



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

-بالتطبيق علي فنادق مدينة عطبرة-

د.رجاء يوسف عبد الرحمن محمد¹ عبد العزيز محمد يوسف زاید²

¹كلية السياحة والفنادق- جامعة الزعيم الأزهري

²كلية السياحة والآثار- جامعة شندي

الهاتف: 0910078298

تاريخ القبول : 2026/3/13

تاريخ الاستلام : 2026/1/5

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 رئيسية مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدريب العاملين وجودة الخدمة، مع التركيز على أبعاد جودة الخدمة وفق نموذج SERVQUAL والمتمثلة في: الاعتمادية والاستجابة والضمآن، 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.