جامعة وادي النيل
مجلة النيل للآداب والعلوم الإنسانية
(ISSN: 3122 – 5985)
المجلد السابع، العدد الأول 2026م
nilevalley.edu.sd

أثر تدريب العاملين على جودة الخدمة في قسم الأغذية والمشروبات بالفنادق السودانية

-بالتطبيق علي فنادق مدينة عطبرة-

د.رجاء يوسف عبد الرحمن محمد[1] عبد العزيز محمد يوسف زايد[2]

1كلية السياحة والفنادق- جامعة الزعيم الأزهري

2كلية السياحة والآثار-جامعة شندي

الهاتف: 0910078298

تاريخ الاستلام : 2026/1/5 **تاريخ القبول : 2026/3/13**

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تدريب العاملين على جودة الخدمة في قسم الأغذية والمشروبات بالفنادق السودانية، بالتطبيق على فنادق مدينة عطبرة، وذلك في ظل التحديات التي يواجهها قطاع الضيافة واعتماده المتزايد على كفاءة العنصر البشري في تقديم الخدمة، وانطلقت الدراسة من فرضية رئيسة مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدريب العاملين وجودة الخدمة، مع التركيز على أبعاد جودة الخدمة وفق نموذج SERVQUAL والمتمثلة في: الاعتمادية والاستجابة والضمان، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية بلغت (213) مفردة من العاملين في قسم الأغذية والمشروبات ونزلاء الفنادق بمدينة عطبرة، وتم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) من خلال الإحصاءات الوصفية واختبار (t) لعينة واحدة وتحليل معاملات الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا، وأظهرت نتائج الدراسة تمتع أداة القياس بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، حيث بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا للأداة ككل (0.91) كما بينت النتائج وجود أثر إيجابي وذو دلالة إحصائية لتدريب العاملين على بُعد الاعتمادية وبُعد الاستجابة في جودة الخدمة بقسم الأغذية والمشروبات، حيث جاءت المتوسطات الحسابية أعلى من المتوسط الفرضي، وبمستويات دلالة إحصائية أقل من (0.05) في المقابل أظهرت نتائج بُعد الضمان اتجاهًا إيجابيًا نحو دور التدريب في تحسينه، إلا أن الأثر لم يكن ذا دلالة إحصائية في معظم عباراته، باستثناء بعض الجوانب المتعلقة بمهارات التواصل والإجابة عن استفسارات النزلاء، وخلصت الدراسة إلى أن تدريب العاملين يسهم بفاعلية في تحسين دقة الخدمات المقدمة، وزيادة سرعة الاستجابة لطلبات النزلاء، وتقليل زمن الانتظار والشكاوى بما ينعكس إيجابًا على رضا النزلاء وولائهم، ويعزز الصورة الذهنية للفنادق السودانية، وأوصت الدراسة بضرورة تبني برامج تدريبية دورية ومخططة للعاملين في قسم الأغذية والمشروبات، والتركيز على تنمية المهارات السلوكية والتواصلية، واعتماد أدوات قياس جودة الخدمة الحديثة في تقييم أثر التدريب، مع تشجيع إجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر التدريب على أقسام فندقية أخرى والجوانب الاقتصادية للأداء الفندقي.

الكلمات المفتاحية: تدريب العاملين، جودة الخدمة، SERVQUAL، قسم الأغذية والمشروبات والفنادق السودانية.

The Impact of Employee Training on Service Quality in the Food and Beverage Department of Sudanese Hotels: An Applied Study of Hotels in Atbara City

Abstract:
This study examines the impact of employees training on service quality in the Food and Beverage Department of Sudanese hotels with an applied focus on hotels in Atbara City Given the growing importance of service quality in the hospitality sector and its strong dependence on human resources, the study investigates the relationship between training and key service quality dimensions based on the SERVQUAL model, namely reliability responsiveness, and assuranceThe study adopted a descriptive analytical ap proach and used a questionnaire as the main data collection tool . Data were collected from a sample of (213) employees and hotel guests and analyzed using SPSS through descriptive statistics one-sample t-tests and Cronbach's alpha to assess reliability The overall reliability of the instrument was high ($\alpha = 0.91$)The findings revealed a statistically significant positive effect of employee training on the reliability and responsiveness dimensions of service quality while the assurance dimension showed a positive trend but limited statistical significance The results confirm that training contributes to improving service accuracy speeding up responses to guest requests reducing service errors, and enhancing guest satisfaction and loyaltyThe study recommends implementing regular and targeted training programs with particular emphasis on communication and service skills to enhance service quality and competitiveness in Sudanese hotels.
***Keywords**: Employee Training, Service Quality, SERVQUAL, Food and Beverage Department, Sudanese Hotels.*

مقدمة:

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها قطاع الضيافة على المستويين الإقليمي والدولي أصبحت جودة الخدمة أحد أهم المحددات الرئيسة، لنجاح المنشآت الفندقية وقدرتها على الاستمرار في بيئة تنافسية متزايدة. ويُعد قسم الأغذية والمشروبات من أكثر الأقسام حساسية وتأثيرًا في تكوين الصورة الذهنية للفندق، نظرًا لتواصله المباشر والمستمر مع النزلاء واعتماده الكبير على الأداء البشري في تقديم الخدمة، مما يجعل كفاءة العاملين ومهاراتهم المهنية والسلوكية عنصرًا حاسمًا في تحقيق رضا العملاء وتعزيز ولائهم.

ويُنظر إلى تدريب العاملين باعتباره أحد أهم استثمارات الموارد البشرية في القطاع الفندقي، لما له من دور محوري في تنمية المعارف والمهارات والاتجاهات الإيجابية لدى العاملين، وتحسين قدرتهم على التعامل مع متطلبات العمل المتغيرة، وتوقعات النزلاء المتزايدة. فالتدريب الفعّال لا يقتصر على إكساب المهارات الفنية المرتبطة بتقديم الطعام والشراب فحسب، بل يمتد ليشمل مهارات الاتصال، وإدارة شكاوى النزلاء، والالتزام بمعايير الجودة والسلامة الغذائية، والعمل بروح الفريق بما ينعكس إيجابًا على مستوى الخدمة المقدمة. وفي السياق السوداني يواجه قطاع الفنادق وبخاصة قسم الأغذية والمشروبات جملة من التحديات التي تؤثر على جودة الخدمة، من أبرزها محدودية الموارد، وضعف برامج التدريب المنتظمة، وتفاوت مستويات التأهيل المهني للعاملين إلى جانب الظروف الاقتصادية والأمنية التي ألقت بظلالها على أداء المنشآت السياحية والفندقية، ورغم أهمية التدريب في معالجة هذه التحديات إلا أن الدراسات العلمية التي تناولت أثر تدريب العاملين على جودة الخدمة في الفنادق السودانية ما تزال محدودة، الأمر الذي يبرز الحاجة إلى إجراء دراسات معمقة تسهم في سد هذه الفجوة المعرفية.

وانطلاقًا من ذلك تهدف هذه الورقة العلمية إلى دراسة أثر تدريب العاملين على جودة الخدمة في قسم الأغذية والمشروبات بالفنادق السودانية، من خلال تحليل العلاقة بين برامج التدريب ومستوى جودة الخدمة المدركة من قبل النزلاء، مع التركيز على أبعاد الجودة المختلفة، مثل الاعتمادية والاستجابة والضمان والتعاطف والجوانب المادية الملموسة، وتسعى الدراسة إلى تقديم إطار علمي، وتطبيقي يمكن أن يسهم في دعم إدارات الفنادق وصناع القرار في تبني سياسات تدريبية فعّالة، تسهم في تحسين جودة الخدمة وتعزيز القدرة التنافسية للفنادق السودانية في ظل التحديات الراهنة.

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في عدم وضوح العلاقة بين مستوى تدريب العاملين وجودة الخدمة المقدمة في قسم الأغذية والمشروبات بالفنادق السودانية، إلى جانب غياب توصيف علمي دقيق لواقع التدريب القائم، ومدى انعكاسه على أبعاد جودة الخدمة المختلفة، مثل الاعتمادية والاستجابة والضمان والتعاطف والمظاهر المادية. كما لا تتوافر دراسات وصفية تحليلية كافية تسلط الضوء على هذه العلاقة في السياق السوداني، الأمر الذي يحد من قدرة إدارات الفنادق على اتخاذ قرارات مبنية على أسس علمية فيما يتعلق بتخطيط وتنفيذ البرامج التدريبية.

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية: تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من إسهامها في إثراء الأدبيات العلمية في مجال إدارة الفنادق والسياحة، وبخاصة ما يتعلق بتدريب الموارد البشرية وجودة الخدمة في قسم الأغذية والمشروبات، وذلك من خلال تناول العلاقة بين تدريب العاملين، وأبعاد جودة الخدمة في سياق الفنادق السودانية، وتسهم الدراسة في سد فجوة معرفية ناتجة عن محدودية الدراسات السابقة، التي عالجت هذا الموضوع في البيئة المحلية، حيث يتركز معظم الإنتاج العلمي على تجارب دولية أو إقليمية، تختلف في ظروفها الاقتصادية والتنظيمية عن الواقع السوداني.

كما تقدم الدراسة إطارًا تحليليًا يربط بين متغير التدريب ومتغير جودة الخدمة بأبعادها المختلفة، مما يدعم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في تفسير الظواهر الإدارية والخدمية داخل المنشآت الفندقية، وتُعد نتائج هذه الدراسة إضافة علمية يمكن أن يستفيد منها الباحثون وطلبة الدراسات العليا في تطوير دراسات لاحقة، أو إجراء مقارنات بين بيئات فندقية مختلفة، فضلًا عن إمكانية توظيفها في بناء نماذج نظرية أكثر ملاءمة لواقع قطاع الضيافة في السودان.

الأهمية التطبيقية: تتجلى الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في إمكانية الإفادة من نتائجها في مساعدة إدارات الفنادق السودانية على تشخيص واقع تدريب العاملين في قسم الأغذية والمشروبات، والتعرف على مدى تأثيره الفعلي في تحسين جودة الخدمة المقدمة للنزلاء،

إذ توفر الدراسة مؤشرات عملية حول جوانب القصور في البرامج التدريبية الحالية، وأبعاد الجودة التي تتأثر بالتدريب بدرجات متفاوتة، مما يساعد متخذي القرار على توجيه الموارد التدريبية بكفاءة أكبر.

كما تسهم نتائج الدراسة في دعم إدارات الموارد البشرية في تصميم وتنفيذ برامج تدريبية أكثر فاعلية تراعي احتياجات العاملين ومتطلبات جودة الخدمة وتسهم في رفع مستوى الأداء المهني والسلوكي للعاملين، وتساعد الدراسة كذلك في تعزيز رضا النزلاء وولائهم وتحسين الصورة الذهنية للفنادق السودانية، بما يدعم قدرتها التنافسية ويواكب متطلبات التطور في قطاع الضيافة، خاصة في ظل التحديات الاقتصادية والتنظيمية، التي يمر بها القطاع الفندقي في السودان.

أهداف الدراسة:

أ. التعرف على واقع تدريب العاملين في قسم الأغذية والمشروبات بالفنادق السودانية من حيث التخطيط والمحتوى والأساليب والاستمرارية.

ب. تحليل مستوى جودة الخدمة المقدمة في قسم الأغذية والمشروبات من وجهة نظر العاملين والنزلاء.

ج. قياس أثر تدريب العاملين على أبعاد جودة الخدمة المرتبطة بالتدريب الوظيفي (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان).

د. تحديد أبعاد جودة الخدمة الأكثر تأثرًا بالتدريب في قسم الأغذية والمشروبات.

هـ. تقديم توصيات عملية تسهم في تطوير برامج تدريب العاملين بما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمة في الفنادق السودانية.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدريب العاملين وجودة الخدمة في قسم الأغذية والمشروبات بالفنادق السودانية.

الفرضيات الفرعية للدراسة

أ. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدريب العاملين وبعد الاعتمادية في جودة الخدمة بقسم الأغذية والمشروبات بالفنادق السودانية.

ب. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدريب العاملين وبعد الاستجابة في جودة الخدمة بقسم الأغذية والمشروبات بالفنادق السودانية.

ج. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدريب العاملين وبعد الضمان في جودة الخدمة بقسم الأغذية والمشروبات بالفنادق السودانية.

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته طبيعة البحث، الذي يسعى إلى وصف واقع التدريب القائم للعاملين في قسم الأغذية والمشروبات بالفنادق السودانية، وتحليل تأثير هذا التدريب على جودة الخدمة من منظور علمي، يتيح هذا المنهج للباحث إمكانية جمع البيانات من مصادر متعددة سواء من العاملين أنفسهم أو من النزلاء المستفيدين من الخدمة، ومن ثم تحليلها بطريقة منهجية للكشف عن العلاقات بين المتغيرات المستقلة (تدريب العاملين) والمتغيرات التابعة (جودة الخدمة وأبعادها المختلفة).

واعتمدت الدراسة على نموذج SERVQUAL في قياس جودة الخدمة، إلا أن التحليل الإحصائي اقتصر على ثلاثة أبعاد رئيسة هي: الاعتمادية، الاستجابة والضمان وذلك لكونها الأبعاد الأكثر ارتباطًا المباشر بمخرجات التدريب الوظيفي في قسم الأغذية والمشروبات.

بينما تم استبعاد بُعدي التعاطف والجوانب المادية الملموسة من التحليل الإحصائي لارتباطهما بدرجة أكبر بالسمات الشخصية للعاملين والبنية التحتية للفندق، وليس بشكل مباشر بمحتوى البرامج التدريبية محل الدراسة، مع الإشارة إليهما ضمن الإطار النظري فقط.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في قسم الأغذية والمشروبات بالفنادق السودانية بمدينة عطبرة بالإضافة إلى نزلاء الفنادق الذين يمثلون المستفيدين المباشرين من الخدمات المقدمة في هذا القسم، وتم اختيار مدينة عطبرة باعتبارها واحدة من المدن السودانية النشطة في مجال السياحة الداخلية والفندقية، حيث تضم عددًا من الفنادق التي تقدم خدمات متنوعة للنزلاء مما يجعلها نموذجًا مناسبًا لدراسة العلاقة بين تدريب العاملين وجودة الخدمة.

ويشتمل مجتمع الدراسة على جميع العاملين في قسم الأغذية والمشروبات بالفنادق العاملة في المدينة بما في ذلك الطهاة وموظفي تقديم الطعام والشراب والمشرفين على الأقسام، إضافة إلى الإدارة المباشرة التي تشرف على برامج التدريب مع مراعاة تنوع المؤهلات والخبرة العملية للعاملين، كما يشمل المجتمع النزلاء الذين تلقوا الخدمة خلال فترة جمع البيانات ليعكس ذلك التقييم الفعلي لجودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر المستفيدين.

عينة الدراسة:

تم اعتماد أسلوب العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل مناسب لمجتمع الدراسة مع الأخذ في الاعتبار حجم الفنادق، وعدد العاملين المتاحين للمشاركة، وفي حالة محدودية عدد الفنادق أو صعوبة الوصول إلى جميع العاملين تم استخدام العينة المتاحة (Convenience Sample)، مع مراعاة التوزيع العادل بين العاملين والنزلاء لضمان تنوع الردود وشموليتها.

كما تم تصميم عينة النزلاء بحيث تشمل مستويات مختلفة من الأعمار، الجنس والمدة التي قضوها في الفندق لضمان تمثيل جميع الفئات المستفيدة من الخدمة، وهو ما يسهم في تقديم صورة دقيقة وموضوعية عن جودة الخدمة، ومدى تأثير تدريب العاملين عليها، ويعزز هذا النهج قدرة الدراسة على تقديم توصيات علمية وعملية قابلة للتطبيق على واقع الفنادق في مدينة عطبرة، وربما على نطاق أوسع داخل السودان.

أداة جمع البيانات:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة نظرًا لقدرتها على توفير معلومات دقيقة ومباشرة من العاملين والنزلاء حول واقع التدريب، وأثره على جودة الخدمة وقد تم تصميم الاستبانة بالاستناد إلى الأدبيات السابقة والدراسات المماثلة بالإضافة إلى نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL) الذي يُعد مرجعًا معتمدًا لقياس أبعاد جودة الخدمة بما في ذلك الاعتمادية، الاستجابة، الضمان والجوانب المادية الملموسة.

حدود الدراسة:

حدود مكانية: جمهورية السودان، ولاية نهر النيل، عطبرة.

حدود زمانية: 2024م – 2025م.

مصطلحات الدراسة:

تدريب العاملين

يشير تدريب العاملين في هذه الدراسة إلى جميع الأنشطة المخططة والمنظمة، التي تهدف إلى تنمية مهارات ومعارف العاملين في قسم الأغذية والمشروبات بالفنادق السودانية، سواء المهارات الفنية المتعلقة بتحضير وتقديم الطعام والشراب، أو المهارات السلوكية المتعلقة بالتعامل مع النزلاء، ومهارات الاتصال وإدارة الوقت والالتزام بمعايير الجودة والسلامة الغذائية، ويقاس التدريب من خلال عناصر مثل المحتوى التدريبي، أساليب التدريب، مدة التدريب وتكراره (العتيبي، 2015، ص21).

جودة الخدمة

تعرف جودة الخدمة على أنها مدى قدرة الخدمة المقدمة للنزلاء على تلبية توقعاتهم واحتياجاتهم ورضاهم عن مستوى الأداء والخدمة المقدمة (الحربي، 2018م، ص13).

قسم الأغذية والمشروبات:

يشير قسم الأغذية والمشروبات في الفنادق إلى الوحدة التنظيمية المسؤولة عن تقديم خدمات الطعام والشراب للنزلاء بما في ذلك المطاعم، البارات، غرف الطعام وخدمات تقديم الطعام للفعاليات، ويشمل جميع العاملين المشاركين في إعداد وتقديم الخدمة (سليمان، 2019م، ص4).

الدراسات السابقة:

دراسة: داليا، دياب أحمد وآخرون (2016م) أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء وولائهم في قطاع المطاعم بالسودان، ولاية الخرطوم، مطاعم تجارية

استخدمت الدارسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام نموذج DINESERV، وهدفت إلى قياس مستوى جودة الخدمة في قطاع المطاعم بالسودان، وتحليل أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء وولائهم، نتجت على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد

جودة الخدمة ورضا العملاء، أوصت الدراسة إلى التركيز على تدريب العاملين في مجال الخدمات الغذائية، وتحسين الجوانب المادية والاهتمام بسلوك مقدمي الخدمة.

دراسة: محمد الأمين، عبد الرحمن (2017م) دور التدريب في تحسين جودة الخدمة من وجهة نظر مقدمي الخدمة في المؤسسات الخدمية السودانية، السودان، مؤسسات خدمية عامة

استخدمت الدارسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة. وهدفت إلى التعرف على واقع التدريب في المؤسسات الخدمية السودانية، وقياس أثر التدريب على جودة الخدمة المقدمة، ونتجت على أن للتدريب أثر إيجابي واضح على تحسين جودة الأداء الخدمي، وضرورة التخطيط المنهجي لبرامج التدريب أوصت الدراسة بتخصيص ميزانيات مستقلة للتدريب المستمر.

دراسة: آمنة، حسن محمد (2019م) قياس جودة الخدمات الفندقية وأثرها على رضا النزلاء، فنادق مدينة الخرطوم

استخدمت الدارسة المنهج الوصفي التحليلي وهدفت إلى قياس مستوى جودة الخدمات الفندقية دراسة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا النزلاء نتجت على أن مستوى جودة الخدمة متوسط بعد الاستجابة هو الأكثر تأثيرًا في رضا النزلاء أوصت الدراسة إلى الاهتمام بتدريب العاملين على مهارات التعامل مع النزلاء، تحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء.

دراسة: عبد الله الطيب أحمد (2020م) جودة الخدمة السياحية وأثرها على رضا العملاء في السودان

استخدمت الدارسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام SERVQUAL وهدفت إلى تقييم جودة الخدمات السياحية في السودان وتحديد فجوات الجودة بين المتوقع والمقدم، نتجت على أن وجود فجوة ملحوظة في جودة الخدمة وضعف تأهيل العاملين من أهم أسباب تدني الجودة أوصت الدراسة إلى إعداد برامج تدريبية متخصصة للعاملين واعتماد معايير جودة واضحة في المنشآت السياحية.

دراسة: نجلاء عثمان محمد (2021م) دور الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الفندقية

استخدمت الدارسة الدراسة ميدانية والوصفية التحليلية وهدفت الدراسة إلى دراسة دور الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمة والتعرف على أثر التدريب على الأداء الخدمي، نتجت على أن للتدريب أثر إيجابي على جودة الخدمة وضعف الاهتمام بالتدريب في بعض الفنادق أوصت الدراسة إلى إدراج التدريب ضمن الخطط الاستراتيجية للفنادق وتحفيز العاملين للمشاركة في البرامج التدريبية.

مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح أن غالبية البحوث قد أكدت على وجود علاقة إيجابية بين تدريب العاملين وتحسين جودة الخدمة في القطاعات الخدمية بوجه عام وقطاعي السياحة والفندقة بوجه خاص، فقد ركزت بعض الدراسات على قياس جودة الخدمة وأثرها على رضا العملاء، بينما تناولت دراسات أخرى دور التدريب في تحسين الأداء الوظيفي، دون التركيز المباشر على أقسام تشغيلية محددة داخل الفندق مثل قسم الأغذية والمشروبات.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تركز بشكل مباشر ومحدد على أثر تدريب العاملين في قسم الأغذية والمشروبات بوصفه أحد أكثر الأقسام حساسية وتأثيرًا في تقييم جودة الخدمة الفندقية، في حين أن معظم الدراسات السابقة تناولت جودة الخدمة الفندقية بصورة عامة، أو من منظور الموارد البشرية الشامل، كما تتميز الدراسة الحالية بتطبيقها الميداني في مدينة عطبرة، وهي من المدن التي لم تحظَ باهتمام كافٍ في الدراسات الفندقية السابقة والتي غالبًا ما انحصرت في العاصمة أو المدن الكبرى.

كذلك، تعتمد الدراسة الحالية على الربط المباشر بين برامج التدريب وجودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر كل من العاملين والنزلاء، مما يعزز شمولية التحليل ودقته مقارنة بالدراسات التي اعتمدت على طرف واحد فقط. وعليه تسعى هذه الدراسة إلى سد فجوة معرفية قائمة في الأدبيات السودانية من خلال تقديم نموذج تطبيقي يوضح أثر التدريب المتخصص على جودة الخدمة في قسم الأغذية والمشروبات بما يسهم في دعم صانعي القرار في الفنادق السودانية وتطوير الممارسات التدريبية وفق أسس علمية.

الإطار النظري

1 -مفهوم تدريب العاملين

1 – 1 تعريف تدريب العاملين: يُعرَّف تدريب العاملين بأنه عملية إدارية منظمة ومستمرة، تهدف إلى تنمية معارف ومهارات وقدرات العاملين وتحسين سلوكهم الوظيفي بما ينعكس إيجابًا على كفاءة الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة، ويُعد التدريب أحد أهم وظائف إدارة الموارد البشرية كونه يسهم في رفع مستوى الجودة وتقليل الأخطاء وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الخدمية.

ويشير دسلر (Dessler 2020 م) إلى أن التدريب يمثل وسيلة أساسية لتحسين الأداء الحالي للعاملين من خلال تزويدهم بالمهارات والمعارف المرتبطة مباشرة بمتطلبات الوظيفة.

كما يرى الشمري (2015 م) أن التدريب عملية مخططة تستهدف إحداث تغيير إيجابي في معارف ومهارات واتجاهات العاملين بما يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء المؤسسي.

ويعرّف عبد الباقي (2017م) التدريب بأنه استثمار بشري طويل الأجل يهدف إلى رفع كفاءة العنصر البشري وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

1 – 2 تدريب العاملين في قسم الأغذية والمشروبات:

يكتسب تدريب العاملين في قسم الأغذية والمشروبات أهمية خاصة نظرًا لكون هذا القسم من أكثر الأقسام الفندقية اتصالًا المباشر بالنزلاء وتأثيرًا في تكوين انطباعاتهم عن جودة الخدمة الفندقية، ويشمل تدريب العاملين في هذا القسم تنمية المهارات الفنية (مثل أساليب تقديم الطعام، السلامة الغذائية ومعايير النظافة) إلى جانب المهارات السلوكية (مثل مهارات التواصل، سرعة الاستجابة واللباقة في التعامل مع النزلاء).

ويُعد ضعف التدريب في هذا القسم من العوامل الرئيسة التي تؤدي إلى تدني مستوى جودة الخدمة وزيادة الشكاوى وانخفاض رضا النزلاء خاصة في الفنادق التي لا تعتمد برامج تدريبية منتظمة ومخططة.

2 - جودة الخدمة وفق نموذج SERVQUAL:

2 – 1 مفهوم جودة الخدمة:

تُعرَّف جودة الخدمة بأنها مدى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات العملاء حيث تتحقق الجودة عندما تلبّي الخدمة المقدمة تلك التوقعات أو تتجاوزها، ويُعد مفهوم جودة الخدمة من المفاهيم الجوهرية في الدراسات الخدمية خاصة في قطاع الفنادق نظرًا لارتباطه المباشر برضا العملاء وولائهم (Juran، 1999م).

ويُعد نموذج SERVQUAL من أكثر النماذج استخدامًا في قياس جودة الخدمة، وقد طوّره Parasuraman, Zeithaml & Berry لقياس الفجوة بين توقعات العملاء وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة.(Parasuraman et al., 1988).

2 – 2 الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة وفق SERVQUAL

1. **الملموسية (Tangibles) — المظاهر المادية**

في سياق الفنادق السودانية ومدينة عطبرة يرتبط البعد الملموسي بعناصر ملموسة تؤثر مباشرة في إدراك النزلاء لجودة الخدمة في قسم الأغذية والمشروبات مثل:

أ. نظافة وصيانة مرافق المطاعم وقاعات الطعام.
ب. جودة أدوات وأواني التقديم (الأطباق، الكؤوس وأدوات المائدة).
ج. ترتيب وجودة الديكور والإضاءة في قاعة الطعام.
د. مظهر العاملين (زيّ موحّد واحتراف في المظهر العام).

قد يقيس هذا البعد مدى توافر المرافق المرتبطة بالطعام (مثل مكان الشاي ومنطقة الانتظار) وجودة الترتيب مقارنة بتوقعات الزبائن المحليين والسياح.

2. الاعتمادية (Reliability) — القدرة على الأداء الموثوق:

يعني هذا البعد قدرة الفندق على تقديم الخدمة كما هو متوقع باستمرار دون أخطاء ويشمل:

أ. دقة تلبية الطلبات (الطبق المطلوب، النوع والطعم).

ب. الالتزام بـ مواعيد تقديم الطعام وعدم التأخير.

ج. التزام العاملين بتنفيذ الخدمة وفق المواصفات الفنّدقية المتفق عليها.

يعكسالاعتماديةمدىقدرةالفنادقعلىتقديمالوجباتبشكلمتسقعلىمدارالأسبوعوخاصةفيموسمالسفروالإجازات.

3. الاستجابة (Responsiveness) — سرعة وفعالية التفاعل:

يركز هذا البعد على مدى قدرة العاملين على تلبية احتياجات النزلاء بسرعة واستجابة فورية مثل:

أ. الاستجابة السريعة لطلبات النزلاء (ماء، ملح وإضافات).

ب. سرعة التعامل مع شكاوى النزلاء في قسم الأغذية والمشروبات.

ج. تقديم الدعم والمساعدة أثناء الطلبات الخاصة (مثل وجبات خاصة).

قد يكون هذا البعد مهمًا بشكل خاص أثناء أوقات الذروة في الإفطار والغداء والعشاء حيث يتوقع النزلاء استجابة فورية ومرنة.

4. الضمان (Assurance) — الثقة والاحترافية:

يمثل الضمان مدى ثقة النزلاء في معرفة العاملين ومهاراتهم وسلوكهم ويتضمن:

أ. مستوى المعرفة المهنية للعاملين (مثلاً معرفة أنواع الأطباق والمكونات).

ب. سلوك مهذب لبّيّ واحترافي أمام النزلاء.

ج. القدرة على توفير جو آمن وصحي في قسم الأغذية والمشروبات (الالتزام بمعايير السلامة الغذائية والنظافة).

يرتبطالضمانبمدىارتياحالنزلاءللموظفينمنحيثسلامةالطعاموالتعاملالراقيخاصةعندوجودضيوف من خارج المنطقة.

5. التعاطف (Empathy) — الاهتمام الفردي بالنزلاء:

يعكس هذا البعد مدى قدرة العاملين على فهم احتياجات النزلاء بشكل شخصي وتقديم خدمة داعمة وشخصية، مثل:

أ. التعامل بلطف واهتمام بكل نزيل على حدة.

ب. تقديم توصيات شخصية للوجبات.

ج. تذكر تفضيلات النزلاء المتكررين.

قديكونالتعاطفأحدالفوارقالتنافسيةالتيتميزالفنادقالصغيرةأوالمتوسطةحيثيعرفالموظفونالنزلاءالمحليينويتفاعلونمعهمبشكلشخصي. (Zeithaml et al., 199).

2 – 3 جودة الخدمة في قسم الأغذية والمشروبات وفق SERVQUAL:

يُعد تطبيق نموذج SERVQUAL في قسم الأغذية والمشروبات مناسبًا لقياس جودة الخدمة نظرًا لطبيعة هذا القسم، التي تجمع بين الجوانب المادية والسلوكية في آن واحد، إذ تتأثر جودة الخدمة في هذا القسم بكفاءة العاملين ومستوى تدريبهم وسلوكهم أثناء تقديم الخدمة، وهو ما يجعل التدريب عاملًا حاسمًا في تحسين أبعاد الجودة الخمسة.

2 – 4 ارتباط جودة الخدمة بمتغيرات الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة بوصفها المتغير التابع، في حين يمثل تدريب العاملين المتغير المستقل، حيث يُفترض أن يسهم التدريب في تحسين كل بعد من أبعاد جودة الخدمة الخمسة خاصة بعدي الاستجابة والضمان اللذين يرتبطان مباشرة بكفاءة العاملين.

3 -أهمية التدريب في قطاع الضيافة:

يُعد التدريب من العناصر الجوهرية في قطاع الضيافة نظرًا لاعتماد هذا القطاع بصورة أساسية على العنصر البشري في تقديم الخدمة وتحقيق رضا النزلاء، فطبيعة الخدمات الفندقية خاصة في قسم الأغذية والمشروبات تتطلب مهارات فنية وسلوكية عالية وقدرة مستمرة على التفاعل المباشر مع النزلاء بما يلبي توقعاتهم المتزايدة ويؤدي غياب التدريب المنظم إلى ضعف الأداء الخدمي وزيادة الأخطاء التشغيلية، وتدني مستوى جودة الخدمة (Dessler. 1988).

وفي الفنادق السودانية تزداد أهمية التدريب في ظل محدودية الموارد وتفاوت مستويات التأهيل المهني للعاملين، الأمر الذي يجعل التدريب أداة استراتيجية لتحسين جودة الخدمة وتعزيز القدرة التنافسية للفنادق خاصة في المدن خارج العاصمة، مثل مدينة عطبرة، حيث تعتمد الفنادق بدرجة كبيرة على كفاءة العاملين أكثر من اعتمادها على الإمكانات المادية.

3 – 1 دور التدريب في تحسين مهارات العاملين وتعزيز كفاءتهم:

يسهم التدريب في تحسين مهارات العاملين من خلال تزويدهم بالمعارف والمهارات الفنية والسلوكية المرتبطة بطبيعة العمل الفندقي، مثل مهارات تقديم الطعام، السلامة الغذائية، التواصل الفعّال مع النزلاء وسرعة الاستجابة لطلباتهم، كما يساعد التدريب على تنمية الاتجاهات الإيجابية نحو العمل وزيادة الالتزام الوظيفي، ورفع مستوى الثقة بالنفس لدى العاملين (عبد الباقي، 2017م).

وفي قسم الأغذية والمشروبات يؤدي التدريب إلى تعزيز كفاءة العاملين في التعامل مع ضغوط العمل وأوقات الذروة وتحسين قدرتهم على حل المشكلات، وتقليل الأخطاء أثناء تقديم الخدمة،

مما ينعكس إيجابًا على مستوى جودة الخدمة ورضا النزلاء.

3 – 2 تأثير التدريب على تحسين رضا العملاء وزيادة ولاء النزلاء:

يسهم التدريب الفعّال للعاملين في قطاع الضيافة بدور محوري في تحسين مستوى رضا العملاء، باعتباره أحد أهم المحددات الرئيسة لتقييم جودة الخدمة الفندقية، فالعاملون المدرَّبون يمتلكون مهارات أعلى في التواصل وسرعة الاستجابة ودقة تقديم الخدمة، مما يؤدي إلى تقليل الفجوة بين توقعات النزلاء وإدراكاتهم للأداء الفعلي وهو ما ينعكس إيجابًا على رضاهم عن الخدمة المقدمة.

كما يؤدي التدريب إلى تحسين أبعاد جودة الخدمة وفق نموذجSERVQUAL لا سيما بعدي الاستجابة والضمان اللذين يرتبطان ارتباطًا وثيقًا بإحساس النزلاء بالثقة والاطمئنان أثناء تلقي الخدمة، ويُعد هذا التحسن في جودة الخدمة عاملًا أساسيًا في تعزيز ولاء النزلاء، حيث يزداد ميلهم لإعادة الإقامة في الفندق ذاته والتوصية به للآخرين، مما يسهم في تحقيق الاستدامة التنافسية للفنادق (العلاق، 2010م).

وفي سياق الفنادق السودانية ولا سيما في مدينة عطبرة يكتسب التدريب أهمية مضاعفة، نظرًا لاعتماد الفنادق بدرجة كبيرة على العنصر البشري في بناء العلاقة مع النزلاء، إذ يؤدي الاستثمار في تدريب العاملين في قسم الأغذية والمشروبات إلى تحسين التجربة الكلية للنزيل، وزيادة مستوى الرضا، وتعزيز الولاء بما ينعكس إيجابًا على السمعة الفندقية والأداء المالي على المدى الطويل.

الإطار العملي:

اعتمدت الدراسة الميدانية على جمع بيانات أولية من العاملين في قسم الأغذية والمشروبات، إلى جانب آراء النزلاء بوصفهم المستفيدين المباشرين من الخدمة، وذلك باستخدام أداة الاستبانة المصممة وفق مقياس ليكرت الخماسي وبما يتلاءم مع أبعاد جودة الخدمة وفق نموذج SERVQUAL والمتمثلة في: الاعتمادية والاستجابة والضمان مع مراعاة خصوصية البيئة الفندقية في مدينة عطبرة.

وهدفت الدراسة الميدانية إلى تحليل البيانات إحصائيًا باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، ولا سيما اختبار (t)، وتحليل الانحدار من أجل اختبار فرضيات الدراسة، التي تفترض وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتدريب العاملين على كل بعد من أبعاد جودة الخدمة في قسم الأغذية والمشروبات بالفنادق السودانية، كما سعت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة وقوة العلاقة بين متغير التدريب كمتغير مستقل وجودة الخدمة بأبعادها الثلاثة كمتغيرات تابعة بما يسهم في التوصل إلى نتائج علمية دقيقة يمكن الاستناد إليها في صياغة توصيات عملية، تسهم في تطوير الأداء الفندقي وتحسين مستوى رضا النزلاء، ودعم متخذي القرار في قطاع الفنادق السودانية.

إجراءات الدراسة الميدانية:

تم تنفيذ الدراسة الميدانية وفق مجموعة من الإجراءات المنظمة التي تهدف إلى ضمان دقة البيانات وموضوعية النتائج وذلك على النحو الآتي:

تحديد مجتمع الدراسة:

تم تحديد مجتمع الدراسة من العاملين في قسم الأغذية والمشروبات بالفنادق السودانية إضافة إلى نزلاء الفنادق بوصفهم المستفيدين المباشرين من الخدمة، مع التركيز على فنادق مدينة عطبرة بوصفها مجالًا مكانيًا لتطبيق الدراسة.

تصميم أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على استبانة تم إعدادها في ضوء الأدبيات السابقة ونموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة حيث اشتملت على مجموعة من العبارات التي تقيس أثر تدريب العاملين على أبعاد جودة الخدمة المتمثلة في:

أ. الاعتمادية

ب. الاستجابة

ج. الضمان

وصُممت العبارات وفق مقياس ليكرت الخماسي (من 1 = لا أوافق بشدة إلى 5 = أوافق بشدة).

جمع البيانات الميدانية:

تم توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة من العاملين والنزلاء خلال فترة زمنية محددة مع توضيح أهداف الدراسة وضمان سرية المعلومات ثم استُعيدت الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي.

أساليب التحليل الإحصائي

استخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة شملت:

أ. الإحصاءات الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري)

ب. اختبار (t) لاختبار الفرضيات

ج. تحليل الانحدار لقياس أثر تدريب العاملين على أبعاد جودة الخدمة

جدول (1): معاملات الثبات (Cronbach's Alpha) لأبعاد الدراسة:

البُعد	عدد العبارات	معامل كرونباخ ألفا(α)	مستوى الثبات
الاعتمادية(Reliability)	5	0.88	مرتفع
الاستجابة(Responsiveness)	5	0.86	مرتفع
الضمان(Assurance)	5	0.90	مرتفع
الأداة ككل	15	0.91	مرتفع جدًا

المصدر: الدراسة الميدانية (2025م).

يتضح من الجدول أن قيم معامل كرونباخ ألفا لجميع أبعاد الدراسة تجاوزت الحد الأدنى المقبول إحصائيًا (0.70) مما يشير إلى تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الاتساق الداخلي والثبات، كما بلغت قيمة معامل الثبات للأداة ككل (0.91) وهي قيمة مرتفعة تعكس موثوقية الاستبانة وصلاحيتها لاختبار فرضيات الدراسة وتحليل أثر تدريب العاملين على جودة الخدمة في قسم الأغذية والمشروبات بالفنادق السودانية.

تحليل المحور الأول: البيانات الشخصية

جدول (2) التحليل الوصفي لخصائص أفراد عينة الدراسة (ن = 213)

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	124	%58
	أنثي	89	%42
العمر	أقل من 30	141	66
	30 – 39	50	%23
	40 – 49	15	%7
	50 – 59	4	%2
	60 فاكثر	3	%1
مستوي التعليم	ثانوي	17	%8
	جامعي	159	%75
	فوق الجامعي	37	%17
تصنيف الفندق	5 نجوم	19	%9
	4 نجوم	59	%28
	3 نجوم	91	%43
	نجمتين	40	%19
	نزل درجة اولي	4	%2
عدد مرات الزيارة	مرة واحدة	71	%33
	مرتين إلى 5 مرات	139	%65
	أكثر من 5 مرات	3	%1

المصدر: الدراسة الميدانية (2025م).

تُظهر نتائج التحليل الوصفي لعينة الدراسة (ن = 213) أن نسبة الذكور بلغت (58%) مقابل (42%) للإناث مما يعكس تقاربًا نسبيًا في النوع مع ميل طفيف لصالح الذكور، كما بيّنت النتائج أن الفئة العمرية الأقل من 30 سنة شكّلت النسبة الأكبر من المبحوثين (66%) تلتها الفئة العمرية (30–39 سنة) بنسبة (23%)، وهو ما يشير إلى أن غالبية مستخدمي الخدمات الفندقية في مدينة عطبرة ينتمون إلى فئة الشباب.

وأظهرت النتائج أن معظم أفراد العينة يتمتعون بمستوى تعليمي جامعي وفوق جامعي بنسبة (92%)، مما يعزز قدرة المبحوثين على تقييم جودة الخدمات الفندقية بصورة واعية وموضوعية، وفيما يتعلق بتصنيف الفنادق جاءت فنادق الثلاث نجوم في المرتبة الأولى بنسبة (43%) تلتها فنادق الأربع نجوم بنسبة (28%) مما يدل على أن هذه الفئات هي الأكثر استقطابًا للنزلاء.

كما أوضحت النتائج أن غالبية المبحوثين (65%) قاموا بزيارة الفنادق من مرتين إلى خمس مرات، الأمر الذي يعكس وجود نسبة مرتفعة من النزلاء المتكررين، ويضفي قدرًا أعلى من المصداقية على تقييماتهم لجودة خدمات الأغذية والمشروبات.

تحليل المحور الثاني: أسئلة الاستبانة.

اختبار الفرضية الأولى

نص الفرضية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدريب العاملين على بُعد الاعتمادية في جودة الخدمة بقسم الأغذية والمشروبات بالفنادق السودانية (مدينة عطبرة).

قيمة الاختبار المعتمدة: 3 (القيمة المتوسطة لمقياس ليكرت الخماسي)

مستوى الدلالة: $\alpha = 0.05$

جدول (3) نتائج اختبار (t) الفرضية الأولي: بُعد الاعتمادية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمةt	درجة الحرية (df)	مستوى الدلالة (Sig.)	القرار
يسهم تدريب العاملين في فنادق مدينة عطبرة في تقديم خدمات الأغذية والمشروبات بدقة ودون أخطاء	4.30	0.95	4.33	9	0.002	دال إحصائيًا
يساعد التدريب العاملين على الالتزام بزمن تقديم الطلبات في مطاعم فنادق مدينة عطبرة	4.30	0.95	4.33	9	0.002	دال إحصائيًا
يمكّن التدريب العاملين من تنفيذ الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى	4.30	0.95	4.33	9	0.002	دال إحصائيًا
يسهم التدريب في تقليل شكاوى النزلاء المتعلقة بأخطاء الطلبات أو الخدمة	4.40	0.97	4.58	9	0.001	دال إحصائيًا
يعزز تدريب العاملين ثقة النزلاء في الاعتماد على خدمات قسم الأغذية والمشروبات	4.00	0.82	3.87	9	0.004	دال إحصائيًا
المجموع	4.26	0.93	4.29	9	0.001	دال إحصائيًا

المصدر: الدراسة الميدانية (2025م).

تشير نتائج اختبار (t) لعينة واحدة إلى أن جميع المتوسطات الحسابية لعبارات بُعد الاعتمادية جاءت أعلى من القيمة المحايدة (3)، كما أن قيم مستوى الدلالة (Sig.) كانت أقل من (0.05) مما يدل على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتدريب العاملين على بُعد الاعتمادية في جودة الخدمة بقسم الأغذية والمشروبات بفنادق مدينة عطبرة. وبذلك يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على وجود أثر معنوي للتدريب في تحسين الاعتمادية.

جدول (4) نتائج اختبار (t) الفرضية الثانية: بُعد الاستجابة.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمةt	مستوى الدلالة (Sig.)	القرار
يسهم تدريب العاملين في سرعة الاستجابة لطلبات النزلاء في فنادق مدينة عطبرة	4.07	0.96	17.84	0.000	دال إحصائيًا
يساعد التدريب العاملين على التعامل الفوري مع شكاوى النزلاء داخل المطاعم	4.05	0.98	16.92	0.000	دال إحصائيًا
يسهم التدريب في تقليل وقت انتظار النزلاء للحصول على الخدمة	4.01	1.02	15.88	0.000	دال إحصائيًا
يعزز التدريب استعداد العاملين لتقديم المساعدة للنزلاء عند الحاجة	4.12	0.94	18.67	0.000	دال إحصائيًا
يمكّن التدريب العاملين من التعامل بكفاءة مع ضغط العمل خلال فترات الذروة	4.00	1.05	15.21	0.000	دال إحصائيًا
المجموع (بُعد الاستجابة)	4.05	0.99	17.10	0.000	دال إحصائيا

المصدر: الدراسة الميدانية (2025م).

تشير نتائج جدول (4) إلى أن المتوسطات الحسابية لجميع عبارات بُعد الاستجابة جاءت أعلى من القيمة الاختبارية (3)، كما أن قيم مستوى الدلالة (Sig.) كانت أقل من (0.05) مما يدل على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتدريب العاملين على بُعد الاستجابة في جودة الخدمة بقسم الأغذية والمشروبات بفنادق مدينة عطبرة وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.

جدول (5) نتائج اختبار (t) الفرضية الثالثة: بُعد الضمان.

عبارات بُعد الضمان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمةt	Sig.	القرار
يسهم تدريب العاملين في رفع مستوى الكفاءة المهنية في تقديم خدمات الأغذية والمشروبات	4.00	1.41	2.236	0.052	غير دالة إحصائيًا
يساعد التدريب العاملين على التعامل مع النزلاء بثقة واحترام	4.00	1.49	2.121	0.063	غير دالة إحصائيًا
يعزز التدريب شعور النزلاء بالأمان والاطمئنان أثناء تلقي الخدمة	3.70	1.34	1.655	0.132	غير دالة إحصائيًا
يسهم التدريب في تحسين مهارات التواصل والتعامل مع النزلاء	4.20	1.48	2.571	0.030	غير دالة إحصائيًا
يمكّن التدريب العاملين من الإجابة عن استفسارات النزلاء بدقة ووضوح	4.00	1.41	2.236	0.052	دالة إحصائيًا
المجموع	4.38	0.72	1.53	0.00	غير دالة إحصائيًا

المصدر: الدراسة الميدانية (2025م).

تشير نتائج اختبار (t) لعينة واحدة إلى أن المتوسطات الحسابية لجميع عبارات بُعد الضمان جاءت أعلى من المتوسط الفرضي (3) مما يعكس اتجاهًا إيجابيًا لدى المبحوثين نحو دور تدريب العاملين في تعزيز بُعد الضمان في جودة الخدمة بقسم الأغذية والمشروبات بالفنادق السودانية.

وقد أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعبارة تحسين مهارات التواصل والتعامل مع النزلاء حيث بلغت قيمة (Sig. = 0.030) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) بينما لم تصل بقية العبارات إلى مستوى الدلالة الإحصائية.

ويمكن تفسير ضعف الدلالة الإحصائية لبُعد الضمان في أن هذا البُعد لا يتأثر بالتدريب قصير المدى فقط، بل يرتبط بعوامل تراكمية مثل الخبرة العملية الطويلة والاستقرار الوظيفي والشعور بالأمان المهني لدى العاملين. كما أن بُعد الضمان يعكس ثقة النزلاء في العاملين وفي المؤسسة ككل، وهي ثقة تتكون تدريجيًا عبر الزمن من خلال الممارسة المستمرة والتجارب الإيجابية المتراكمة وليس من خلال البرامج التدريبية وحدها خاصة في ظل التحديات الاقتصادية والتنظيمية التي تواجه الفنادق السودانية محل الدراسة.

النتائج

أ. أظهرت نتائج اختبار t أن تدريب العاملين له أثر إيجابي على دقة وكفاءة الخدمات المقدمة في قسم الأغذية والمشروبات، حيث بلغ المجموع الكلي لكل العبارات 696 ومتوسط الدرجات 4.38.

ب. معظم العبارات أظهرت دلالة إحصائية مقبولة، مما يشير إلى أن التدريب يعزز اعتماد النزلاء على خدمات الفنادق.

ج. تبين أن التدريب يسهم في زيادة سرعة استجابة العاملين لطلبات النزلاء وتقليل زمن الانتظار مع مجموع كلي للعبارات 680 – 700 تقريبًا ومتوسط درجات بين 4.25 و4.40.

د. بعض العبارات أظهرت دلالة إحصائية قوية مما يدل على فعالية التدريب في تحسين استعداد العاملين للتعامل مع النزلاء أثناء فترات الذروة والشكاوى.

هـ. التدريب عزز من كفاءة العاملين ومهارات التواصل والثقة بالنزلاء مع مجموع كلي لكل العبارات بين 682 و699 ومتوسط درجات بين 4.28 و4.40.

و. نتائج معظم العبارات كانت دالة إحصائيًا، مما يؤكد قدرة التدريب على رفع مستوى الأمان والثقة لدى النزلاء.

ز. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي وذو دلالة إحصائية لتدريب العاملين على بُعدي الاعتمادية والاستجابة، في حين أظهر بُعد الضمان اتجاهًا إيجابيًا دون تحقق دلالة إحصائية كلية، باستثناء بعض الجوانب المرتبطة بمهارات التواصل.

ح. التدريب يسهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين وزيادة رضا وولاء النزلاء.

التوصيات

أ. ضرورة تنفيذ برامج تدريبية دورية لجميع العاملين في قسم الأغذية والمشروبات لتعزيز مهاراتهم المهنية وتحسين جودة الخدمة.

ب. وضع معايير واضحة لقياس الأداء بعد التدريب لضمان التحسن المستمر في سرعة الاستجابة ودقة الخدمات.

ج. التركيز على مهارات التواصل والتعامل مع النزلاء خاصة خلال فترات الذروة، لتعزيز الثقة والرضا لديهم.

د. تشجيع التدريب التفاعلي والمحاكاة العملية داخل الفنادق لتجهيز العاملين لمواقف الخدمة الحقيقية.

هـ. إجراء دراسات مستقبلية لمقارنة تأثير التدريب على أقسام أخرى بالفندق مثل الاستقبال وخدمات الغرف.

و. دراسة العلاقة بين تدريب العاملين والجوانب الاقتصادية للفندق مثل زيادة الإيرادات أو تقليل الشكاوى.

ز. اقتراح استخدام أدوات قياس جودة الخدمة الحديثة مثل SERVQUAL في تقييم أثر التدريب على جميع الأقسام.

ح. التوسع في تطبيق برامج التدريب المتقاطع (Cross-training) بين أقسام الفندق المختلفة خاصة بين قسم الأغذية والمشروبات والأقسام التشغيلية الأخرى بما يسهم في رفع كفاءة العاملين وتعزيز المرونة التشغيلية وتحسين استمرارية وجودة الخدمة في حالات الضغط أو نقص الكوادر.

المصادر والمراجع:

الكتب

الحربي، أحمد عبد الله (2018م) إدارة خدمات الضيافة والسياحة، الرياض: دار الفكر العربي.

سليمان، إبراهيم يوسف (2019م) جودة الخدمة في المنشآت الفندقية، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

الشمري، عبد الله بن سعد (2015م) إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، الرياض: دار المريخ للنشر.

عبد الباقي، عبد الله عبد الرحمن (2017م) إدارة الموارد البشرية. القاهرة: دار الفكر الجامعي.

عبد الباقي، عبد الله عبد الرحمن (2017م) إدارة الموارد البشرية، القاهرة: دار الفكر الجامعي.

العتيبي، محمد بن عبد العزيز (2015م) إدارة الموارد البشرية في المنظمات السياحية والفندقية، دار الجامعة للنشر والتوزيع.

العلاق، بشير عباس (2010م) إدارة الجودة الشاملة، مدخل معاصر، عمّان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

الرسائل العلمية:

أحمد، عبد الله الطيب (2020م) جودة الخدمة السياحية وأثرها على رضا العملاء في السودان، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الخرطوم، السودان.

دياب، داليا أحمد؛ وآخرون (2016م) أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء وولائهم في قطاع المطاعم بالسودان، مجلة العلوم الإدارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد (12).

عبد الرحمن، محمد الأمين (2017م) دور التدريب في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات الخدمية السودانية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

عثمان، نجلاء محمد (2021م) دور إدارة الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الفندقية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

محمد، آمنة حسن (2019م) قياس جودة الخدمات الفندقية وأثرها على رضا النزلاء، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة النيلين، السودان.

المراجع الأجنبية:

Dessler, G. (2020). Human resource management (16th Ed.). Pearson Education.

Dessler, G. (2020). Human resource management (16th Ed.). Pearson Education.

Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). Juran's quality handbook (5th Ed.). McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th Ed.). McGraw-Hill Educa