

ثامنا : أفضل على القبول بالتكيف

يتضح من المرونة الوظيفية ان الاستثمار في التدريب يمكن ان يعطي فوائد عن مدى استعداد العاملين للقبول بالتغيير ، والاستثمار في تدريب العاملين على عدد من المهارات ، او في تنمية الحاجات الخاصة للتغيير ، يمكن ان تقلل مقاومتهم لهذا التغيير . ويساعدهم على الانتقال من شكل لآخر . فمثلا عند دراسة المبادرات التي يخولون القيام بها ، ستبين ان ما يميز نجاح المبادرة هو استعداد العاملين لتحمل هذه المسؤوليات الجديدة وشعورهم بالسلطة .

وبشكل عام يمكن القول ان التدريب يحقق اهداف العمل ، وان من المهم فحص عملية التدريب والتحكم بها للتأكد من مدى تحقيقها للهدف المطلوب ، ومن هذه الاهداف :

- ❖ تحسين الاداء
- ❖ زيادة الانتاجية
- ❖ زيادة المبيعات لكل خدمة
- ❖ خفض دوران العاملين
- ❖ التقليل من الخسائر والتلفيات
- ❖ تحسين نوعية الخدمة
- ❖ تحسين رضا وقناعة الضيف
- ❖ تحسين مرونة العاملين
- ❖ تحسين القدرة على قبول التغيير

### انواع التدريب

تتطلب عمليات الضيافة انواعا مختلفة من التدريب ، فهناك التدريب الجماعي الذي يستلزم تدريب مجموعة من العاملين في وقت واحد ، وهناك التدريب الفردي والتدريب اثناء العمل ، ولكل منها مزاياه الخاصة .

### اولا : التدريب الجماعي Group Training

من المفيد للمطعم تزويد العاملين بنفس المهارات الادائية والمعلومات . وهناك بعض الطرق المستخدمة في عمليات الضيافة وبعضها يتضمن محاضرات وتطبيقات عملية مما يسهل عملية التعلم . وبعضها يتضمن تدريبات مرهقة من اجل الوصول لاداء جيد . وهناك تدريبات اخرى تتضمن ( لعب ادوار الضيوف ) والوصول الى رغباتهم ، وكذلك وسائل اخرى للتدريب الجماعي كما هو الحال عند عقد الندوات والمؤتمرات والحلقات النقاشية وغيرها ، ويمكن توضيحها كما في الشكل الاتي والذي يوضح طرق التدريب الجماعي المختلفة في صناعة الضيافة .