في وظيفتهم .
- ❖ يشعر العاملين بأنهم فاعلون .
- ❖ يزورون امامهم فرصا وافاقا مفتوحة .
- ❖ خلق بيئة تعليمية متطورة .

ان الامور اعلاه تجعل العاملين يفضلون الاستمرار في المطعم ، وهذه الحالة افضل من حالة المطاعم التي يسود فيها مناخ من قلة الثقة والشعور المتولد لديهم بقلة تقدير الإدارة لهم مما يؤدي الى تركهم للعمل . كما ان العلاقة بين دوران العاملين والتدريب هي علاقة معقدة وليست عملية بسيطة ، اذ كما تم ذكره فان التدريب يعطي العاملين سببا للبقاء في المؤسسة او المطعم . وعلى اية حال ، فالمؤسسات التي تعاني من معدلات دوران عاملين عالية ، يمكن ان يكون لديها عدد قليل من العاملين المتدربين ، وذلك لان العاملين الاخرين لا يستمرون طويلا كي تتاح لهم فرصة التدريب .

### ثالثا : التقليل من الخسائر والتلف

كما هو معروف في العديد من اعمال الضيافة فان كلفة الطعام والشراب تشكل ما بين ( ٣٠% - ٣٩% ) من الإيرادات ، في حين كلفة المشروبات تتراوح ما بين ( ٢٢% - ٢٧% ) ، ولهذه الأرقام أهمية بالغة في هذه الصناعة . وللتدريب دور كبير في زيادة او انخفاض معدلاتها .

كما ان الخسائر والتخريب والتلفيات واستبدال الأدوات التي يراها الضيوف غير مقنعة ، كلها تضاف الى التكاليف ، مما يعني ان المشكلات الناتجة عن قلة تدريب العاملين ستكون اكبر وأسوأ . ان العاملين المتدربين يرتكبون ايضا اخطاء خلال عمليات الإنتاج ولكن بنسبة اقل ، وهذا يقلل من الخسائر . كما يعتقد بعض المتخصصين في صناعة الطعام ان التدريب يمكن ان يقلل من حالات السرقة للمواد

الاستهلاكية والاموال التي يتعامل معها العاملون بسبب التأثير الايجابي للتدريب على سلوكهم وعلى شعورهم بالانتماء للمشروع الذي يعملون به . على عكس حالة غياب التدريب التي تؤثر سلبا على السلوك المهني وضعف الشعور بالانتماء للمشروع وضعف الرقابة وبالتالي احتمالية زيادة حالات السرقة وسوء التصرف بالمواد التي يتعامل بها المطعم .

#### رابعا : تحسين النوعية

وكما هو معلوم فان ادارة النوعية هي تحد كبير في صناعة الضيافة ، خاصة اذا ما ارادت ادارات المطاعم ان تتنافس فيما بينها . حيث ان اداء العاملين له التأثير الكبير والمباشر على نوعية الخدمة المقدمة . وان تدريب موظفي الخدمة يوجه الى تقديم العاملين للخدمة الصحيحة من اول مرة . وكذلك تدريبهم على كيفية التصرف في حالة وقوع خطأ ما ذي اهمية . ومعظم الدراسات تبين ان التعامل المباشر والسريع مع الشكاوى والاطفاء يجعل الضيوف والزبائن متواصلين مع المطعم ويخلق انطبعا جيدا تجاه ادارته .

حيث ان التقليل من شكاوى الضيوف وزيادة قناعتهم بالخدمة المقدمة هما عنصران مهمان وضروريان للاحتفاظ بالزبائن . حيث انه في صناعة الضيافة تعتبر عملية جذب ضيوف وزبائن جدد هي اكثر تكلفة من الاحتفاظ بالزبائن والضيوف الحاليين .

#### خامسا : الولاء للمنظمة

يمكن لادارات المطاعم قياس ولاء العاملين من خلال القيام باستطلاعات منتظمة آراء العاملين للتعرف على مدى رضاهم وقناعتهم . ان هذا الولاء للمنظمة لايمكن تقديره ماديا ، ولكنه يمثل احدى فوائد التدريب . ان ولاء العاملين في مطاعم الفنادق مثلا ينعكس على التزامهم بقيم الخدمة سواء كانت مقدمة للضيوف المقيمين في الفندق او لضيوف المطعم الخارجيين .

#### سادسا : مرونة أكبر

ان المرونة الكبيرة للعامل تقود الى منافع كبيرة للمطعم ، وذلك بسبب ان المديرين سيتمكنون من تكليف نفس العاملين للقيام بعدة مهمات او اعمال . وان التدريب الاضافي على المهام الاخرى يعني ان العاملين سيكونون :

- ❖ ذا قدرة على اتخاذ بعض القرارات التي تقع ضمن مسؤوليات مدراءهم بعد تخويلهم بها .
- ❖ اكثر مرونة للقيام بمهام اخرى .
- ❖ ذا كلفة اقل للمطعم بسبب استخدامهم في اداء اكثر من مهمة بدلا من استخدام عاملين جدد .