

إدارة جودة الأغذية ودور الرقابة في بعض فنادق مدينة الإسكندرية

نجلاء عبد السلام محمود^١، يسرية أحمد عبد المنعم^١، خديجة نصر الدين محمد^١، هاني شاكر سليمان^٢

^١ قسم الاقتصاد المنزلي - كلية الزراعة (الشاطبي) - جامعة الإسكندرية - الإسكندرية

^٢ مدرسة إسكندرية الفندقية المتقدمة

تاريخ التسليم : ٢٠١٠/١٢/١٤

تاريخ القبول : ٢٠١١/٣/١٥

الملخص

استهدفت هذه الدراسة التعرف علي ودراسة إدارة جودة الأغذية ودور الرقابة في بعض فنادق مدينة الإسكندرية من وجهة نظر مديري وعاملي قسم الأغذية والمشروبات بفنادق الخمس والأربع والثلاث نجوم، والعلاقات الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (إدارة جودة الأغذية ودور الرقابة).

وقد أجريت هذه الدراسة علي عينة بلغ قوامها ٢١٤ مبحوث منهم ٧١ مدير و١٤٣ عامل بقسم الأغذية والمشروبات في فنادق الثلاث والأربع والخمس نجوم بمدينة الإسكندرية، حيث تم تجميع البيانات باستخدام استمارتي استبيان (المديرين - العاملين) بالمقابلة الشخصية، واعتمدت الدراسة علي النسب المئوية والجداول التكرارية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومربع كاي ومعامل الارتباط البسيط كأساليب إحصائية لعرض ومناقشة النتائج البحثية.

وكانت أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة ما يلي :-

١. انخفاض نسبة المديرين ذوي درجة عالية في ممارسة سلطاتهم الإدارية (٢٨,٢%) وذوي درجة عالية في الخبرة التجريبية (٧,١%).
 ٢. مستوى إدارة جودة الأغذية كان مرتفع لدي نسبة منخفضة من المديرين بلغت (٢٢,٥%) وأيضاً مستوى الرقابة الغذائية كان عالي لدي (٢٢,٥%) منهم فقط.
 ٣. أظهرت النتائج وجود فروق معنوية بين توزيع المديرين وفقاً لمستوي إدارة جودة الأغذية وبين (درجة الفندق - العمر - عدد سنوات العمل) عند ٠,٠١، وكما وجدت فروق معنوية بين توزيع المديرين وفقاً لمستوي الرقابة الغذائية وبين (درجة الفندق - الدخل الشهري - عدد سنوات العمل - درجة ممارسة السلطات الإدارية) عند ٠,٠٠١.
 ٤. تبين وجود علاقة ارتباطية طردية معنوية بين مستوى إدارة جودة الأغذية للمديرين وبين (درجة الفندق - الدخل الشهري - درجة ممارسة السلطات الإدارية) عند ٠,٠١٠,٠٠٥ وأيضاً هناك علاقة ارتباطية طردية معنوية بين مستوى الرقابة الغذائية للمديرين وبين (درجة الفندق - الدخل الشهري - درجة ممارسة السلطات الإدارية) عند ٠,٠٠١.
 ٥. انخفاض نسبة العاملين ذوي الدرجة العالية في الخبرة التدريبية حيث بلغت (١٨,٢%).
 ٦. مستوى إدارة جودة الأغذية كان مرتفع لدي نسبة صغيرة من العاملين بلغت (٢١%)، وأيضاً مستوى الرقابة الغذائية كان عالي لدي (١٩,٦%) منهم فقط.
 ٧. وجود فروق معنوية بين توزيع العاملين وفقاً لمستوي إدارة جودة الأغذية وبين (درجة الفندق - الدخل الشهري - عدد سنوات العمل) عند ٠,٠٠١، وكما وجدت فروق معنوية بين توزيع العاملين وفقاً لمستوي الرقابة الغذائية وبين (درجة الفندق - العمر - الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي - عدد سنوات العمل) عند ٠,٠٠٥,٠٠٠,٠٠١.
 ٨. تبين وجود علاقة ارتباطية طردية معنوية بين مستوى إدارة جودة الأغذية للعاملين وبين (درجة الفندق - المستوى التعليمي) عند ٠,٠٠٥,٠٠٠,٠٠١ وأيضاً هناك علاقة ارتباطية طردية معنوية بين مستوى الرقابة الغذائية للعاملين وبين (درجة الفندق - عدد سنوات العمل) عند ٠,٠٠٥,٠٠٠,٠٠١.
- كلمات دلالية : إدارة جودة الأغذية ، مستوى الرقابة الغذائية

فيها أموال طائلة لتلبية احتياجات السائحين ورجال الأعمال ومعظم فئات المجتمع. كما يرتبط بصناعة السياحة تقديم عديد من الخدمات والتي من أهمها خدمة الأغذية والمشروبات (موني بركات ، ٢٠٠٢، وكريم عبد الحميد ، ٢٠٠٥).

المقدمة والمشكلة البحثية

يتزايد اهتمام دول العالم سواء المتقدمة أو النامية بالسياحة حيث أصبحت السياحة مصدراً رئيسياً للدخل بالعملية الصعبة في عديد من الدول، وتعتبر السياحة صناعة حديثة يستثمر

فرد بالعالم كل سنة، مما يعرض حوالي ٣ مليون طفل/سنة تحت سن ٧ سنوات للوفاة (2010) W.H.O. وهذا يعود إلى سرعة إيقاع الحياة في مثل هذه الدول مما يؤدي إلى اللجوء لتناول الغذاء خارج المنزل في الفنادق والمطاعم ،وقد انتشرت هذه العادة أيضاً في الدول النامية مما يعرضهم لمزيد من مخاطر التسمم الغذائي.

وقد أوضحت سارة العوضي (٢٠٠٧) أن المؤسسات الفندقية والسياحية باعتبارها إحدى المؤسسات المسؤولة عن تقديم خدمة الطعام والشراب والوجبات المتزنة للنزلاء وبأعلى مستوى من الجودة من الناحية الغذائية والصحية وبحيث يكون خالياً من أي تلوث أو مواد ضارة بصحة المستهلك، فهي تقوم بمراعاة توافر الشروط الصحية للعاملين وكذلك في أماكن إعداد المأكولات والمشروبات في جميع مراحلها بداية من الشراء والاستلام وحتى التقديم للمستهلك، حيث تمثل خدمة الأغذية والمشروبات أكبر مصدر للدخل المادي للمنشأة الفندقية.

كما يؤكد كلاً من محمد يوسف (٢٠٠٣) ومحمد حجازي (٢٠٠٥) على أن حفظ الغذاء وتخزينه الصحي على الأساس العلمي وحمايته من مصادر التلوث - التي تزايدت في الآونة الأخيرة نتيجة التقدم والتطور - أصبح من الأمور الملحة، حيث أن عدم الوعي والدراية بطرق الحفظ والتخزين يؤدي إلى تدهور الغذاء وفساده مما يؤثر سلباً على صحة المستهلك ، وعليه فإن الالتزام بقواعد الرقابة الغذائية داخل المؤسسات الخدمية والتي منها المؤسسات الفندقية يحتاج إلى المزيد من الجهد والبحث المتواصل من أجل صحة وسلامة الغذاء منذ بداية إنتاجه وحتى وصوله للمستهلك ، حيث أوضحت دراسة (2000) Fleming عن تأثير التلوث ببكتريا (*E. coli*) في أربعة مطاعم صينية بأربعة ضواحي في واشنطن أنه يجب تشديد الرقابة على طرق تداول الغذاء في كل خطوة من خطوات إعداده بحيث يراعى إتباع الطرق الصحية السليمة في ذلك ، حيث أكدت الدراسة تفشي حالات التسمم البكتيري الناتجة عن بكتريا (*E. coli*) وكان سبب التسمم هو تلوث السلطات واللحوم غير الناضجة التي تقدمها المطاعم موضع الدراسة.

وهكذا يتضح أهمية تعليم وتدريب جميع الأفراد (مديرين وعاملين) في مجال تداول الأغذية بالمؤسسات الفندقية على إتباع الشروط الصحية السليمة الواجب الالتزام بها في جميع خطوات تداول الأغذية منذ الشراء والاستلام وحتى التقديم

كما أشار عبد الرحمن عبد الفتاح (٢٠٠٥) إلى أن صناعة الفنادق تعتبر من العناصر الهامة في الاقتصاد القومي ،كما أنها تمثل الوجهة السياحية لمصر وخاصة في قطاعات فنادق الخمس والأربع والثلاث نجوم باعتبارها من أكثر مستويات الفنادق التي تجذب السائحين والعلماء، وعليه يجب الاهتمام من جانب المسؤولين والعاملين بهذه القطاعات وكذلك مشرفي التغذية سواء داخل أو خارج الفنادق - بإتباع أساليب الرقابة المشددة على قطاعات الفنادق باعتبارها أحدي القطاعات التي تقوم بتقديم خدمة الأغذية والمشروبات للمستهلكين. كما يجب وضع الاحتياطات الرقابية الواجب تجنبها وأيضاً توعية العاملين في تداول الأغذية وذلك لحماية الغذاء من التلوث الذي قد يضر بصحة المستهلك.

ويتطلب ازدهار السياحة إقامة فنادق مختلفة الدرجات التصنيفية لجذب الأفراد- سواء سياح أجانب أو مواطنين- ذوي القدرات المادية المختلفة، كما ويتطلب توافر عنصر الجودة أثناء تقديم خدماتها المختلفة لعملائها سواء الخدمات الصحية أو الغذائية أو الثقافية أو الاجتماعية أو الترفيهية أو الأمنية. هذا وتعتبر الخدمات الغذائية من الخدمات الأساسية التي تقدمها الفنادق للنزلاء وإن اختلفت الفنادق في مستوياتها من حيث الخدمات التي تقدمها ، إلا أن الخدمات الغذائية لها مواصفات خاصة وحد أدنى من الجودة ينبغي توافره (محمود المنطلي، ٢٠٠٥).

ويري فكري إسماعيل (٢٠١٠) أن توفير وتقديم الوجبات على النحو المنشود من الجودة يتطلب مراعاة الجوانب الصحية الغذائية من حيث سلامته وخلوه من أي شائبة قد تضر بالعمل أو النزول وتعرضه لمشاكل صحية كثيرة يمكن تفاديها بإتباع أساليب الرقابة المشددة.

ولقد انتشرت في الفترة الأخيرة الكثير من مشاكل التلوث الغذائي والأمراض الناتجة عن غش وفساد الأغذية والتي أصبحت ظاهرة شائعة في معظم الدول وخاصة الدول النامية ،وتري ليلي صابر وعلي عبد النبي (٢٠٠٦) أن تلوث وفساد الغذاء سواء كان من مصدر كيميائي أو بكتيري أو أشعاعي وغيره من مصادر التلوث يحتل مكان الصدارة لدى المسؤولين والمتخصصين لتجنب المشاكل الناتجة عن تلوث الغذاء أو فسادة أو غشه والتي تسبب في إصابة الإنسان بالتسمم الغذائي . حيث تؤكد منظمة الصحة العالمية إلى أن التلوث الميكروبي للغذاء يسبب الإصابة بالتسمم الغذائي لحوالي ١٥٠٠ مليون

٢. تحديد مستوى إدارة الأزمات بقسم الأغذية والمشروبات (فئة المديرين).

٣. التعرف على مستوى السياسات الفندقية الإدارية المتبعة بقسم الأغذية والمشروبات (فئة المديرين).

٤. التعرف على الاشتراطات الصحية للعاملين (الكشف الطبي) ولأماكن إعداد وتحضير الطعام بقسم الأغذية والمشروبات (فئة العاملين).

٥. التعرف على معوقات الرقابة الفعالة بالفندق ودور الفندق في الرقابة (فئة العاملين).

٦. تحديد مستوى إدارة جودة الأغذية بالفندق من وجهة نظر فئتي المبحوثين (المديرين - العاملين).

٧. تحديد مستوى الرقابة الغذائية المتبعة بالفندق من وجهة نظر فئتي المبحوثين (المديرين - العاملين).

٨. دراسة العلاقات الارتباطية بين المتغيرات المستقلة لفئتي المبحوثين (المديرين - العاملين) وبين المتغير التابع للدراسة (إدارة جودة الأغذية ودور الرقابة).

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية البحث من كون الوقوف على الوضع الراهن لإدارة جودة الأغذية ودور الرقابة في قطاع الفنادق الخمس والأربع والثلاث نجوم - باعتباره أكثر قطاعات الفنادق إقبالاً من العملاء نظراً لارتفاع درجته التصنيفية والذي يتوقع معه ارتفاع مستوى الخدمة الفندقية - وتحديد مدي القصور في أداء خدمات هذا القطاع الفندقية والذي سيعكس الوضع في القطاعات الفندقية الأخرى (نجمتان - نجمة واحدة)، الأمر الذي سيؤدي في النهاية إلى استخلاص المشكلات التي تعاني منها هذه القطاعات والوقوف على أسبابها وبالتالي علاجها للوصول لأعلى مستوى من الجودة في أداء الخدمة الفندقية، والتي ستؤثر بصورة إيجابية على ربحية وسمعة الفنادق وأيضاً صناعة السياحة من ناحية وعلى تحقيق أبعاد حماية المستهلك والذي يعتبر عنصر الجودة أهم أبعادها من ناحية أخرى الأمر الذي ينعكس بصفة نهائية على الدخل القومي.

يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تطوير استراتيجيات صناعة الفندقية في مصر حيث ستكون النتائج بمثابة قاعدة بيانات تفيد في تخطيط وإعداد دورات تدريبية لمديري وعاملين الفنادق من مختلف الدرجات التصنيفية بما يؤدي في النهاية إلى نشر وتعميم ثقافة الجودة لجميع القائمين على أداء الخدمات الفندقية عامة، والخدمات الخاصة بتحقيق

للمستهلك، كما يجب على هذه المؤسسات الالتزام بتطبيق المواصفات القياسية المحلية والدولية وتحت إشراف الجهات الرقابية المختصة سواء من داخل الفندق أو من جهات الاختصاص خارج الفندق مثل (وزارة الصحة - وزارة السياحة - وزارة التموين). أيضاً يجب إعداد وتنفيذ دورات تدريبية لمديري هذه المؤسسات في مجال كيفية الإشراف على أقسامهم بطريقة تضمن الرقابة الفعالة والمستمرة على جميع مراحل الغذاء وكذلك على أماكن وأدوات العمل لضمان صحة وسلامة الغذاء، الأمر الذي يضمن في النهاية تحقيق حماية المستهلك (العميل-الزبون) من الغش الغذائي والذي قد يتسبب في إصابته بالحديد من الأضرار والأمراض نتيجة الإهمال والتقصير سواء من جهة العاملين أو المديرين (عصام السعيد، ٢٠٠٨).

في ضوء ما سبق يتضح أهمية السياحة وقطاع الفنادق في تنمية الدخل القومي حيث أوضح سامي محمود (٢٠١٠) أن السياحة تساهم بحوالي ١٩% من إجمالي الدخل القومي المصري. ونظراً لأهمية قطاع الفنادق والذي يمثل أحد أهم المنشآت السياحية والتي تقدم عديد من الخدمات والتي منها خدمة تقديم المأكولات والمشروبات، فنظراً لأن عدد الفنادق السياحية في مصر والمعتمدة طبقاً لمعايير سلامة الغذاء والأيزو ٩٠٠١ وفقاً لنظام الهاسب (HACCP) لتحليل المخاطر وتحديد النقاط الحرجة الخاصة بسلامة الغذاء والمشروبات والذي يستهدف تقديم خدمة متميزة للزلاء قليلة جداً، ونظراً لأهمية الرقابة الغذائية على أماكن إعداد وتقديم الطعام والشراب (مطابخ- مطاعم- مخازن) بهذه المؤسسات (فكري إسماعيل، ٢٠١٠). فقد جاءت فكرة الدراسة بهدف التعرف على ودراسة إدارة جودة الأغذية ودور الرقابة في بعض فنادق مدينة الإسكندرية.

أهداف البحث

يهدف هذا البحث بصفة رئيسية إلى التعرف على ودراسة إدارة جودة الأغذية ودور الرقابة في بعض فنادق مدينة الإسكندرية وذلك من وجهة نظر مديري وعاملين قسم الأغذية والمشروبات بفنادق الخمس والأربع والثلاث نجوم، وذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية:

١. التعرف على الخصائص الاجتماعية والاقتصادية لفئتي المبحوثين (المديرين والعاملين).

الرقابة الغذائية الفعالة بصفة خاصة.

الأسلوب البحثي

أولاً : منهج البحث:

أتبع في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي.

ثانياً : المصطلحات البحثية والتعاريف الإجرائية:

١. مستوى إدارة جود الأغذية:

إدارة جود الأغذية هي عملية الإبقاء على درجة جودة المنتجات الغذائية عند الحد الذي يقبله المستهلكون مع مراعاة خفض التكلفة (ليلي صابر وعلي عبد النبي ، ٢٠٠٦) ، ويقصد بمستوى إدارة الأغذية في هذا البحث القيمة الرقمية الدالة على مستوى إدارة الأزمات التي يتعرض لها قسم الأغذية والمشروبات وأيضاً مدى إتباع السياسات والأساليب الإدارية السليمة بذات القسم ، وذلك من وجهة نظر المديرين ، كما وتشير إلى القيمة الرقمية الدالة على متابعة توقيع الكشف الطبي الدوري على العاملين وفترات تعاقبه وتوافر بطاقة صحية وأيضاً الاشتراطات الصحية الواجب توافرها بقسم الأغذية والمشروبات وعامله وذلك من وجهة نظر العاملين.

٢. مستوى الرقابة الغذائية:

الرقابة الغذائية هي الأنشطة الرسمية التي تقوم بها الجهات الرقابية المختصة في الدولة للتأكد من سلامة وجودة الأغذية وكذلك قيمتها الغذائية بهدف حماية المستهلك وتنشيط التجارة (فريدة مجاهد ، ١٩٩٩) ، ويقصد بمستوى الرقابة الغذائية في هذا البحث القيمة الرقمية الدالة على أسلوب الرقابة الغذائية المتبعة بالفندق من حيث وجود جهة رقابية ونوعها ووسيلة الرقابة وتوقيت وكيفية الرقابة ، وذلك من وجهة نظر المديرين ، كما وتشير إلى القيمة الرقمية الدالة على دور الفندق في الالتزام بمبادئ وقواعد الرقابة الغذائية وأيضاً معوقات الرقابة الغذائية الفعالة وذلك من وجهة نظر العاملين.

٣. المديرين:

تشير في هذا البحث إلى الأفراد المتخصصين الذين يقومون بالإشراف والمتابعة على أعمال الرقابة الغذائية على الأطعمة والمشروبات أثناء جميع مراحل تداولها داخل الفندق في جميع أقسام الفندق المعنية (المطابخ - المطاعم - المخازن - استلام - شراء) .

٤. العاملين:

تشير في هذا البحث إلى الأفراد الذين يقومون بأعمال تداول الأغذية بداية من شرائها واستلامها وحتى إعدادها وتحضيرها

ثم تقديمها للعملاء داخل الفندق .

٥. درجة الخبرة التدريبية:

تشير في هذا البحث إلى القيمة الرقمية الدالة على مدى اشتراك المديرين والعاملين في الدورات التدريبية التي يقوم الفندق بإعدادها في سياق تحقيق رقابة غذائية فعالة وأيضاً مكان انعقاد هذه الدورات ودرجة الاستفادة منها.

٦. عدد سنوات العمل:

ويقصد بها في هذا البحث القيمة الرقمية الدالة على عدد سنوات العمل بمجال الأغذية والمشروبات وذلك لكل من المديرين والعاملين.

٧. درجة ممارسة السلطات الإدارية:

تشير في هذا البحث إلى القيمة الرقمية الدالة على ممارسة مديري قسم الأغذية والمشروبات لسلطاتهم الإدارية من حيث تدريب العاملين قبل التعيين ، وتقييم مستوى تقييم أداء العاملين ومدى مشاركة خبراء أجانب في العملية الإدارية.

٨. مستوى إدارة الأزمات:

ويقصد بها في هذا البحث القيمة الرقمية الدالة على قدرة المديرين على اتخاذ الإجراءات اللازمة لاجتياز وتخطي الأزمات التي قد يتعرض لها قسم الأغذية والمشروبات.

٩. مستوى السياسات الفندقية الإدارية:

ويقصد به في هذا البحث القيمة الرقمية المعبرة عن آراء مديري قسم الأغذية والمشروبات المتعلقة باتباع السياسات والأساليب الإدارية السليمة في الفندق عامة وقسم الأغذية والمشروبات خاصة.

١٠. الاشتراطات الصحية:

ويقصد بها في هذا البحث القيمة الرقمية الدالة على مدى إتباع الفندق للاشتراطات الصحية الواجب توافرها في أماكن إعداد وتحضير الطعام (المطبخ) وأيضاً العاملين بها.

ثالثاً : الشاملة والعينة

تضمنت شاملة البحث وهي أيضاً عينة الدراسة جميع المديرين والعاملين بقسم الأغذية والمشروبات في جميع فنادق الثلاث والأربع والخمس نجوم بمدينة الإسكندرية والبالغ عددها وفقاً لإحصائية دليل الفنادق المصرية (٢٠١٠) ٢٨ فندق موزعة كالتالي :- فنادق ثلاث نجوم (١٥) - فنادق أربع نجوم (٦) - فنادق خمس نجوم (٧) ، ويوضح جدول (١) توزيع الفنادق بمدينة الإسكندرية وفقاً لعينة الدراسة والبالغ عددها ٢١٤ مبحوث منهم ٧١ مدير و ١٤٣ عامل.

جدول ١: توزيع الفنادق بمدينة الإسكندرية وفقاً لعينة الدراسة*

المستوى الفندقى	العدد الكلى للفنادق	المديرين %	العاملين %
ثلاثة نجوم	١٥	٣٦	٥٠,٧
أربعة نجوم	٦	١٦	٢٢,٥
خمسة نجوم	٧	١٩	٢٦,٨
الإجمالي	٢٨	٧١	١٠٠

المصدر : دليل الفنادق المصرية (٢٠١٠)*

رابعاً: المتغيرات البحثية

في ضوء ما أسلفه البحث اشتملت الدراسة علي المتغيرات البحثية التالية:

١. المتغيرات المستقلة: تمثلت في درجة الفندق ومجموعة الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمبحوثين والتي تضمنت (العمر - الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي - الدخل الشهري - عدد سنوات العمل - درجة الخبرة التدريبية) لفئتي المبحوثين من المديرين والعاملين وأيضاً درجة ممارسة السلطات الإدارية لفئة المديرين فقط

٢. المتغيرات التابعة: تضمنت متغيرين رئيسيين وهما مستوى إدارة جودة الأغذية وأيضاً مستوى الرقابة الغذائية.

خامساً : الفروض البحثية

تحقيقاً للأهداف البحثية تم اختبار الفروض التالية:-

أولاً المديرين :

١. توجد فروق معنوية بين توزيع المبحوثين (المديرين) وفقاً لمستوى إدارة جودة الأغذية وبين المتغيرات المستقلة (درجة الفندق - العمر - الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي - الدخل الشهري - عدد سنوات العمل - درجة الخبرة التدريبية - درجة ممارسة السلطات الإدارية).

٢. توجد فروق معنوية بين توزيع المبحوثين (المديرين) وفقاً لمستوى الرقابة الغذائية وبين المتغيرات المستقلة (درجة الفندق - العمر - الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي - الدخل الشهري - عدد سنوات العمل - درجة الخبرة التدريبية - درجة ممارسة السلطات الإدارية).

٣. توجد علاقة ارتباطية معنوية بين مستوى إدارة جودة الأغذية (للمديرين) كمتغير تابع ومجموع المتغيرات المستقلة كل علي حدة.

٤. توجد علاقة ارتباطية معنوية بين مستوى الرقابة الغذائية (للمديرين) كمتغير تابع ومجموع المتغيرات المستقلة كل علي حدة.

ثانياً : العاملين:

٥. توجد فروق معنوية بين توزيع المبحوثين (العاملين) وفقاً لمستوى إدارة جودة الأغذية وبين المتغيرات المستقلة (درجة الفندق - العمر - الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي - الدخل الشهري - عدد سنوات العمل - درجة الخبرة التدريبية).

٦. توجد فروق معنوية بين توزيع المبحوثين (العاملين) وفقاً لمستوى الرقابة الغذائية والمتغيرات المستقلة (درجة الفندق - العمر - الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي - الدخل الشهري - عدد سنوات العمل - درجة الخبرة التدريبية).

٧. توجد علاقة ارتباطية معنوية بين مستوى إدارة جودة الأغذية (للعاملين) كمتغير تابع ومجموع المتغيرات المستقلة كل علي حدة.

٨. توجد علاقة ارتباطية معنوية بين مستوى الرقابة الغذائية (للعاملين) كمتغير تابع ومجموع المتغيرات المستقلة كل علي حدة. وقد تم اختبار الفروض البحثية في صورتها الصغرية (فرض العدم) والتي تنفي العلاقة بين المتغيرات التابعة والمستقلة بهذه الدراسة.

سادساً: أسلوب تجميع ومعالجة البيانات

تم تجميع بيانات هذا البحث باستخدام استمارتي استبيان بالمقابلة الشخصية مع كل من المديرين والعاملين ، وتمت صياغتهما بصورة مبسطة ودقيقة بما يقابل تحقيق أهداف البحث.

١- الاستمارة الخاصة بالمديرين: وتضمنت ثلاثة محاور رئيسية وهي:-

المحور الأول: درجة الفندق والخصائص الاجتماعية والاقتصادية وتشمل ما يلي:-

١. درجة الفندق: تضم ثلاث درجات تصنيفية للفنادق وهي الثلاث والأربع والخمس نجوم.
٢. العمر: تم تقسيمه إلى ثلاث فئات (أقل من ٣٦ سنة)، (٣٦ > ٤٩ سنة)، (٤٩ سنة فأكثر).
٣. الجنس: ذكر، أنثى.
٤. الحالة الاجتماعية: أعزب، متزوج، أرمل.
٥. المستوى التعليمي: تم تقسيمه إلى ثلاثة مستويات وهي (متوسط، درجة)، (عالي، درجتان)، (دراسات عليا، ثلاث درجات).

٦. الدخل الشهري: تم تقسيمه إلى ثلاث فئات (أقل من ٧٦١ جنيه)، (٧٦١ > ٢٨٨٠ جنيه)، (٢٨٨٠ جنيه فأكثر).
٧. عدد سنوات العمل: تم تقسيمها إلى ثلاث فئات (أقل من ١٠ سنوات)، (١٠ > ٢٥ سنة)، (٢٥ سنة فأكثر).
٨. درجة الخبرة التدريبية: تم قياسها في ضوء عدة بنود تضمنت الاشتراك في الدورات التدريبية (نعم، درجتان)، (لا، درجة واحدة)، ومكان انعقادها (داخل الإسكندرية، درجة واحدة)، (خارج الإسكندرية، درجتان)، وأيضاً درجة الاستفادة منها (كاملة، ثلاث درجات)، (جزئية، درجتان)، (لم أستفد، درجة واحدة). وقد تم تقسيم إجمالي درجة الخبرة التدريبية إلى ثلاث فئات وهي منخفضة (أقل من ٤ درجات)، متوسطة (٤ > ٧ درجات)، عالية (٧ درجات فأكثر).

٩. درجة ممارسة السلطات الإدارية: تم قياسها بناءً على عدة بنود اشتملت على نوع الإجراء المتخذ في حالة حدوث تقصير من العاملين (إخطار شفوي، درجة)، (إخطار مكتوب، درجتان)، (خصم من المرتب، ثلاث درجات)، (إنهاء الخدمة، أربع درجات)، وتدريب العاملين قبل التعيين (نعم، درجتان)، (لا، درجة واحدة)، تقييم مستوى أداء العاملين (عالي، ثلاث درجات)، (متوسط درجتان)، (منخفض، درجة واحدة)، وأيضاً مشاركة خبراء أجانب في الإدارة الفندقية (نعم، درجتان)، (لا، درجة واحدة)، وقد تم تقسيم إجمالي درجة ممارسة السلطات الإدارية إلى ثلاث مستويات منخفضة (أقل من ٦ درجات)، متوسطة (٦ > ٩ درجات)، عالية (٩ درجات فأكثر).

المحور الثاني: إدارة جودة الأغذية وتشمل ما يلي:-

١. مستوى إدارة الأزمات: تم قياسها في ضوء ١٢ عبارة تضمنت الإجابة عليها (نعم، درجتان)، (لا، درجة واحدة)، وقد

تم تقسيم إجمالي درجة مستوى إدارة الأزمات إلى ثلاثة مستويات ضعيف (أقل من ١٨ درجة)، متوسط (١٨ > ٢٣ درجة)، مرتفع (٢٣ درجة فأكثر).

٢. مستوى السياسات الفندقية الإدارية: تم قياسها في ضوء ٢١ عبارة تضمنت الإجابة عليها (لا أوافق، درجة واحدة)، (أوافق لحد ما، درجتان)، (أوافق، ثلاث درجات) وذلك للعبارة الإيجابية وعددها ١٧ عبارة والعكس للعبارة السلبية وعددها ٤ عبارات. وقد تم تقسيم إجمالي درجة مستوى السياسات الفندقية الإدارية إلى ثلاثة مستويات منخفض (أقل من ٥١ درجة)، متوسط (٥١ > ٦٠ درجة)، عالي (٦٠ درجة فأكثر).

٣. مستوى إدارة جودة الأغذية: تم قياسه بناءً على إجمالي كل من درجة مستوى إدارة الأزمات وأيضاً درجة مستوى السياسات الفندقية الإدارية. وقد تم تقسيم مستوى إدارة جودة الأغذية إلى ثلاثة مستويات ضعيف (أقل من ٦٣ درجة)، متوسط (٦٣ > ٨١ درجة)، مرتفع (٨١ درجة فأكثر).

المحور الثالث: مستوى الرقابة الغذائية

- تم قياسه بناءً على عدة بنود اشتملت على وجود جهة رقابية مسؤولة عن تنفيذ مبادئ الرقابة (نعم، درجتان)، (لا، درجة واحدة)، وتوقيت الرقابة (عند الاستلام فقط، درجة واحدة)، (عند الاستلام والجرد، فقط درجتان)، (عند الاستلام والجرد والإعداد والطهي فقط، ثلاث درجات)، (عند الاستلام والجرد والإعداد والتقديم فقط، أربع درجات)، (رقابة مستمرة لكل المراحل، خمس درجات)، وعمل اختبارات دورية على المواد الغذائية بالمخازن (نعم، درجتان)، (لا، درجة واحدة)، وأيضاً المواصفات القياسية التي يلتزم بها الفندق (محلية، درجة واحدة)، (دولية، درجتان)، (دولية ومحلية، ثلاث درجات). وقد تم تقسيم إجمالي درجة مستوى الرقابة الغذائية إلى ثلاثة مستويات منخفض (أقل من ٧ درجات)، متوسط (٧ > ١٢ درجة)، عالي (١٢ درجة فأكثر).

الاستمارة الخاصة بالعاملين: وتضمنت ثلاثة محاور رئيسية وهي:-

المحور الأول: درجة الفندق والخصائص الاجتماعية والاقتصادية وتشمل ما يلي:-

١. درجة الفندق: تضم ثلاث درجات تصنيفية للفنادق وهي الثلاث والأربع والخمس نجوم.
٢. العمر: تم تقسيمه إلى ثلاث فئات (أقل من ٢١ سنة)، (٢١ > ٣٩ سنة)، (٣٩ سنة فأكثر).

٣. الجنس: ذكر ، أنثى .

٤. الحالة الاجتماعية: أعزب ، متزوج ، أرمل .

٥. المستوى التعليمي: تم تقسيمه إلى أربع فئات وهي (إعدادي، درجة)، (ثانوي، درجتان)، (فوق متوسط، ثلاث درجات) ، (جامعي، أربع درجات).

٦. الدخل الشهري : تم تقسيمه إلى ثلاث فئات (أقل من ٢٧١ جنيه)، (٢٧١ > ١٠٨٠ جنيه)، (١٠٨٠ جنيه فأكثر).

٧. عدد سنوات العمل : تم تقسيمها إلى ثلاث فئات (أقل من ٢ سنة)، (٢ > ١٥ سنة) ، (١٥ سنة فأكثر).

٨. درجة الخبرة التدريبية: تم قياسها في ضوء عدة بنود تضمنت الاشتراك في الدورات التدريبية (نعم ، درجتان) ، (لا ، درجة واحدة)، ومكان انعقادها (داخل الإسكندرية ، درجة واحدة) ، (خارج الإسكندرية ، درجتان)، وأيضاً درجة الاستفادة منها (كاملة، ثلاث درجات)، (جزئية، درجتان) ، (لم أستفد ، درجة واحدة). وقد تم تقسيم إجمالي درجة الخبرة التدريبية إلى ثلاث فئات وهي منخفضة (أقل من درجتان) ، متوسطة (٢ > ٦ درجات) ، عالية (٦ درجات فأكثر).

المحور الثاني: إدارة جودة الأغذية وتشمل ما يلي:-

١. درجة توفيق ومتابعة الكشف الطبي: تم قياسها بناء على عدة بنود اشتملت على توقيع الكشف الطبي (نعم ، درجتان) ، (لا، درجة واحدة)، وبنوية الكشف الطبي (نعم ، درجتان)، (لا، درجة واحدة)، ومدة متابعة الكشف الطبي (نصف شهرياً ، ثلاث درجات)، (شهرياً ، درجتان)، (سنوياً ، درجة واحدة) ، وأيضاً توافر بطاقة صحية (نعم، درجتان) ، (لا، درجة واحدة). وقد تم تقسيم إجمالي درجة توقيع ومتابعة الكشف الطبي إلى ثلاث مستويات منخفضة (أقل من ٦ درجات) ، متوسطة (٦ > ٩ درجات) ، عالية (٩ درجات فأكثر).

٢. درجة الاشتراطات الصحية بالمطبخ: تم قياسها في ضوء ٢٥ عبارة تضمنت الإجابة عليها (نعم، درجتان)، (لا ، درجة واحدة)، وقد تم تقسيم إجمالي درجة الاشتراطات الصحية بالمطبخ إلى ثلاث مستويات منخفضة (أقل من ٣٩ درجة)، متوسطة (٣٩ > ٤٧ درجة)، عالية (٤٧ درجة فأكثر).

٣. مستوى إدارة جودة الأغذية: تم قياسه بناء على إجمالي كل من درجة توقيع ومتابعة الكشف الطبي وأيضاً الاشتراطات الصحية بالمطبخ. وقد تم تقسيم مستوى إدارة جودة الأغذية إلى ثلاث مستويات ضعيف (أقل من ٤٥ درجة) ، متوسط (٤٥ > ٥٥ درجة) ، مرتفع (٥٥ درجة فأكثر).

المحور الثالث: مستوى الرقابة الغذائية ويشمل ما يلي:-

١. درجة معوقات الرقابة الغذائية الفعالة: تم قياسها في ضوء عدد ٨ عبارات تضمنت الإجابة عليها (لا أوافق ، درجة واحدة) ، (أوافق لحد ما ، درجتان)، (أوافق ، ثلاث درجات). وقد تم تقسيم إجمالي درجة معوقات الرقابة إلى ثلاث فئات قليلة (أقل من ١٤ درجة)، متوسطة (١٤ > ٢٢ درجة) ، كبيرة (٢٢ درجة فأكثر).

٢. دور الفندق في الرقابة الغذائية: تم قياسه في ضوء عدد ١٤ عبارة تضمنت الإجابة عليها (نعم ، درجتان)، (لا، درجة واحدة). وقد تم تقسيم إجمالي درجة دور الفندق في الرقابة الغذائية إلى ثلاث فئات منخفض (أقل من ٢١ درجة)، متوسط (٢١ > ٢٧ درجة) ، عالي (٢٧ درجة فأكثر).

٣. مستوى الرقابة الغذائية: تم قياسه بناء على إجمالي كل من درجة معوقات الرقابة الغذائية الفعالة وأيضاً درجة دور الفندق في الرقابة الغذائية . وقد تم تقسيم مستوى الرقابة الغذائية إلى ثلاث مستويات منخفض (أقل من ٣٧ درجة)، متوسط (٣٧ > ٤٨ درجة) ، عالي (٤٨ درجة فأكثر).

سابعاً: أسلوب تحليل البيانات

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لعرض ومناقشة النتائج البحثية واستخلاص مدلولاتها الإحصائية تمثلت في الجداول التكرارية والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ، واختبار مربع كاي ، ومعامل الارتباط البسيط ، وذلك لاختبار العلاقات بين المتغيرات المستقلة والتابعة حيث تم الاستعانة ببرنامج الحاسب الآلي الإحصائي (SPSS(V.10).

عرض ومناقشة النتائج

الجزء الأول- المديرين:

١- الخصائص الاجتماعية والاقتصادية :

تم توزيع المديرين وفقاً للخصائص الاجتماعية والاقتصادية ، وقد أوضحت النتائج البحثية بجدول (٢) أن أعمار المديرين تراوحت بين ٣٠-٥٩ سنة بمتوسط حسابي ٤٣,٤ سنة وانحراف معياري ٩,٦ وبناء على ذلك تم توزيع المديرين في ثلاث فئات عمرية فتبين أن (٦٤,٨%) يقعوا بالفئة العمرية (٣٦ > ٤٩ سنة) ، كما تبين أن غالبيتهم من الذكور (٩٨,٦%) ومتزوجين (٨٤,٥%).

كما أوضحت النتائج ارتفاع المستوى التعليمي للمديرين ، حيث كان الغالبية من نوى التعليم الجامعي وما أعلاه

جدول ٢: توزيع المديرين وفقاً للخصائص الاجتماعية والاقتصادية.

الخصائص	العدد ن=٧١	%
١- العمر		
أقل من ٣٦ سنة	٨	١١,٣
٣٦ > ٤٩ سنة	٤٦	٦٤,٨
٤٩ سنة فأكثر	١٧	٢٣,٩
٢- الجنس		
ذكر	٧٠	٩٨,٦
أنثى	١	١,٤
٣- الحالة الاجتماعية		
أعزب	١٠	١٤,١
أرمل	١	١,٤
متزوج	٦٠	٨٤,٥
٤- المستوى التعليمي		
متوسط	٧	٩,٨
جامعي	٣٢	٤٥,١
دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)	٣٢	٤٥,١
٥- الدخل الشهري		
أقل من ٧٦١ جنية	٨	١١,٣
٧٦١ > ٢٨٨٠ جنية	٥١	٧١,٨
٢٨٨٠ جنية فأكثر	١٢	١٦,٩
٦- عدد سنوات العمل		
أقل ١٠ سنوات	١٥	٢١,١
١٠ > ٢٥ سنة	٤١	٥٧,٨
٢٥ سنة فأكثر	١٥	٢١,١

جدول ٣: توزيع المديرين وفقاً لنبود الخبرة التدريبية.

نبود الخبرة التدريبية	العدد ن	%
١- اشتراك المديرين في الدورات التدريبية (ن = ٧١)		
نعم	٦٤	٩٠,١
لا	٧	٩,٩
٢- مكان انعقادها (ن=٦٤)		
خارج الإسكندرية	٩	١٤,١
داخل الإسكندرية	٥٥	٨٥,٩
٣- درجة الاستفادة (ن=٦٤)		
كاملة	١٨	١٢,٥
جزئية	٣٠	٤٦,٩
لم استفد	٢٦	٤٠,٦

التدريبية ، حيث تبين النتائج بجدول (٤) أن غالبية المديرين ذوى درجة خبرة تدريبية منخفضة (٩,٨%) ومتوسطة (٨٣,١%) بينما تدنت نسبة المديرين ذوى درجة الخبرة التدريبية العالية حيث بلغت (٧,١%). وفى هذا الصدد يؤكد مصطفى غانم (٢٠٠٦) أن الدورات التدريبية المطبقة حالياً داخل الفنادق مازالت دون المستوى المنشود وأن مجالاتها محدودة للغاية وأن معظم الدورات التدريبية يتم انعقادها داخل الفنادق فقط ولا يحدث تبادل للخبرات التدريبية للمديرين بين المحافظات بعضها البعض.

(دراسات عليا) وذلك بنسبة (٤٥,١%) للتعليم الجامعي ، (٤٥,١%) للدراسات العليا (ماجستير-دكتوراه) بينما تدنت نسبة المديرين ذوى التعليم المتوسط حيث بلغت (٩,٨%). وبالنسبة للدخل الشهري فقد تراوح بين ٤٠٠ - ٥٠٠٠ جنية بمتوسط حسابي ١٨٢٠,٦ + ١٠٥٩,٣ وبناء على ذلك تم توزيع المديرين في ثلاث فئات وفقاً للدخل الشهري فتبين أن مايقرب من ثلاثة أرباع المديرين (٧١,٨%) يقعون بفئة الدخل (٧٦١-٢٨٨٠ جنية). وفيما يتعلق بعدد سنوات العمل تشير النتائج إلى أنها تراوحت بين ٥-٣٣ سنة بمتوسط حسابي ١٧,٥ + ٧,٧ وبناء على ذلك تم توزيع المديرين في ثلاث فئات وفقاً لعدد سنوات العمل فتبين أن غالبية المديرين يعملوا لمدة أكثر من ١٠ سنوات وذلك بنسبة ٥٧,٨% (١٠-٢٥ سنة) ٢١,١% (٢٥ سنة فأكثر). ومما لاشك فيه أن ارتفاع المستوى التعليمي وعدد سنوات العمل والدخل الشهري بين غالبية المديرين يزيد من اكتساب مزيد من المعارف والخبرات التي تزيد من قدرتهم على ممارسة أعبائهم الإدارية بمجال العمل.

٢- الخبرة التدريبية:

تستهدف البرامج التدريبية زيادة خبرة الفرد بالمجالات الأساسية لوظيفته وذلك من خلال زيادة المعارف والمعلومات العامة للمتدرب وأيضاً تبصره بالأساسيات والمبادئ التي تمكنه من الأداء الوظيفي بصورة أكثر كفاءة (مدني علاقي، ١٩٨٥). ويسؤال المديرين عن الاشتراك في الدورات التدريبية أوضحت النتائج البحثية بجدول (٣) أن الغالبية (٩٠,١%) قد اشتركوا في دورات تدريبية خاصة بمجال العمل بينما (٩,٩%) لم يشتركوا في دورات تدريبية من قبل وبالنسبة لمكان انعقاد الدورات التدريبية تشير الأرقام الواردة بالجنول إلى أن غالبية الدورات التدريبية (٨٥,٩%) قد تم انعقادها داخل الإسكندرية بينما (١٤,١%) انعقدت خارجها. وفيما يختص بدرجة الاستفادة من الدورات التدريبية توضح النتائج أن ٤٦,٩% من المديرين قد استفادوا جزئياً من هذه الدورات، (٤٠,٦%) منهم لم يستفيدوا ، في حين تدنت نسبة المديرين الذين استفادوا استفادة كاملة من الدورات التدريبية حيث بلغت (١٢,٥%).

وقد تم توزيع المديرين وفقاً لفئات درجة الخبرة التدريبية والتي تراوحت بين ١-٧ درجات بمتوسط حسابي ٥,٢ + ١,٥ وبناء على ذلك تم توزيع المديرين في ثلاث فئات وفقاً لدرجة الخبرة

وفى ضوء ماسبق يتضح أن المديرين يتبعوا ممارسات سليمة لسلطاتهم الإدارية سواء في تقييم مستوى أداء العاملين أو تدريبهم قبل التعيين أو معاقبتهم في حالة التقصير أو مشاركة خبرات أجنبية في الإدارة ، الأمر الذي يتوقع معه تحقيق إدارة فندقية فعالة. وقد تم توزيع المديرين وفقاً لفئات إجمالي درجة ممارسة السلطات الإدارية والتي تراوحت بين ١-٥ درجة بمتوسط حسابي $٧,٨ \pm ١,٤$ وبناء على ذلك تم توزيع المديرين في ثلاث فئات وفقاً لدرجة ممارسة السلطات الإدارية ، حيث تبين النتائج بجدول (٦) أن غالبية المديرين نوى درجة متوسطة (٧٠,٤%) وعالية (٢٨,٢%) في ممارسة سلطاتهم الإدارية. وفى هذا الصدد توضح دراسة عادة بسيونى (٢٠٠٩) أن إتباع مديري الفنادق لسلطاتهم الإدارية وإتباعهم أساليب رقابية مشددة ينطوي عليه تحقيق خدمة فندقية جيدة وأيضاً رضا العملاء عن المؤسسة الفندقية .

٤ - إدارة جودة الأغذية

تهتم إدارة جودة الأغذية بتحقيق إشباع رغبات وحاجات المستهلكين وإدارة الجودة من قبل المنتج هي مقياس لمدى اهتمامه بالمستهلك وعنصر هام في اكتساب سمعة جيدة (منى علاقى، ١٩٨٥) . وقد تم قياس إدارة جودة الأغذية في ضوء مستوى كل من أسلوب إدارة الأزمات والسياسات الفندقية الإدارية كما يلي:

(١) - إدارة الأزمات

يقصد بإدارة الأزمات القدرة على تقادى حدوث الأزمات وتقبلها في حالة حدوثها ثم تخطيها بكفاءة عالية بحيث تسبب أقل قدر من التأثير السلبي والضرر (محسن الخضيري، ٢٠٠٣). ويسؤال المديرين عن أسلوب إدارة الأزمات التي يتعرض لها الفندق بصفة عامة وقسم الأغذية والمشروبات بصفة خاصة أو وضحت النتائج البحثية جدول (٧) أن (٨١,٧%) من المديرين يقوموا بتوظيف القدرات الشخصية للعاملين لاتخاذ قرار بحل الأزمة ، (٧٧,٥%) منهم يروا أن مبادئ وقيم ولاء العاملين يساهموا في حل واجتياز الأزمة ، (٧٤,٦%) يروا أن الهيكل التنظيمي لقسم الأغذية والمشروبات يساهم في حل الأزمة وأن العاملين يتعاونوا معهم لتخطي الأزمة . أيضاً توضح النتائج أنه من ضمن أساليب إدارة الأزمات التي يتبعها المديرين معاقبة العاملين على أخطائهم خلال الأزمة (٧٣,٢%) ، وأيضاً الاستمرار في تطوير علاقة ولاء وثقة طويلة الأمد مع الموردين (٧٠,٤%) ، كما ويرى

جدول ٤: توزيع المديرين وفقاً لفئات لدرجة الخبرة التدريبية.

فئات درجات الخبرة التدريبية	العدد ن=٧١	%
منخفضة (أقل من ٤ درجة)	٧	٩,٨
متوسطة (من ٤ > ٧ درجات)	٥٩	٨٣,١
عالية (٧ درجات فأكثر)	٥	٧,١

٣. ممارسة السلطات الإدارية

مما لا شك فيه أن ممارسة مديري الفنادق لسلطاتهم الإدارية بصورة سليمة وواضحة سيؤثر بصورة إيجابية على الأداء الوظيفي للعاملين الأمر الذي ينعكس في النهاية على جودة أداء الخدمات الفندقية . ويسؤال المديرين عن نوع الإجراء المتخذ حالة تقصير أداء العاملين أوضحت النتائج البحثية بجدول (٥) أن الإخطار المكتوب كان من أكثر الإجراءات المتخذة حالة تقصير الأداء وذلك بنسبة (٥٥%) ، يليه خصم من المرتب بنسبة (٣١%) بينما تحدثت النسبة للإخطار الشفوي وإنهاء الخدمة حيث بلغت (٩,٨%) ، (٤,٢%) على التوالي . وبالنسبة لتدريب العاملين قبل التعيين تشير الأرقام الواردة بالجدول إلى أن غالبية المديرين قاموا بتدريب العاملين قبل التعيين (٩٨,٦%) . وعن تقييم مستوى أداء العاملين توضح النتائج أن تقييم مايزيد عن نصف المديرين (٥٢,١%) لأداء العاملين كان عالياً وكان متوسط بنسبة (٤٧,٩%) ، وفيما يختص بمشاركة خبراء أجانب في الإدارة الفندقية يوضح الجدول أن هناك مشاركة للخبرات الأجنبية في إدارة الفندق لدى غالبية المديرين وذلك بنسبة (٩٨,٦%) .

جدول ٥: توزيع المديرين وفقاً لنمود ممارسة السلطات الإدارية.

نمود ممارسة السلطات الإدارية	العدد ن=٧١	%
١-نوع الإجراء حالة تقصير أداء العاملين		
إنهاء الخدمة	٢	٤,٢
خصم من المرتب	٢٢	٣١
إخطار مكتوب	٣٩	٥٥
إخطار شفوي	٧	٩,٨
٢- تدريب العاملين قبل التعيين		
نعم	٧٠	٩٨,٦
لا	١	١,٤
٣- تقييم مستوى أداء العاملين		
عالي	٣٧	٥٢,١
متوسط	٣٤	٤٧,٩
منخفض	-	-
٤-مشاركة خبراء أجانب في الإدارة الفندقية		
نعم	٧٠	٩٨,٦
لا	١	١,٤

ثلاث فئات وفقاً لمستوى إدارة الأزمات ، حيث توضح النتائج جدول (٨) أن مستوى إدارة الأزمات لدى غالبية المديرين متوسط (٧٠,٤%) وضعيف (١٦,٩%) بينما انخفضت نسبة المديرين ذوي مستوى مرتفع في إدارة الأزمات حيث بلغت (١٢,٧%).

جدول ٦ : توزيع المديرين وفقاً لفئات إجمالي درجة ممارسة السلطات الإدارية.

إجمالي درجة ممارسة السلطات الإدارية	العدد ن=٧١	%
منخفضة (أقل من ٦ درجة)	١	١,٤
متوسطة (من ٦ إلى ٩ درجات)	٥٠	٧٠,٤
عالية (٩ درجات فأكثر)	٢٠	٢٨,٢

(٦٦,٢%) منهم أن التشريعات والقوانين السياحية تؤثر على اجتياز الفندق للأزمة .

كما تشير الأرقام الواردة بالجدول إلى أن هناك عدد من أساليب إدارة الأزمات لا يتبعها المديرين داخل الفندق وهي توقف صرف أجور وحوافز العاملين (٦٤,٨%) ، وإشعار العاملين بالخطر من عواقب الأزمة (٦٣,٤%) وتغيير الهيكل التنظيمي لإدارة الفندق (٦٠,٦%) وتعسف المديرين في التعامل مع العاملين (٥٦,٣%) ، وأيضاً الاستغناء عن عدد من العاملين لتخطي الأزمة (٥٠,٧%).

وقد تم توزيع المديرين وفقاً لفئات مستوى إدارة الأزمات والذي تراوحت إجمالي درجته بين ١٥-٢٤ درجة بمتوسط حسابي ٢٠.١ + ٢,٥ وبناء على ذلك تم توزيع المديرين في

جدول ٧ : توزيع المديرين وفقاً لإدارة الأزمات.

البنود	نعم		لا	
	عدد	%	عدد	%
١- يقوم المديرين بتوظيف القدرات الشخصية للعاملين لاتخاذ قرار بحل الأزمة	٥٨	٨١,٧	١٣	١٨,٣
٢- تساهم قيم ومبادئ ولاء العاملين في الفندق في حل و اجتياز الأزمة	٥٥	٧٧,٥	١٦	٢٢,٥
٣- يخدم الهيكل التنظيمي لقسم الأغذية والمشروبات بالفندق في الاستجابات السريعة والفعالة أثناء وجود الأزمة	٥٣	٧٤,٦	١٨	٢٥,٤
٤- يتعاون العاملون مع المديرين لتخطي واجتياز الأزمة	٥٣	٧٤,٦	١٨	٢٥,٤
٥- يتم معاقبة العاملين على الأخطاء التي يقوموا بها خلال الأزمة	٥٢	٧٣,٢	١٩	٢٦,٨
٦- يتبع الفندق تطوير علاقة ولاء وثقة طويلة الأمد مع الموردين	٥٠	٧٠,٤	٢١	٢٩,٦
٧- تؤثر القوانين والتشريعات السياحية على اجتياز الفندق للأزمة	٤٧	٦٦,٢	٢٤	٣٣,٨
٨- يقوم الفندق بتغيير الهيكل التنظيمي لإدارته لاجتياز الأزمة	٣٥	٤٩,٣	٣٦	٥٠,٧
٩- وجود تعسف في التعامل مع العاملين من قبل المديرين	٣١	٤٣,٧	٤٠	٥٦,٣
١٠- يقوم الفندق بالاستغناء عن عدد من العاملين لتخطي الأزمة	٢٨	٣٩,٤	٤٣	٦٠,٦
١١- إشعار العاملين بالخطر من عواقب الأزمة وتأثيرها مستقبلاً	٢٦	٣٦,٦	٤٥	٦٣,٤
١٢- يتوقف صرف أجور وحوافز العاملين حتى تخطي الأزمة	٢٥	٣٥,٢	٤٦	٦٤,٨

جدول ٨ : توزيع المديرين وفقاً لفئات مستوى إدارة الأزمات.

مستوى إدارة الأزمات	العدد ن=٧١	%
ضعيف (أقل من ١٨ درجة)	١٢	١٦,٩
متوسط (١٨ > ٢٣ درجة)	٥٠	٧٠,٤
مرتفع (٢٣ درجة فأكثر)	٩	١٢,٧

وقد تم سؤال المديرين عن آرائهم بشأن بعض السياسات الفندقية الإدارية وتشير الأرقام الواردة بجدول (٩) إلى أن نسبة كبيرة من المديرين يتفقوا في آرائهم بشأن بعض السياسات الإدارية التي يتبعها الفندق والتي منها وجود تعليمات واضحة وصريحة حول إجراءات العمل (٧١,٩%) ووجود تشريعات صارمة من قبل الفندق لحماية العملاء صحيحاً (٦٧,٦%) وللمدير الحق في تفويض الصلاحيات للعاملين بالمستويات الأدنى (٦٤,٧%) وأيضاً وضع جداول العمل للعاملين (٦٣,٤%) وتنفيذ برامج تدريبية لتطوير أداء المديرين والعاملين (٦٣,٤%) وتوفير الأساليب الصحيحة في الاستلام والتخزين والصرف (٦٠,٦%) وجرد المخزون بصفة دورية من

ب- السياسات الفندقية الإدارية :-

مما لا شك فيه أن إتباع المديرين سياسات إدارية سليمة في الفندق سينعكس على تحقيق إدارة جودة أغذية فعالة وأيضاً رقابة فعالة .

توزيع العمل بين الموظفين لإحكام الرقابة (٥٣,٥%) ، في حين أن نظام المراقبة الداخلية على الأغذية والمشروبات بالفندق يهدف إلى الحصول على إيرادات مرتفعة دون الاهتمام بالجودة كان من أكثر السياسات الإدارية التي لم يوافق عليها المديرين وذلك بنسبة (٣٦,٦%) بينما أن الضغط من قبل المديرين على مروضيهم لتحقيق مستوى أداء عالي كان من أكثر السياسات الإدارية التي وافق عليها المديرين لحد ما وذلك بنسبة (٥٠,٧%).

قبل المديرين (٥٩,١%) ، ومنع العاملين المرضى أو ذوي الجروح من تداول الأغذية (٥٩,١%) ، وعمل صيانة دورية للمطبخ والمخزن والمطعم (٥٩,١%) ، ووجود رقابة خارجية من الجهات الحكومية على الفندق (٧,٥٧%) ، وإتباع نظام العمل كفريق واحد لإرضاء العملاء (٥٧,٧%) ، وعمل كشف طبي دوري على العاملين تحت إشراف المدير (٥٧,٧%) ، ووجود اتصال دائم بين العاملين والمدير (٥٤,٩%) وأن جميع العاملين بالفندق مؤهلين علمياً (٥٤,٩%) وزيادة المسئوليات الملقاة على عاتق المدير (٥٤,٩%) ، وأيضاً يتم

جدول ٩: توزيع المديرين وفقاً للسياسات الفندقية.

درجة الموافقة						البيانات
أوافق		إلى حد ما		لا أوافق		
عدد	%	عدد	%	عدد	%	
٤٨	٦٧,٦	٢٣	٣٢,٤	-	-	وجود تشريعات صارمة من قبل الفندق والخاصة بحماية عملاء الفندق صحياً
٤١	٥٧,٧	٢٤	٣٣,٨	٦	٨,٥	وجود رقابة خارجية من الجهات الحكومية على الفندق في مجال الأغذية والمشروبات
٤٣	٦٠,٦	٢٦	٣٦,٦	٢	٢,٨	توفر الأساليب الصحيحة في الامتثال والتخزين والصرف
٤٢	٥٩,١	٢٤	٣٣,٨	٥	٧,١	يتم جرد المخزون بصفة دورية على فترات محددة من قبل المديرين
٣٩	٥٤,٩	٢٧	٣٨,٠	٥	٧,١	هناك اتصال دائم بين العاملين ومدير الأغذية والمشروبات
٤٥	٦٣,٤	١٩	٢٦,٨	٧	٩,٨	يقوم مدير الأغذية والمشروبات بوضع جداول العمل الخاصة بالعاملين في أقسام (المخزن - المطبخ - المطعم)
٤٣	٦٠,٦	٢٤	٣٣,٨	٤	٥,٦	من مسئوليات مدير الأغذية والمشروبات مراقبة أصناف وكميات المأكولات والمشروبات التي تطلب وتصرف من المطابخ والمطاعم
٢٦	٣٦,٦	١٩	٢٦,٨	٢٦	٣٦,٦	يهدف نظام المراقبة الداخلية على الأغذية والمشروبات بالفندق إلى الحصول على إيرادات مرتفعة دون الاهتمام بالجودة
٣٨	٥٣,٥	٢٢	٣١,٠	١١	١٥,٥	يتم توزيع العمل بين عدة موظفين لإحكام الرقابة بحيث يصعب على أي شخص ارتكاب أي خطأ أو تلاعب
٣٩	٥٤,٩	٢٥	٣٥,٣	٧	٩,٨	جميع العاملين بقسم الأغذية والمشروبات داخل الفندق مؤهلين علمياً
٤١	٥٧,٧	٢٤	٣٣,٨	٦	٨,٥	يتبع الفندق نظام العمل كفريق واحد لإرضاء عملاء الفندق
٤٥	٦٣,٤	٢١	٢٩,٥	٥	٧,١	تنفيذ برامج تدريبية لتطوير أداء المديرين والعاملين بمجال الأغذية والمشروبات
٣٤	٤٧,٩	٣٦	٥٠,٧	١	١,٤	يتم الضغط من قبل المديرين على مروضيهم لتحقيق مستوى أداء عالي ومستوي رقابي فعال
٥١	٧١,٩	١٦	٢٢,٥	٤	٥,٦	هناك تعليمات واضحة وصريحة حول إجراءات العمل ومعروفة للجميع
٣٩	٥٤,٩	٢٤	٣٣,٨	٨	١١,٣	تشعر بأنك رئيس نفسك أثناء تأدية عملك
٤٦	٦٤,٧	١٩	٢٦,٨	٦	٨,٥	لمدير قسم الأغذية والمشروبات الحق في تفويض الصلاحيات للعاملين في المستويات الأدنى
٣٩	٥٤,٩	٢٧	٣٨,٠	٥	٧,١	تزداد المسئوليات الملقاة على عاتقك كمدير لأهم قسم بأقسام الفندق (الأغذية والمشروبات) .
٣٥	٤٩,٣	٢٧	٣٨,٠	٩	١٢,٧	يعاقب العاملين أولاً بأول نتيجة الأخطاء التي يقومون بها أثناء العمل.
٤١	٥٧,٧	٢١	٢٩,٦	٩	١٢,٧	يتم عمل كشف طبي دوري على العاملين بقسم الأغذية والمشروبات تحت إشرافك كمدير لهذا القسم
٤٢	٥٩,١	٢٠	٢٨,٢	٩	١٢,٧	هناك سياسة لمنع العاملين المرضى أو الذين لديهم جروح من تداول الأغذية
٤٢	٥٩,١	١٨	٢٥,٤	١١	١٥,٥	يتم عمل صيانة دورية لأماكن (المطبخ - المطعم - المخازن)

٥- مستوى الرقابة الغذائية

تعتبر للرقابة الغذائية من أهم الوسائل التي تحقق سلامة الغذاء وتضمن حماية المستهلك ، حيث يتم بمقتضاها تجنب الخسائر أثناء توزيع وتداول الأغذية وذلك عن طريق الالتزام بتطبيق الممارسات السليمة أثناء النقل والتصنيع والتخزين والتداول (هيئة الدستور الغذائي ، ٢٠٠٤)

ويسأل المديرين عن وجود جهة رقابية على الفندق أوضحت النتائج البحثية جدول (١٢) أن غالبية المديرين (٨٣,١%) أشاروا إلى وجود جهة رقابية على الفندق وكانت وزارة الصحة تمثل أكثر هذه الجهات يليها وزارة السياحة . وبالنسبة لمراحل الرقابة تشير البيانات الواردة بالجدول إلى أن الرقابة تتم عند الاستلام والجرد والإعداد والطهي حيث كانت السائدة بين الفنادق موضع الدراسة وذلك بنسبة (٣٢,٤%) ويليهما الرقابة المستمرة خلال جميع مراحل تداول الأغذية منذ الشراء والاستلام وحتى التقديم للزبون بنسبة (٣١%) بينما تدنت النسبة للرقابة عند الاستلام فقط (٧%) وأيضاً الرقابة عند الاستلام والجرد والإعداد والطهي والتقديم (٤,٢%) .

وفيما يختص بإجراء اختبارات دورية يوضح الجدول أن غالبية المديرين (٩٠,١%) أشاروا إلى إجراء اختبارات دورية على الأغذية وكانت الاختبارات العضوية الحسية أكثر الأنواع المنتشرة بين الفنادق موضع الدراسة . وفيما يتعلق بالموصفات القياسية التي يلتزم بها الفندق أشارت نتائج الجدول إلى أن مايقرب من ثلث المديرين (٣١%) أشاروا إلى إتباع المواصفات القياسية الدولية مقابل (١٤,١%)

جدول ١٢: توزيع المديرين وفقاً لممارسات الرقابة الغذائية.

ممارسات الرقابة الغذائية	العدد ن=٧١	%
١- وجود جهة رقابية		
نعم	٥٩	٨٣,١
لا	١٢	١٦,٩
٢- مراحل الرقابة		
عند الاستلام فقط	٥	٧,٠٠
عند الاستلام والجرد	١٨	٢٥,٤
عند الاستلام والجرد والإعداد والطهي	٢٣	٣٢,٤
عند الاستلام والجرد والإعداد والطهي والتقديم	٣	٤,٢
رقابة مستمرة	٢٢	٣١,٠
٣- إجراء اختبارات دورية		
نعم	٦٤	٩٠,١
لا	٧	٩,٩
٤- المواصفات القياسية		
محلية	١٠	١٤,١
دولية	٢٢	٣١,٠
دولية ومحلية	٣٩	٥٤,٩

وفي هذا الصدد يؤكد (Hoddre & Stoughton 1992) أن المحافظة على النظافة العامة للفندق والنظافة الشخصية للعاملين من أهم سياسات إدارة الفندق خاصة بقسم الأغذية والمشروبات والتي تتضمن ضرورة استبعاد العاملين المرضى أو الذين لديهم جروح وإرتداء قفازات قبل التعامل مع الأغذية وأيضاً المحافظة على نظافة الأيدي باستمرار، وذلك حتى لا تنتقل البكتيريا إلى الغذاء.

وقد تم توزيع المديرين وفقاً لفئات مستوى السياسات الفندقية الإدارية والذي تراوح إجمالي درجته بين ٣٧-٦٣ درجة بمتوسط حسابي ٥٢+٧,٩. وبناء على ذلك تم توزيع المديرين في ثلاث فئات وفقاً لمستوى السياسات الفندقية الإدارية، حيث تشير النتائج جدول (١٠) إلى أن مستوى السياسات الفندقية الإدارية لدى مايقرب من نصف المديرين (٤٢,٣%) ضعيف، بينما انخفضت نسبة المديرين ذوي مستوى سياسات فندقية إدارية مرتفع حيث بلغت (٢١,١%) .

وفي ضوء إجمالي درجات مستوى أسلوب إدارة الأزمات ومستوى السياسات الفندقية الإدارية تم قياس مستوى إدارة جودة الأغذية حيث تشير النتائج إلى أن درجات مستوى إدارة جودة الأغذية تراوحت بين ٥٢-٨٧ درجة بمتوسط حسابي ٧٢,١+٩,٢ وبناء عليه تم توزيع المديرين في ثلاث فئات وفقاً لمستوى إدارة جودة الأغذية ، حيث توضح النتائج بجدول (١١) أن مستوى إدارة جودة الأغذية لدى غالبية المديرين متوسط (٥٧,٨%) ، وضعيف (١٩,٧%) بينما تدنت نسبة المديرين ذوي مستوى مرتفع في إدارة جودة الأغذية حيث بلغت (٢٢,٥%) . وهذا يلقى الضوء بدوره على وجود قصور في إدارة جودة الأغذية بهذه الفنادق موضع الدراسة .

جدول ١٠: توزيع المديرين وفقاً لفئات مستوى السياسات الفندقية.

مستوى السياسات الفندقية الإدارية	%	العدد
ضعيف (أقل من ٥١ درجة)	٤٢,٣	٣٠
متوسط (من ٥١ > ٦٠ درجة)	٣٦,٦	٢٦
مرتفع (٦٠ > درجة فأكثر)	٢١,٢	١٥

جدول ١١: توزيع المديرين وفقاً لفئات مستوى إدارة جودة الأغذية.

مستوى السياسات الفندقية الإدارية	%	العدد
ضعيف (أقل من ٦٣ درجة)	١٤	١٩,٧
متوسط (من ٦٣ > ٨١ درجة)	٤١	٥٧,٨
مرتفع (٨١ > درجة فأكثر)	١٦	٢٢,٥

جدول ١٣: توزيع المديرين وفقاً لفئات مستوى الرقابة الغذائية.

مستوى الرقابة الغذائية	%	العدد
منخفض (أقل من ٧ درجات)	٩	١٢,٧
متوسط (من ٧ > ١٢ درجة)	٤٦	٦٤,٨
عالي (١٢ درجة فأكثر)	١٦	٢٢,٥

٦- العلاقات الارتباطية ونتائج الفروض البحثية (المديرين)

تحقيقاً لأهداف البحث عمدت الدراسة إلى الوقوف على طبيعة ونوع العلاقات الارتباطية بين المتغيرات المستقلة (الخصائص الاجتماعية والاقتصادية) والمتغيرات التابعة (مستوى إدارة جودة الأغذية ومستوى الرقابة الغذائية).

وتشير نتائج اختبار مربع كاي والموضحة بجدول (١٤) إلى أن هناك فروق معنوية بين توزيع المديرين وفقاً لمستوى إدارة جودة الأغذية وبين المتغيرات المستقلة (درجة الفندق - العمر - عدد سنوات العمل) حيث بلغت قيم مربع كاي (٨٠,٠٣) (١-٣٠,٩,٢-٦٠,٩) على التوالي وذلك عند مستوى احتمالي ٠,٠٠١، وبذلك يتم قبول الفرض البحثي الأول جزئياً.

كما توضح النتائج أن هناك فروق معنوية بين توزيع المديرين وفقاً لمستوى الرقابة الغذائية وبين المتغيرات المستقلة (درجة الفندق - الدخل الشهري - عدد سنوات العمل - درجة ممارسة السلطات الإدارية) حيث بلغت قيم مربع كاي (٤٤,٩-٣٦٢-٦٠,٨,٤-٨٨,٤) وذلك عند مستوى احتمالي ٠,٠٠١، وبذلك يتم قبول الفرض البحثي الثاني جزئياً.

للمواصفات القياسية المحلية ، في حين أن مايزيد عن نصف المديرين (٥٤,٩%) أشاروا إلى إتباع المواصفات القياسية الدولية والمحلية . وفي هذا الصدد تؤكد هيئة المواصفات القياسية (2006) Codex على ضرورة إجراء الاختبارات المعملية على الأغذية بجانب الاختبارات العضوية الحسية وذلك للتأكد من تطابق المواصفات المتعلقة بصحة وسلامة وجودة الغذاء وخاصة أثناء مرحلتَي التخزين والإعداد.

وقد تم توزيع المديرين وفقاً لفئات مستوى الرقابة الغذائية والذي تراوح إجمالي درجته بين ٤-١٢ درجة بمتوسط حسابي $9,1 \pm 2,3$ ، وبناء على ذلك تم توزيع المديرين في ثلاث فئات وفقاً لمستوى الرقابة الغذائية ، حيث تبين النتائج بجدول (١٣) أن مستوى الرقابة الغذائية لدى غالبية المديرين (٦٤,٨%) متوسط ، بينما انخفضت نسبة المديرين ذوي مستوى عالي في الرقابة الغذائية حيث بلغت (٢٢,٥%) الأمر الذي يلقي الضوء على وجود قصور في الالتزام بمبادئ وقواعد الرقابة الفعالة بالفنادق موضع الدراسة. وبالتالي فإن هناك حاجة ماسة لتطوير إستراتيجيات صناعة الفندقية في الفنادق موضع الدراسة وحاجة شديدة الإلحاح لتطوير هذه الإستراتيجيات في الفنادق (نجمة - نجمتان) والذي يتوقع سوء الأمور الرقابية فيها في ظل هذا الوضع .

جدول ١٤: توزيع المديرين وفقاً لدرجة الفندق والخصائص الاجتماعية والاقتصادية والمتغيرات التابعة.

المتغيرات المستقلة		درجة الفندق				المتغيرات التابعة			
		كاي	الاحتمالي	متوسط	المتوسط	كاي	الاحتمالي	متوسط	المتوسط
		١-٣	٢-٤	٥-٦	٧-٨	١-٣	٢-٤	٥-٦	٧-٨
١- مستوى إدارة جودة الأغذية									
ضعيف (أقل من ١٣ درجة)		١٩,٧	-	١,٤	١٨,٣	١٩,٧	-	١,٤	١٨,٣
متوسط (١٣ > ٨١ درجة)		٥٧,٨	١٢,٧	١٦,٩	٢٨,٢	٥٧,٨	١٢,٧	١٦,٩	٢٨,٢
مرتفع (٨١ درجة فأكثر)		٢٢,٥	١٤,١	٤,٢	٤,٢	٢٢,٥	١٤,١	٤,٢	٤,٢
%		١٠٠	٢٦,٨	٢٢,٥	٥٠,٧	١٠٠	٢٦,٨	٢٢,٥	٥٠,٧
٢- مستوى الرقابة الغذائية									
منخفض (أقل من ٧ درجات)		١٢,٧	-	١,٤	١١,٣	١٢,٧	-	١,٤	١١,٣
متوسط (٧ > ١٢ درجة)		٦٤,٨	٢١,١	٨,٥	٣٥,٢	٦٤,٨	٢١,١	٨,٥	٣٥,٢
عالي (١٢ درجة فأكثر)		٢٢,٥	٥,٧	١٢,٦	٤,٢	٢٢,٥	٥,٧	١٢,٦	٤,٢
%		١٠٠	٢٦,٨	٢٢,٥	٥٠,٧	١٠٠	٢٦,٨	٢٢,٥	٥٠,٧

تابع جدول ١٤: توزيع المديرين وفقاً لدرجة الفندق والخصائص الاجتماعية والاقتصادية والمنغبرات التابعة.

المتغيرات المستقلة															الحالة الاجتماعية															المستوى التعليمي															الدخل الشهري																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
المتغيرات التابعة															أعرب	أرمل	متزوج	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	٧٦١ - ٢٨٨٠ جنيه	٢٨٨٠ - ٧٦١١ جنيه	أكثر من ٧٦١١ جنيه	الإجمالي	متوسط	جامعي	دراسات عليا	الإجمالي	أقل من ٧٦١ جنيه	

تابع جدول ١٤: توزيع المديرين وفقاً لدرجة الفندق والخصائص الاجتماعية والاقتصادية والمنغبرات التابعة.

المتغيرات المستقلة				عدد سنوات العمل				درجة الخبرة التدريبية				درجة ممارسة السلطات الإدارية			
المتغيرات التابعة	أقل من ١٠	من ١٠ إلى ٢٥ سنة	٢٥ سنة فأكثر	الإجمالي	أقل من ٤ سنوات (منخفضة)	٤-٧ سنوات (متوسطة)	٧ سنوات فأكثر (عالية)	أجمالي	أقل من ٦ درجات (منخفضة)	٦-٩ درجات (متوسطة)	٩ درجات فأكثر (عالية)	أجمالي	أقل من ١٠ سنوات (منخفضة)	١٠-١٥ سنوات (متوسطة)	أكثر من ١٥ سنوات (عالية)
١- مستوى إدارة جودة الأغذية															
ضعيف (أقل من ٦٣ درجة)	٨,٥	٥,٦	٥,٦	١٩,٧	١,٤	١٦,٩	١,٤	١٩,٧	١,٤	١٦,٩	١,٤	١٩,٧	-	١٦,٩	٢,٨
متوسط (٦٣ > ٨١ درجة)	١١,٢	٣٨,١	٨,٥	٥٧,٨	٥,٦	٤٩,٣	٢,٩	٥٧,٨	١,٤	٤٩,٣	٢,٩	٥٧,٨	١,٤	٣٥,٢	٢١,٢
مرتفع (٨١ > ١٠٠ درجة فأكثر)	١,٤	١٤,١	٧	٢٢,٥	٢,٨	١٦,٩	٢,٨	٢٢,٥	-	١٦,٩	٢,٨	٢٢,٥	-	١٨,٣	٤,٢
%	٢١,١	٥٧,٨	٢١,١	١٠٠	٩,٨	٨٣,١	٧,١	١٠٠	١,٤	٨٣,١	٧,١	١٠٠	١,٤	٧٠,٤	٢٨,٢
٢- مستوى الرقابة الغذائية															
منخفض (أقل من ٧ درجات)	٤,٢	٥,٧	٢,٨	١٢,٧	-	١٢,٧	-	١٢,٧	-	١٢,٧	-	١٢,٧	-	٨,٥	٤,٢
متوسط (٧ > ١٢ درجة)	١٤,١	٣٥,٢	١٥,٥	٦٤,٨	٩,٨	٥٠,٧	٤,٣	٦٤,٨	١,٤	٤٩,٣	٤,٣	٦٤,٨	١,٤	٤٦,٤	١٧
عالي (١٢ > ١٠٠ درجة فأكثر)	٢,٨	١٦,٩	٢,٨	٢٢,٥	-	١٩,٧	٢,٨	٢٢,٥	-	١٩,٧	٢,٨	٢٢,٥	-	١٥,٥	٧
%	٢١,١	٥٧,٨	٢١,١	١٠٠	٩,٨	٨٣,١	٧,١	١٠٠	١,٤	٨٣,١	٧,١	١٠٠	١,٤	٧٠,٤	٢٨,٢

الجزء الثاني - العاملين:

١- الخصائص الاجتماعية والاقتصادية

تم توزيع العاملين وفقاً للخصائص الاجتماعية والاقتصادية ، وقد أوضحت النتائج البحثية جدول (١٦) أن أعمار العاملين تراوحت بين ١٨-٥٢ سنة بمتوسط حسابي ٣٠,٣±٩,٢ وبناء على ذلك تم توزيع العاملين في ثلاث فئات عمرية فتيين أن العاملين أقل من ٣٩ سنة وذلك بنسبة ١٥,٤% (أقل من ٢١ سنة) ٦٥,٤% (٢١ > ٣٩ سنة). كما تبين أن غالبيتهم من الذكور (٩١,٦%).

وعن الحالة الاجتماعية تبين أن مايزيد عن نصف العاملين (٥١%) أعزب وما يزيد عن الثلث (٣٣,٦%) متزوج. أما المستوى التعليمي فقد أوضحت النتائج أن هناك انخفاض في المستوى التعليمي للعاملين حيث تبين أن (١١,٩%) منهم نوى تعليم إعدادي ، (٣٩,١%) نوى تعليم ثانوي (٣٢,٩%) نوى تعليم فوق المتوسط. بينما نقصت نسبة العاملين نوى التعليم الجامعي حيث بلغت (١٦,١%).

بالنسبة للدخل الشهري فقد تراوح بين ٢٠٠-٢٥٠٠ جنيه بمتوسط حسابي ٦٧٥,٥±٤٠٤,٨ وبناء على ذلك تم توزيع العاملين في ثلاث فئات وفقاً للدخل الشهري فتيين أن مايزيد عن ثلاثة أرباع العاملين (٨٠,٤%) يقعون بفئة الدخل (٢٧١-١٠٨٠ جنيه).

وفيما يخص عدد سنوات العمل تشير النتائج إلى أن عدد سنوات العمل تراوحت بين عدة أشهر-٣٠ سنة بمتوسط حسابي ٧,٩±٦,٨ وبناء على ذلك تم توزيع العاملين في ثلاث فئات وفقاً لعدد سنوات العمل فتيين أن غالبية العاملين (٧٥,٥%) يعملوا لمدة (٢-١٥ سنة).

٢- الخبرة التدريبية

إن التدريب الناجح هو الذي يسهم بصورة واضحة في زيادة حساسية الفرد نحو التغيير والمشاركة في إتخاذ القرارات ومن ثم يصبح التدريب مدعماً بسلوك الفرد فيما يتعلق بتحسين أدائه (محمد سويلم ، ٢٠٠٣). ويسؤال العاملين عن الإشتراك في الدورات التدريبية أوضحت النتائج الحديثة جدول (١٧) أن مايقرب من ثلاثة أرباع العاملين (٧٢,٧%) قد إشتراكوا في دورات تدريبية خاصة بمجال العمل بينما (٢٧,٣%) لم يشاركوا في دورات تدريبية من قبل.

أيضاً أوضحت النتائج وجود فروق بين توزيع المديرين وفقاً لمستوي إدارة جودة الأغذية وأيضاً مستوى الرقابة الغذائية وبين باقي المتغيرات المستقلة ، إلا أنها لم تكن معنوية.

وعن نتائج العلاقات الارتباطية أوضحت النتائج الواردة بجدول (١٥) أن هناك علاقة ارتباطية طردية معنوية بين مستوى إدارة جودة الأغذية كمتغير تابع وبين كلاً من درجة الفئق (٠,٦٧٢) عند مستوى احتمالي (٠,٠١) والدخل الشهري (٠,٣٧٣) ، عند مستوى احتمالي (٠,٠١) وعدد سنوات العمل (٠,٢٥٥) عند مستوى احتمالي (٠,٠٥) ، وأيضاً درجة ممارسة السلطات الإدارية (٠,٣٤٣) عند مستوى احتمالي (٠,٠١) ، وبذلك يتم قبول الفرض البحثي الثالث جزئياً.

كما وجدت علاقة ارتباطية طردية معنوية بين مستوى الرقابة الغذائية كمتغير تابع وبين كلاً من (درجة الفئق-الدخل الشهري- درجة ممارسة السلطات الإدارية) حيث بلغت قيم معامل الارتباط (٠,٣٩٧ - ٠,٣٩٠ - ٠,٥٠٩) علي التوالي وذلك عند مستوى احتمالي ٠,٠١ ، وبذلك يتم قبول الفرض الرابع جزئياً.

أيضاً وجدت علاقات ارتباطية بين كلاً من مستوى إدارة جودة الأغذية وأيضاً مستوى الرقابة الغذائية وبين باقي المتغيرات المستقلة ، إلا أنها لم تكن معنوية. وفي ضوء نتائج العلاقات الارتباطية يمكن الاستدلال علي أن ارتفاع الدخل الشهري والمرور بخبرة عملية في مجال الفندقية وأيضاً ممارسة السلطات والأساليب الإدارية بصورة صحيحة يؤثر بصورة إيجابية علي وجود إدارة فندقية جيدة والتي تتضمن في طياتها تحقيق إدارة فعالة لجودة الأغذية وأيضاً رقابة غذائية فعالة.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة رشدي عبد العزيز (٢٠٠٤)، والتي أوضحت أن عامل الخبرة للمديرين له علاقة وثيقة بجودة الخدمات الفندقية المقدمة للعملاء ، فكلما زادت عدد سنوات الخبرة كلما ارتفع مستوى الوعي الصحي لديهم وبالتالي ارتفعت جودة الخدمات الفندقية المقدمة للعملاء.

جدول ١٥: العلاقات الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والتابعة للمديرين.

المتغيرات المستقلة	المتغيرات التابعة	مستوي إدارة جودة الأغذية	مستوي الرقابة الغذائية
درجة الفئق	٠,٦٧٢	٠,٠٠٩	٠,٠٠٩
المستوي التعليمي	٠,٣٧٣	٠,٠٠١	٠,٠٠١
الدخل الشهري	٠,٢٥٥	٠,٣٩٠	٠,٣٩٠
عدد سنوات العمل	٠,٣٤٣	٠,٠٥٣	٠,٠٥٣
درجة الخبرة التدريبية	٠,٣٩٧	٠,١٩٥	٠,١٩٥
درجة ممارسة السلطات الإدارية	٠,٣٤٣	٠,٣٩٧	٠,٣٩٧

جدول ١٧: توزيع العاملين وفقاً لنبود الخبرة التدريبية.

الخصائص	العدد ن=١٤٣	%
١- للعمل		
أقل من ٢١ سنة	٢٢	١٥,٤
٢١ > ٣٩ سنة	٩٤	٦٥,٧
٣٩ سنة فأكثر	٢٧	١٨,٩
٢- الجنس		
ذكر	١٣١	٩١,٦
أنثى	١٢	٨,٤
٣- الحالة الاجتماعية		
أعزب	٧٣	٥١,٠
أرمل	٢٢	١٥,٤
متزوج	٤٨	٣٣,٦
٤- المستوى التعليمي		
إعدادي	١٧	١١,٩
ثانوية عامة وما يعادلها	٥٦	٣٩,١
مؤهل فوق متوسط	٤٧	٣٢,٩
جامعي	٢٣	١٦,١
٥- النغل الشهري		
أقل من ٢٧١ جنيه	١٣	٩,١
من ٢٧١ > ١.٨٠٠ جنيه	١١٥	٨٠,٤
١.٨٠٠ جنيه فأكثر	١٥	١٠,٥
خامساً: عدد سنوات العمل		
أقل من ٢ سنة	١٢	٨,٤
٢ > ١٥ سنة	١٠٨	٧٥,٥
١٥ سنة فأكثر	٢٣	١٦,١

جدول ١٨: توزيع العاملين وفقاً لصفات درجة الخبرة التدريبية.

الخصائص	العدد ن=١٤٣	%
١- الاشتراك في الدورات التدريبية		
نعم	١٠٤	٧٢,٧
لا	٢٩	٢٧,٣
٢- مكان انعقادها (ن=١٠٤)		
خارج الإسكندرية	٦٥	٦٢,٥
داخل الإسكندرية	٣٩	٣٧,٥
ثالثاً: درجة الاستفادة (ن=١٠٤)		
كاملة	٢٤	٢٣,١
جزئية	٦٥	٦٢,٥
لم أستند	١٥	١٤,٤

٣- إدارة جودة الأغذية :

تعنى جودة الأغذية مجموعة الخواص التي يمكن بها تفريق المكونات الفردية للمنتج الغذائي وتحدد جودة الأغذية حسب أقل المكونات الفردية للجودة بمعنى إذا كانت كل مكونات المادة الغذائية في حالة ممتازة عدا مكون واحد في حالة رديئة فوجدت هذه المادة بأنها دون مستوى الجودة (عبد الرحمن مصيقر ، ١٩٩٧) .

وقد تم قياس إدارة جودة الأغذية في ضوء إجمالي درجة كل من توفيق ومتابعة الكشف الطبي والإشترطات الصحية بالمطبخ كما يلي :

أ - توفيق ومتابعة الكشف الطبي :-

يعتبر توفيق الكشف الطبي على العاملين بالفنادق ومتابعته من أساسيات التعيين يمثل هذه المؤسسات الخدمية والتي تقدم عديد من الخدمات للنزلاء من أهمها خدمة الأغذية والمشروبات ، لذا لا بد من أخذ الإحتياطات اللازمة بالنسبة للعاملين بتداول الأغذية في الفنادق بما يضمن صحة وسلامة النزول وبالتالي الحفاظ على سمعة الفندق.

ويسأل العاملون فيما يختص بنبود الكشف الطبي توضح النتائج البحثية جدول (١٩) أن غالبية العاملين (٩٢,٣%) أشاروا إلى أنه يتم توفيق كشف طبي عليهم قبل الإلتحاق بالعمل وأن مايقرب من ثلاثة أرباع العاملين (٧٤,١%) أشاروا إلى أنه يتم متابعة توفيق كشف طبي عليهم بصفة دورية.

جدول ١٦: توزيع العاملين وفقاً للخصائص الاجتماعية والاقتصادية.

الخصائص	العدد ن=١٤٣	%
١- للعمل		
أقل من ٢١ سنة	٢٢	١٥,٤
٢١ > ٣٩ سنة	٩٤	٦٥,٧
٣٩ سنة فأكثر	٢٧	١٨,٩
٢- الجنس		
ذكر	١٣١	٩١,٦
أنثى	١٢	٨,٤
٣- الحالة الاجتماعية		
أعزب	٧٣	٥١,٠
أرمل	٢٢	١٥,٤
متزوج	٤٨	٣٣,٦
٤- المستوى التعليمي		
إعدادي	١٧	١١,٩
ثانوية عامة وما يعادلها	٥٦	٣٩,١
مؤهل فوق متوسط	٤٧	٣٢,٩
جامعي	٢٣	١٦,١
٥- النغل الشهري		
أقل من ٢٧١ جنيه	١٣	٩,١
من ٢٧١ > ١.٨٠٠ جنيه	١١٥	٨٠,٤
١.٨٠٠ جنيه فأكثر	١٥	١٠,٥
خامساً: عدد سنوات العمل		
أقل من ٢ سنة	١٢	٨,٤
٢ > ١٥ سنة	١٠٨	٧٥,٥
١٥ سنة فأكثر	٢٣	١٦,١

وبالنسبة لمكان إنعقاد الدورات التدريبية تشير الأرقام الموضحة بالجدول إلى أن (٦٢,٥%) من الدورات التدريبية تم إنعقادها خارج الإسكندرية بينما (٣٧,٥%) إنعقدت داخلها. وفيما يتعلق بدرجة الاستفادة من الدورات التدريبية توضح النتائج أن (٦٢,٥%) من العاملين قد استفادوا جزئياً من هذه الدورات ، (١٤,٤%) منهم لم يستفيدوا في حين أقل من ربع العاملين (٢٣,١%) استفادوا استفادة كاملة في الدورات التدريبية. وقد تم توزيع العاملين وفقاً لصفات درجة الخبرة التدريبية والتي تراوحت بين ١-٦ درجات بمتوسط حسابي ٣,٠٢ + ١,٩. وبناء على ذلك تم توزيع العاملين في ثلاث فئات وفقاً لدرجة الخبرة التدريبية، حيث توضح النتائج بجدول (١٨) أن غالبية العاملين ذوى درجة خبرة تدريبية منخفضة (٢٥,٢٠%) ومتوسطة (٥٦,٦%) بينما تكنت نسبة العاملين ذوى درجة الخبرة التدريبية العالية حيث بلغت (١٨,٢%) .

وفي هذا الصدد يؤكد يعقوب الرفاعي (٢٠٠٠) على أهمية تدريب العاملين بحيث أن تدريب العاملين يؤثر بشكل جوهري على إستراتيجية المؤسسة الفندقية خاصة فيما يتعلق بجودة أداء الخدمة الفندقية وبالتالي زيادة ربحية الفندق.

جدول ٢٠: توزيع العاملين لغات وفقاً لغات أجمالى درجة توقيع

ومتابعة الكشف الطبي.		
إجمالي درجة توقيع ومتابعة الكشف الطبي	العدد ن=١٤٣	%
منخفضة (أقل من ٦ درجة)	٣٦	٢٥,٢
متوسطة (٦-٩ درجات)	٨٩	٦٢,٢
عالية (٩ درجات فأكثر)	١٨	١٢,٦

سبباً فى خسائر فادحة للفندق فى حالة عدم تخطيطه وتنظيمه بما يوفر مقومات نجاح المنتج الغذائى بالمنشأة الفندقية (محمد الشاذلى، ٢٠٠٠).

ويسأل العاملين عن مدى توافر بنود الإشتراطات الصحية بالمطبخ فى الفنادق موضع الدراسة تبين النتائج البحثية بجدول (٢١) أن غالبية العاملين أشاروا إلى عدم توافر جميع الإشتراطات الصحية بالمطبخ ويظهر بوضوح فيما يتعلق ببنود تمتع المطبخ بنظام الوارد أولاً من الأغذية ينصرف أولاً (٧٨,٣%) ، المطبخ مزود بالأجهزة اللازمة للتشغيل السريع (٧٨,٣%) ، المطبخ مزود بوسائل صحية للسيطرة على الحشرات والأفات (٧٧,٦%) ، توافر أماكن مخصصة لتخزين معدات وأواني الطهى (٧٧,٦%) ، توافر عنصر الأمان بالمطبخ (٧٦,٩%) ، توافر مؤشرات لدرجات الحرارة بالتلاجات والمجمدات (٧٦,٩%) ، ترتيب المطبخ بطريقة تسهل حركة العاملين (٧٦,٢%) ، المطبخ مزود بأجهزة إطفاء عند اللزوم (٧٥,٥%) ، يتم إبلاغ قسم الصيانة فوراً بأى أعطال فى أجهزة ومعدات المطبخ (٧٥,٥%) ، توافر أساليب إضاءة مناسبة بالمطبخ (٧٤,١%) ، إلزام العاملين بغسل الأيدي وإرتداء القفازات قبل بدء التعامل مع الأغذية (٧٤,١%) ، توافر برنامج دورى لتنظيف حوائط وأرضيات المطبخ (٧٣,٤%) ، وتوافر مؤشرات لدرجات الحرارة بأماكن تخزين الأغذية (٧٣,٤%) ، توافر نظام صحى لتصريف المياه بالمطبخ (٧٢,٧%) ، الاهتمام بعنصر الجودة عند شراء الأغذية دون السعر (٧٢,٧%) ، الإمتناع عن البصق بأماكن إعداد وطهى وتناول الأطعمة بالفندق (٧٢,٧%) ، الإهتمام بغسل الأغذية المعدة للطهى (٧٢,٧%).

وفى هذا الصدد يؤكد Taylor (1990) أن هناك عدة شروط يستوجب الأمر الإلتزام بها لضمان تقديم خدمة صحية ومرضية وأمنة للزلاء وبالتالى كسب ثقتهم ومحاولة لاستمرار جذبهم للعودة للتعامل مع الفندق مرة أخرى وتتضمن هذه الشروط إشتراطات صحية خاصة بالمطبخ (من حيث التصميم

جدول ١٩: توزيع العاملين وفقاً لبنود الكشف الطبي .

بنود الكشف الطبي		
العدد ن=١٤٣	%	
١- يتم كشف طبي على العاملين قبل الالتحاق بالعمل		
نعم	١٣٢	٩٢,٣
لا	١١	٧,٧
٢- تتم المتابعة الدورية للكشف الطبي		
نعم	١٠٦	٧٤,١
لا	٣٧	٢٥,٩
٣- مدة متابعة الكشف الطبي ن=١٠٦		
نصف شهرياً	١٣	١٢,٣
شهرياً	٦	٥,٧
سنوياً	٨١	٧٦,٤
أخرى	٦	٥,٦
٤- تتوافر بطاقة صحية للعاملين		
نعم	١٣٦	٩٥,١
لا	٧	٤,٩

وبالنسبة لمدة متابعة الكشف الطبي توضح الأرقام الواردة بالجدول أن المتابعة السنوية كانت السائدة بين معظم العاملين (٧٦,٤%) بينما تنفست نسبة العاملين فيما يختص بالمتابعة نصف الشهرية (١٢,٣%) والشهرية (٥,٧%) . وعن توافر بطاقة صحية للعاملين تبين نتائج الجدول أن غالبية العاملين (٩٥,١%) لديهم بطاقة صحية .

وفى هذا الصدد يؤكد (Hobbes & Robert 1993) أن إجراء الفحص الطبي الأول للعاملين بالفنادق قبل إستلام العمل يعتبر من أهم الفحوصات التى تلتزم الإدارة الفندقية بتنفيذها وذلك للتأكد من خلو العامل من الأمراض الخطيرة والمعدية .

وقد تم توزيع العاملين وفقاً لغات إجمالى درجة توقيع ومتابعة الكشف الطبي والتى تراوحت بين ٣-١٠ درجات بمتوسط حسابى ٧,٢+ ١,٧ وبناء على ذلك تم توزيع العاملين فى ثلاث فئات وفقاً لدرجة توقيع ومتابعة الكشف الطبي، حيث تبين النتائج بجدول (٢٠) أن إجمالى درجة توقيع ومتابعة الكشف الطبي كانت متوسطة لدى نسبة كبيرة من العاملين (٦٢,٢%) ومنخفضة لدى مايزيد عن ربع العاملين (٢٥,٢%) ، وعالية لدى (١٢,٦%) منهم .

وفى ضوء ما سبق يتضح أن هناك قصور من جهة الفنادق موضع الدراسة فيما يختص بالإجراءات الصحية على العاملين الأمر الذى يتوقع معه وجود إدارة فندقية غير فعالة.

ب - الإشتراطات الصحية بالمطبخ:

يعتبر المطبخ هو البوتقة التى ينصهر فيها المواد الغذائية لتتحول إلى وجبات تنقق ورغبات النزلاء. كما يعد المطبخ قلب الفندق وعامل جنب أساسى فمن خلاله يحكم النزلاء على جودة الخدمة الفندقية. لذا من المحتمل أن يكون المطبخ

توزيع العاملين في ثلاث فئات وفقاً لدرجة الإشتراطات الصحية بالمطبخ ، حيث توضح النتائج بجدول (٢٢) أن إجمالي درجة الإشتراطات الصحية بالمطبخ كانت متوسطة لدى غالبية العاملين (٦٦,٤%) بينما إنخفضت نسبة العاملين ذوي إجمالي أعلى لدرجة الإشتراطات الصحية بالمطبخ حيث بلغت (٢٣,١%).

والتهوية والإضاءة والمعدات والأجهزة) وإشتراطات صحية خاصة بالعاملين من حيث توقيع الكشف الطبي ومنح بطاقة صحية وشروط النظافة الشخصية ونظافة المظهر .

وقد تم توزيع العاملين وفقاً لفئات إجمالي درجة الإشتراطات الصحية بالمطبخ والتي تراوحت درجته بين ٢٥- ٥٠ درجة بمتوسط حسابي ٤٢,٨ ± ٤,٤٠. وبناء على ذلك تم

جدول ٢١: توزيع العاملين وفقاً لبيانات الإشتراطات الصحية بالمطبخ.

نعم		لا		البنسود
عدد	%	عدد	%	
٤٠	٢٨,٠	١٠٣	٧٢,٠	١- تتناسب مساحة المطبخ مع التجهيزات والخدمات المقدمة بالفندق
٣٣	٢٣,١	١١٠	٧٦,٩	٢- هل يتوافر عنصر الأمان التام بالمطبخ
٣٤	٢٣,٨	١٠٩	٧٦,٢	٣- المطبخ مرتب بطريقة تسهل حركة العاملين
٣١	٢١,٧	١١٢	٧٨,٣	٤- المطبخ مزود بجميع المعدات والأجهزة اللازمة للتشغيل السريع
٣٥	٢٤,٥	١٠٨	٧٥,٥	٥- المطبخ مزود بإجهزة إطفاء عند اللزوم
٣٢	٢٢,٤	١١١	٧٧,٦	٦- المطبخ مزود بوسائل صحية للسيطرة علي الحشرات والأفات
٣٥	٢٤,٥	١٠٨	٧٥,٥	٧- يتم إبلاغ قسم الصيانة فوراً بأي أعطال بأجهزة ومعدات المطبخ
٤٣	٣٠,١	١٠٠	٦٩,٩	٨- يتم منع العاملين بتداول الأغذية من ارتداء الحلي والمجوهرات
٣٩	٢٧,٣	١٠٤	٧٢,٧	٩- يتوافر نظام صحي لتصريف المياه بالمطبخ
٤٥	٣١,٥	٩٨	٦٨,٥	١٠- تتوافر أساليب تهوية مناسبة (طبيعية - صناعية) بالمطبخ
٣٧	٢٥,٩	١٠٦	٧٤,١	١١- تتوافر أساليب إضاءة مناسبة (طبيعية - صناعية) بالمطبخ
٤٣	٣٠,١	١٠٠	٦٩,٩	١٢- يتوافر برنامج دوري لتنظيف معدات وأواني الطهي
٣٨	٢٦,٦	١٠٥	٧٣,٤	١٣- يتوافر برنامج دوري لتنظيف حوائط وأرضيات المطبخ
٤٥	٣١,٥	٩٨	٦٨,٥	١٤- تتوافر بالمطبخ سجلات ذات أرقام كودية تتبع مسار الأغذية
٣١	٢١,٧	١١٢	٧٨,٣	١٥- تتمتع المطابخ بنظام الوارد قديماً ينصرف أولاً.
٣٩	٢٧,٣	١٠٤	٧٢,٧	١٦- عند شراء الأغذية يهتم الفندق بتوافرعنصر الجودة بالأغذية دون السعر
٤٨	٣٣,٦	٩٥	٦٦,٤	١٧- الامتناع عن التدخين بأماكن إعداد وطهي وتناول الأطعمة بالفندق
٣٩	٢٧,٣	١٠٤	٧٢,٧	١٨- الامتناع عن البصق بأماكن إعداد وطهي وتناول الأطعمة بالفندق
٤٣	٣٠,١	١٠٠	٦٩,٩	١٩- يقوم العاملين بإبلاغ رئيسهم في حالة حدوث أي تقصير أو إهمال
٣٩	٢٧,٣	١٠٤	٧٢,٧	٢٠- الاهتمام بغسل الإغذية المعدة للطهي
٣٧	٢٥,٩	١٠٦	٧٤,١	٢١- يلتزم العاملين بغسل الأيدي ولارتداء القفازات قبل بدء التعامل مع الأغذية
٣٣	٢٣,١	١١٠	٧٦,٩	٢٢- هناك مؤشرات لدرجات الحرارة بالتلاجات والمجمدات
٣٨	٢٦,٦	١٠٥	٧٣,٤	٢٣- هناك مؤشرات لدرجات الحرارة بأماكن تخزين الأغذية
٣٢	٢٢,٤	١١١	٧٧,٦	٢٤- يتوافر أماكن مخصصة لتخزين معدات وأواني الطهي
٤٨	٣٣,٦	٩٥	٦٦,٤	٢٥- يتم الكشف الطبي علي العاملين بتداول الأغذية بصفة دورية

إدارة جودة الأغذية ، حيث توضح النتائج بجدول (٢٣) أن مستوى إدارة جودة الأغذية لدى غالبية العاملين متوسط (٦٧,٨%) وضعيف (١١,٢%) بينما تدنت نسبة العاملين ذوي مستوى مرتفع في إدارة جودة الأغذية حيث بلغت ٢١% ، مما يلقي الضوء على ضرورة إهتمام الفنادق بالناحية الصحية لكل من المطابخ والعاملين الأمر الذي يحقق في النهاية ضمان وصول منتج غذائي صحي خالي من الملوثات إلى نزلاء الفندق.

جدول ٢٢: توزيع العاملين وفقاً لفئات إجمالي درجة الإشتراطات الصحية بالمطبخ.

إجمالي درجة الإشتراطات الصحية بالمطبخ	العدد	%
منخفضة (أقل من ٣٩ درجة)	١٥	١٠,٤
متوسطة (٣٩ > ٤٧ درجة)	٩٥	٦٦,٤
عالية (٤٧ > ٥٧ درجة فأكثر)	٣٣	٢٣,٢

وفي ضوء إجمالي درجات توقيع ومتابعة الكشف الطبي والإشتراطات الصحية بالمطبخ تم قياس مستوى إدارة جودة الأغذية حيث تشير النتائج إلى أن درجات مستوى إدارة جودة الأغذية تراوحت بين ٢٨- ٦٠ درجة بمتوسط حسابي ٥٠,٣ ± ٥٠ وبناء عليه تم توزيع العاملين في ثلاث فئات وفقاً لمستوى

الأغذية (٤٢,٦%) وأيضاً عدم تنظيم دورات تدريبية لمسئول الرقابة الغذائية لتطوير آدائهم (٤٠,٦%).

فى ضوء ماسبق يتضح أن هناك إنتشار لحد ما لبعض معوقات الرقابة بالفنادق موضع الدراسة ، الأمر الذى يصعب معه تحقيق الرقابة الغذائية الفعالة.

وقد تم توزيع العاملين وفقاً لفئات إجمالى درجة المعوقات والتي تراوحت بين ٨-٢٤ درجة بمتوسط حسابى ١٨,٤+٣,٩. وبناء على ذلك تم توزيع العاملين فى ثلاث فئات وفقاً لدرجة المعوقات ، حيث توضح النتائج بجدول (٢٥) أن إجمالى درجة المعوقات لدى غالبية العاملين متوسط (٧٢,٧%) وضعيف (٥,٦%) بينما إنخفضت نسبة العاملين ذوى إجمالى درجة معوقات كبيرة حيث بلغت (٢١,٧%).

ب - دور الفندق فى الرقابة الغذائية

مما لا شك فيه أن قيام الفندق بدوره فى الرقابة الغذائية سينعكس على تقديم خدمة فندقية جيدة وأيضاً تحقيق رقابة فعالة .

ويسأل العاملين عن دور الفندق فى الرقابة الغذائية توضح النتائج بجدول (٢٦) أن توافر أماكن لإعداد وتخزين فى المواد الغذائية بمساحة كافية كانت من أكثر أنوار الفندق فى الرقابة التى أشار إليها (٣٥,٧%) من العاملين يليها وجود لجنة خاصة بإستلام الأغذية والتأكد من مطابقتها للمواصفات بنسبة (٣٢,٩%) . كما توضح النتائج أن غالبية العاملين أشاروا إلى عدم قيام الفندق بعدد من أدواره فى الرقابة الغذائية والتي شملت إلترام رئيس كل دورية بإتباع قواعد النظافة العامة (٨٠,١%) ، والأهتمام بتطهير أدوات ومعدات الطهى (٣٠,٧٨%) ، وشراء الخامات الغذائية طازجة (٧٧,٦%) ، وإعدام الخامات الغذائية منتهية الصلاحية (٧٦,٩%) ،

جدول ٢٣: توزيع العاملين وفقاً لفئات مستوى إدارة جودة الأغذية.

مستوى إدارة جودة الأغذية	العدد	ن=١٤٣	%
ضعيف (أقل من ٤٥ درجة)	١٦		١١,٢
متوسط (٤٥>٥٥ درجة)	٩٧		٦٧,٨
مرتفع (٥٥ درجة فأكثر)	٣٠		٢١

٤ - مستوى الرقابة الغذائية

تهدف الرقابة على الأغذية فى المقام الأول إلى إنتاج وتوفير الغذاء الصالح للمستهلك مع إستبعاد الأغذية غير الصالحة للإستهلاك الأدمى أو الضارة بالصحة أو المفسوخة أو التى إنتهت فترة صلاحيتها ، وذلك حتى لا يكون أمام المستهلك إلا الأغذية الآمنة ذات الجودة العالية (عبد الرحمن مصيقر ، ١٩٩٧) . وقد تم قياس مستوى الرقابة الغذائية فى ضوء إجمالى درجة كل من معوقات الرقابة الغذائية الفعالة ودور الفندق فى الرقابة الغذائية كما يلى:

أ - معوقات الرقابة الغذائية الفعالة.

ويسأل العاملين عن آرائهم بشأن معوقات الرقابة الغذائية الفعالة توضح النتائج البحثية جدول (٢٤) أن مايقرب من أو يزيد عن نصف العاملين أشاروا إلى موافقتهم لحد ما على وجود هذه المعوقات بالفنادق موضع الدراسة وخاصة تعدد الجهات الرقابية (٥٨,٧%) ، غياب روح العمل كفريق بين مسئولى الرقابة (٥٥,٢%) ، وإتباع الفندق لسياسة الريح بغض النظر عن الجودة (٥١%) / وأيضاً إتباع سياسة رقابية خلال مرحلة التقديم فقط (٤٩,٦%) وكذلك توزيع المسئوليات لدرجة تفتيت العمل (٤٩,٦%) . فى حين أن ما يقرب من نصف العاملين لم يوافق على بعض المعوقات والتي منها ليس هناك تشريعات وقوانين بالفندق لحماية النزول من غش وفساد

جدول ٢٤: توزيع العاملين وفقاً لمعوقات الرقابة الغذائية الجيدة أو الفعالة.

درجة الموافقة						المعوقات
أوافق		إلى حد ما		لا أوافق		
عدد	%	عدد	%	عدد	%	
١٤	٩,٨	٨٤	٥٨,٧	٤٥	٣١,٥	١- هناك جهات رقابية متعددة داخل الفندق مما يحدث تضارب في الاختصاصات
١٩	١٣,٣	٧٣	٥١,٠	٥١	٣٥,٧	٢- السياسة الرئيسية التي يتبعها الفندق هي سياسة الريح بغض النظر عن الجودة العالية
٢٧	١٨,٩	٥٥	٣٨,٥	٦١	٤٢,٦	٣- ليس هناك تشريعات وقوانين داخلية بالفندق لحماية النزول من غش وفساد الإغذية
٢٠	١٤,٠	٧١	٤٩,٦	٥٢	٣٦,٤	٤- يتبع الفندق سياسة رقابية مشددة على الإغذية خلال مرحلة التقديم فقط
٢٢	١٥,٤	٧١	٤٩,٦	٥٠	٣٥,٠	٥- إتباع مسؤولي الرقابة لمبدأ توزيع المسؤوليات لدرجة تفتيت العمل
١٤	٩,٨	٧٩	٥٥,٢	٥٠	٣٥,٠	٦- غياب روح العمل كفريق بين مسؤولي الرقابة الغذائية
١٩	١٣,٣	٧١	٤٩,٦	٥٣	٣٧,١	٧- عدم مكافأة العاملين الجادين بمجال الرقابة الغذائية
٢٢	١٥,٣	٦٣	٤٤,١	٥٨	٤٠,٦	٨- عدم تنظيم دورات تدريبية لمسؤولي الرقابة الغذائية لتطوير أدائهم

٤. مستوى الرقابة الغذائية

تهدف الرقابة على الأغذية في المقام الأول إلى إنتاج وتوفير الغذاء الصالح للمستهلك مع إستبعاد الأغذية غير الصالحة للإستهلاك الآدمي أو الضارة بالصحة أو المغشوشة أو التي إنتهت فترة صلاحيتها ، وذلك حتى لا يكون أمام المستهلك إلا الأغذية الآمنة ذات الجودة العالية (عبد الرحمن مصيقر ، ١٩٩٧) .

وقد تم توزيع العاملين وفقاً لإجمالي درجة دور الفندق في الرقابة الغذائية والذي تراوحت درجته بين ١٤-٢٨ درجة بمتوسط حسابي ٢٤,١±٢,٨. وبناء على ذلك تم توزيع العاملين في ثلاث فئات وفقاً لدرجة دور الفندق في الرقابة الغذائية ، حيث توضح النتائج بجدول (٢٧) أن إجمالي درجة دور الفندق في الرقابة لدى غالبية العاملين (٦٣,٧%) متوسط وضعيف (٩,٨%) . بينما إنخفضت نسبة العاملين ذوي إجمالي درجة دور الفندق في الرقابة الغذائية عالى حيث بلغت (٢٦,٥%) .

جدول ٢٥: توزيع العاملين وفقاً لفئات إجمالي درجة المعوقات.

إجمالي درجة المعوقات	العدد ن=١٤٣	%
قليلة (أقل من ١٤ درجة)	٨	٥,٦
متوسطة (١٤ > ٢٢ درجة)	١٠٤	٧٢,٧
كبيرة (٢٢ درجة فأكثر)	٣١	٢١,٧

والإهتمام بتببيض الأواني النحاسية والحديدية المستخدمة في الطهي دون أثنى تأخير (٧٦,٢%) ، وشراء الأغذية وفقاً للمواصفات القياسية العالمية (٧٤,١%) ، والأهتمام بتنظيف الأواني أولاً بأول (٧٣,٤%) ووضع أدوات وأواني الطهي في أماكن مخصصة جيدة التهوية وخالية من الغبار والحشرات (٧٣,٤%) ، وإلتزام كل رئيس ودية بمتابعة نظافة الأدوات والمعدات في وديته (٧٢,٧%) ، وإستبعاد العاملين المصابين بجروح أو أمراض يمكن إنتقالها عن طريق الغذاء من تداول الأغذية (٧٢%)، وأيضاً وجود إشراف دوري على أماكن حفظ وتخزين الأطعمة (٦٧,٨%) .

وفي ضوء ماسبق يتضح أن هناك قصور شديد في قيام الفندق بألواره المنوط بها في الرقابة الغذائية الأمر الذي يصعب معه تحقيق مستوى عالى من الرقابة الغذائية.

جدول ٢٦: توزيع العاملين وفقاً لدور الفندق في الرقابة الغذائية.

نعم		لا		البنود
عدد	%	عدد	%	
٢٧	١٨,٩	١١٦	٨٠,١	١- يلتزم كل رئيس دورية بإتباع قواعد النظافة العامة
٣٨	٢٦,٦	١٠٥	٧٣,٤	٢- الأهتمام بتنظيف الأواني أولاً بأول
٣٤	٢٣,٨	١٠٩	٧٦,٢	٣- الأهتمام بتببيض الأواني النحاسية والحديدية المستخدمة في الطهي دون أثنى تأخير والأبلاغ عند ملاحظة أي تغيير
٣١	٢١,٧	١١٢	٧٨,٣	٤- الأهتمام بتطهير جميع الأدوات والمعدات المستخدمة في الطهي.
٣٢	٢٢,٤	١١١	٧٧,٦	٥- شراء الخامات الغذائية(الخضروات والفواكه) طازجة سواء المطهية أو الغير مطهية
٣٣	٢٣,١	١١٠	٧٦,٩	٦- إعدام الخامات الغذائية منتهية الصلاحية
٤٦	٣٢,٢	٩٧	٦٧,٨	٧- الأهتمام بالنظافة الدورية للتلاجات
٣٧	٢٥,٩	١٠٦	٧٤,١	٨- يتم شراء الإغذية وفقاً للمواصفات القياسية للعالمية
٣٨	٢٦,٦	١٠٥	٧٣,٤	٩- يتم وضع أدوات وأواني الطهي في أماكن مخصصة خالية من الغبار والحشرات وجيدة التهوية
٤٦	٣٢,٢	٩٧	٦٧,٨	١٠- هناك إشراف دوري على أماكن تخزين وأماكن حفظ الأطعمة
٤٧	٣٢,٩	٩٦	٦٧,١	١١- يوجد لجنة خاصة مسؤولة عن إستلام المواد الغذائية والتأكد من مطابقتها للمواصفات
٤٠	٢٨,٠	١٠٣	٧٢,٠	١٢- يتم إستبعاد العاملين المصابين بجروح أو بأمراض يمكن إنتقالها عن طريق الغذاء من العمل بجميع مراحل تداول الإغذية
٥١	٣٥,٧	٩٢	٦٤,٣	١٣- تتوفر أماكن تخزين وأماكن إعدام المواد الغذائية بمساحة كافية
٣٩	٢٧,٣	١٠٤	٧٢,٧	١٤- يلتزم كل رئيس ودية بمتابعة نظافة الأجهزة والمعدات في قسمه أثناء وديته داخل المطبخ

جدول ٢٧: توزيع العاملين وفقاً لفئات إجمالي درجة دور الفندق في الرقابة الغذائية.

إجمالي درجة دور الفندق في الرقابة الغذائية	العدد ن=١٤٣	%
منخفض (أقل من ٢١ درجة)	١٤	٩,٨
متوسط (٢١ > ٢٧ درجة)	٩١	٦٣,٧
عالي (٢٧ درجة فأكثر)	٣٨	٢٦,٥

وفى ضوء إجمالى درجات معوقات الرقابة الغذائية الفعالة ودور الفندق فى الرقابة الغذائية تم قياس مستوى الرقابة الغذائية حيث تشير النتائج إلى أن درجات مستوى الرقابة الغذائية تراوحت بين ٢٢ - ٥٢ درجة بمتوسط حسابى ٤٢,٥ + ٥,٩ وبناء عليه تم توزيع العاملين فى ثلاث فئات وفقاً لمستوى الرقابة الغذائية حيث توضح النتائج بجدول (٢٨) أن مستوى الرقابة الغذائية لدى غالبية العاملين (٧٠,٦%) كان متوسط وضعيف (٩,٨%) فى حين تكدت نسبة العاملين نوى مستوى رقابة غذائية عالية حيث بلغت (١٩,٦%).

٥- العلاقات الارتباطية ونتائج الفروض البحثية (العاملين) وفقاً لطبيعة ومستوى قياس المتغيرات المستقلة استخدمت الدراسة معامل الارتباط البسيط لقياس العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة (الخصائص الاجتماعية والاقتصادية) والمتغيرات التابعة (مستوى إدارة جودة الأغذية ومستوى الرقابة الغذائية).

وتشير نتائج اختبار مربع كاي والموضحة بجدول (٢٩) إلى أن هناك فروق معنوية بين توزيع العاملين وفقاً لمستوى إدارة جودة الأغذية وبين المتغيرات المستقلة درجة الفندق (كا^٢).

جدول ٢٨: توزيع العاملين وفقاً لفئات مستوى الرقابة الغذائية .

مستوى الرقابة الغذائية	الحد ن=١٤٣	%
منخفض (أقل من ٣٧ درجة)	١٤	٩,٨
متوسط (٣٧ > ٤٨ درجة)	١٠١	٧٠,٦
عالي (٤٨ درجة فأكثر)	٢٨	١٩,٦

جدول ٢٩: توزيع العاملين وفقاً لدرجة الفندق والخصائص الاجتماعية والاقتصادية والمتغيرات التابعة.

المتغيرات المستقلة	درجة الفندق				المتغيرات التابعة			
	الإجمالي	كا ^٢	أقل من ٢١ سنة	٢١-٣٩ سنة	٣٩-٥٩ سنة	٥٩-٧٩ سنة	الإجمالي	كا ^٢
١- مستوى إدارة جودة الأغذية:								
ضعيف (أقل من ٤٥ درجة)	١١,٢	٠,٧	١,٤	٩,١	٠,٧	١١,٢	١١,٢	٠,٧
متوسط (٤٥ > ٥٥ درجة)	٦٧,٨	٧,٧	١٨,١	٤٦,١	١١,٩	٦٧,٨	٦٧,٨	٧,٧
مرتفع (٥٥ درجة فأكثر)	٢١,٠	١١,٢	٥,٦	١٠,٥	٥,٦	٢١,٠	٢١,٠	١١,٢
%	٥٥,٣	٢٥,١	١٩,٦	٦٥,٧	١٨,٩	١٠٠	١٠٠	١٩,٦
٢- مستوى الرقابة الغذائية:								
منخفض (أقل من ٣٧ درجة)	٩,٨	-	١,٤	٧,٠	١,٤	٩,٨	٩,٨	-
متوسط (٣٧ > ٤٨ درجة)	٧٠,٦	٤,٩	٢١,٦	٤٨,٢	١١,٢	٧٠,٦	٧٠,٦	٤,٩
عالي (٤٨ درجة فأكثر)	٢,٨	٢,١	٢,١	١٠,٥	٦,٣	١٩,٦	١٩,٦	٢,١
%	٥٥,٣	٢٥,١	١٩,٦	٦٥,٧	١٨,٩	١٠٠	١٠٠	١٩,٦

تابع جدول ٢٩: توزيع العاملين وفقاً لدرجة الفندق والخصائص الاجتماعية والاقتصادية والمتغيرات التابعة.

المتغيرات المستقلة		الحالة الاجتماعية					المستوى التعليمي					الدخل الشهري				
		أعزبي	أرمل	متزوج	الإجمالي	بم	أعادي	ثانوي	فوق متوسط	جامعي	الأجمالي	بم	كل من ٢٧١ جنيه	من ٢٧١ - ١٠٨٠ جنيه	أكثر من ١٠٨٠ جنيه	الأجمالي
١- مستوى إدارة جودة الأغذية:																
ضعيف (أقل من ٤٥ درجة)		٤,٩	٢,٨	٣,٥	١١,٢	٢,١	٤,٢	١,٤	٣,٥	١١,٢	١١,٢	١,٤	٩,١	١,٤	١١,٢	١١,٢
متوسط (٤٥ > ٥٥ درجة)		٣٤,٩	١٢,٦	٢٠,٣	٦٧,٨	٤,٢	٣٠,١	٢٣,٨	٩,٨	٦٧,٩	٦٧,٩	٦,٣	٥٥,٢	٦,٣	٦٧,٩	٦٧,٩
مرتفع (٥٥ درجة فأكثر)		١١,٢	-	٩,٨	٢١,٠	٥,٦	٤,٩	٧,٧	٢,٨	٢١,٠	٢١,٠	٢,٨	١٦,١	٢,٨	٢١,٠	٢١,٠
%		٥١	١٥,٤	٣٣,٦	١٠٠	١١,٩	٣٩,١	٣٢,٩	١٦,١	١٠٠	١٠٠	١٠,٥	٨٠,٤	١٠,٥	١٠٠	١٠٠
٢- مستوى الرقابة الغذائية:																
منخفض (أقل من ٣٧ < ٤٨ درجة)		٤,٢	٤,٢	١,٤	٩,٨	٣,٥	٤,٢	٠,٧	١,٤	٩,٨	٩,٨	٠,٧	٧,٠	٠,٧	٩,٨	٩,٨
متوسط (٣٧ < ٤٨ درجة)		٣٦,٣	١١,٢	٢٣,١	٧٠,٦	٤,٩	٢٩,٣	٢٤,٥	١١,٩	٧٠,٦	٧٠,٦	٥,٦	٥٩,٤	٥,٦	٧٠,٦	٧٠,٦
عالي (٤٨ درجة فأكثر)		١٠,٥	-	٩,١	١٩,٦	٣,٥	٥,٦	٧,٧	٢,٨	١٩,٦	١٩,٦	٤,٢	١٤	٤,٢	١٩,٦	١٩,٦
%		٥١	١٥,٤	٣٣,٦	١٠٠	١١,٩	٣٩,١	٣٢,٩	١٦,١	١٠٠	١٠٠	١٠,٥	٨٠,٤	١٠,٥	١٠٠	١٠٠

تابع جدول ٢٩: توزيع العاملين وفقاً لدرجة الفندق والخصائص الاجتماعية والاقتصادية والمتغيرات التابعة.

المتغيرات المستقلة		عدد سنوات العمل				درجة الخبرة التدريبية			
		أقل من ٢ سنة	من ٢ إلى ١٥ سنة	١٥ سنة فأكثر	الأجمالي	بم	منخفضة (أقل من ٢ درجة)	متوسطة من (٢-٦ درجات)	عالية (٦ درجات فأكثر)
١- مستوى إدارة جودة الأغذية:									
ضعيف (أقل من ٤٥ درجة)		-	٩,٨	١,٤	١١,٢	٢,١	٢,١	٧	٢,١
متوسط (٤٥ > ٥٥ درجة)		٧,٠	٥١,٧	٩,١	٦٧,٨	١٧,٥	١٧,٥	٤١,٩	٦٧,٨
مرتفع (٥٥ درجة فأكثر)		١,٤	١٤	٥,٦	٢١	٥,٦	٥,٦	٧,٧	٢١
%		٨,٤	٧٥,٥	١٦,١	١٠٠	٢٥,٢	٢٥,٢	٥٦,٦	١٨,٢
٢- مستوى الرقابة الغذائية:									
منخفض (أقل من ٣٧ درجة)		١,٤	٧,٠	١,٤	٩,٨	٢,٨	٢,٨	٥,٦	٩,٨
متوسط (٣٧ > ٤٨ درجة)		٥,٦	٥٦,٦	٨,٤	٧٠,٦	١٨,٢	١٨,٢	٤٤	٧٠,٦
عالي (٤٨ درجة فأكثر)		١,٤	١١,٩	٦,٣	١٩,٦	٤,٢	٤,٢	٧	١٩,٦
%		٨,٤	٧٥,٥	١٦,١	١٠٠	٢٥,٢	٢٥,٢	٥٦,٦	١٨,٢

التوصيات

بناءً على النتائج البحثية توصي الدراسة بما يلي:-

١. تفعيل دور وزارتي الصحة والسياحة للقيام بأدوارها المنوطة بها بشأن تطوير الوسائل الرقابية لمراقبة صحة وسلامة الغذاء بالمؤسسات الخدمية عامة والمؤسسات الفندقية خاصة.
٢. إعداد دورات تدريبية للمديرين والعاملين بمجال تداول الأغذية في المؤسسات الفندقية لتطوير أدائهم الوظيفي ورفع كفاءتهم.
٣. إعداد كوادرات بشرية كفءة بالفنادق تتولي مهمة التفتيش على العاملين بمجال تداول الأغذية للتأكد من إتباعهم أساليب النظافة العامة والنظافة الشخصية.
٤. ضرورة تجهيز معامل وزارة الصحة بالإمكانات والأجهزة التي تمكنها من القيام بدورها الرقابي على الفنادق.
٥. ضرورة إجراء اختبارات الكشف الطبى بصفة دورية ومستمرة على العاملين بمجال تداول الأغذية.

المراجع

رشدي عبد العزيز محمد ٢٠٠٤. عرض تحليلي لدراسة تطوير برامج تدريب العاملين والمدراء في سلاسل المطاعم العالمية التي تقدم خدمة سريعة وتعمل بنظام الأمتياز وأثرها على نمو المبيعات - رسالة ماجستير- قسم الدراسات الفندقية - كلية السياحة والفنادق - جامعة الإسكندرية.

سارة العوضي ٢٠٠٧. سلامة الغذاء وحماية المستهلك
www.alqaly.com

سامي محمود ٢٠١٠. السياحة المصرية
www.moheet.com
عبد الرحمن عبد الفتاح محمد ٢٠٠٥. أستملا وتخرين ومراقبة جودة الأغذية - كلية السياحة والفنادق- جامعة قناة السويس.

عبد الرحمن مصيقر ١٩٩٧. الغذاء والتغذية-الكتاب الطبى الجامعى- منظمة الصحة العالمية.

عصام حسن السعيدى ٢٠٠٨. إدارة المنظمات الفندقية- دار الكتب الجامعية.

غادة محمد بسيوني ٢٠٠٩. تقييم أثر مكونات التقابل الخنمي على رضا العملاء - دراسة ميدانية بالتطبيق على منشآت الإقامة بمصر- رسالة دكتوراه - قسم الإرشاد السياحي - كلية السياحة والفنادق-جامعة الإسكندرية.

وفيما يتعلق بنتائج العلاقات الارتباطية توضح الأرقام الواردة بجدول (٣٠) أن هناك علاقة ارتباطية طردية معنوية بين مستوى إدارة جودة الأغذية كممتغير تابع وبين كل من درجة الفندق (٠,٤٥٨، عند مستوى إحتمالى ٠,٠١) والمستوى التعليمي (٠,١٥١، عند مستوى إحتمالى ٠,٠٥)، وبذلك يتم قبول الفرض البحثي السابع جزئياً.

كما وجدت علاقة ارتباطية طردية معنوية بين مستوى الرقابة الغذائية كممتغير تابع وبين كلاً من درجة الفندق (٠,٦٤٤، عند مستوى إحتمالى ٠,٠١) وعدد سنوات العمل (٠,١٧١، عند مستوى إحتمالى ٠,٠٥)، وبذلك يتم قبول الفرض البحثي الثامن جزئياً.

أيضاً وجدت علاقات ارتباطية بين كل من مستوى إدارة جودة الأغذية وأيضاً مستوى الرقابة الغذائية وبين باقى المتغيرات المستقلة، إلا أنها لم تكن معنوية.

وتفيد هذه العلاقات بأن مستوى إدارة جودة الأغذية وأيضاً مستوى الرقابة الغذائية يرتفع بأرتفاع الدرجة التصنيفية للفندق وأيضاً المستوى التعليمي وعدد سنوات العمل.

وهذا يدل على أن أرتفاع المستوى التعليمي والمسرور بالخبرة العملية في مجال الفندقية يؤثر بصورة إيجابية على النواحي الإدارية للفنادق بصفة عامة والتي تؤثر بدورها إيجابياً على مستوى إدارة جودة الأغذية وأيضاً مستوى الرقابة الغذائية.

جدول ٣٠: العلاقات الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والتابعة للعاملين.

المتغيرات المستقلة	المتغيرات التابعة	مستوى إدارة جودة الأغذية	مستوى الرقابة الغذائية
درجة الفندق	٠,٤٥٨*	٠,٦٤٤**	
المستوى التعليمي	٠,١٥١*	٠,٠٢٤	
الدخل الشهري	٠,١٠٩	٠,١١٥	
عدد سنوات العمل	٠,١٢٠	٠,١٧١*	
درجة الخبرة التدريبية	٠,٠٤٦	٠,٠٣٧	

- فريدة مجاهد ١٩٩٩. إختيار وإستلام الخامات وتخزينها - المعهد العالي للسياحة والفنادق - الإسكندرية.
- فكري إسماعيل عبد الفتاح ٢٠١٠. الإدارة المركزية لمعامل جودة وإختبارات السلع الغذائية - مؤسسة البيان.
- كرم عبد الحميد ٢٠٠٥. الفنادق العلاجية - المعهد العالي للسياحة والفنادق - الإسكندرية
- ليلى محمد صابر وعلي أحمد عبد النبي ٢٠٠٦. تغذية الجماعات في المنشآت الفندقية - المعهد العالي للسياحة والفنادق - الإسكندرية.
- منلى عبد القادر علاقي ١٩٨٥. الإدارة - دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية - الطبعة الثالثة - جدة - المملكة العربية السعودية.
- محمد حافظ حجازي ٢٠٠٥. إدارة المنشآت الفندقية - المعهد العالي للسياحة والفنادق - الإسكندرية.
- محمد كمال السيد يوسف ٢٠٠٣. محددات جودة الأغذية - قسم علوم وتكنولوجيا الأغذية - كلية الزراعة - جامعة أسيوط.
- محمد محمد الشانلي ٢٠٠٠. أصول فن الخدمة في الفنادق والمطاعم الحديثة - الدار المصرية اللبنانية للنشر.
- محمد نسيم سويلم ٢٠٠٣. التوأمان - للكفاءة والفعالية - مصر للخدمات التعليمية - القاهرة.
- محمود أحمد المنحلي ٢٠٠٥. الغذاء الدعامية الفندقية - المعهد العالي للسياحة والفنادق - الاسكندرية.
- محسن أحمد الخضيرى ٢٠٠٣. إدارة الأزمات - مجموعة النيل العربية - مكتبة مدبولي - القاهرة.
- مصطفى محمود إبراهيم غانم ٢٠٠٦. التشريعات الفندقية والسياحية بين النظرية والتطبيق - رسالة ماجستير - قسم الإرشاد للسياحي - كلية السياحة والفنادق - جامعة الإسكندرية.
- منى عمر بركات ٢٠٠٢. فن الطهو الفندقى - كلية السياحة والفنادق - جامعة الإسكندرية.
- هيئة الدستور الغذائي ٢٠٠٤. دليل الإجراءات - برنامج المواصفات الغذائية المشترك بين منظمة الأغذية والزراعة ومنظمة الصحة العالمية - الطبعة الرابعة عشر - هيئة الدستور الغذائي
- www.codexAluminturies.com
- يعقوب السيد يوسف الرفاعي ٢٠٠٠. أثر التدريب أثناء الخدمة على أداء وسلوك الموظفين المستفيدين من التدريب بدولة الكويت - مجلة العلوم الاجتماعية - جامعة الكويت - العدد (٨١) - السنة (٢٢).
- Codex 2006. Ways of Control & Food Analysis- www.codexAluminturies.com.
- Fleming, D.W. 2000. The role of cross contamination in 4 chain restaurants associated outbreak of E.coli in pacific Northwest .Arch Intern Med.no (160) .
- Hobbs, P; D. Roberts. 1993. Food Poisoning and Food Hygiene. London Buston Melbourne Auckland.
- Hodre, s. and w. Stoughton. 1992. Hotel Catering Studies-London.
- Taylor, J. 1990. Mastering Catering Theory- Hong Kong- www.johealthy diet.com.
- W.H.O. 2010. Food safety & Storage Control- www.who.int.

Food Quality Mangement and the Role of Control Mangement in Some Hotels in Alexandria

Naglaa A. Mohamoud¹; Yousria A. Abd- El-Monem¹; Khadiga N. Mohamed¹ and Hany S. Soliman

¹Department of Home Economics Faculty of Agriculture – Alexandria University - Alexandria

²Alexandria Technical Hotels Adnanced School- Alexandria

ABSTRACT

This study aimed to identify and study the management of food quality and the role of control in some hotels in Alexandria from the point of view of managers and employees IN Department of Food and Beverage Department of Hotel five and four and three stars, as well as relationships correlation between independent variables and the dependent variable (management of Food Quality and the role of control).

This study was conducted on a sample of 214 respondes, including 71 mangers and 143 employees, in Food and beverages department of hotels three and four and five star in Alexandria, where data were collected using two forms questionnaire by personal interview with (managers - employees), The study relied on percentages and frequency tables , mean, standard deviation, Chi square, and simple correlation coefficient as statistical methods to view and discuss the results of research.

- This Study found number of results: the most prominent of them were the following:

1. Low percentage of the mangers with a high degree of administrative power skills as they reached 28.2% and those with a high degree of tranning experience (7.1%).
2. The level of management of food quality was high among small percentage of managers (22.5%) and also the level of control of food was high among (22.5%) of them.
3. The results renealed significant defferences ($P \leq 0.01$) between level of food quality management of mangers and (Hotel degree, Age and number of work years), also found significant defferences ($P \leq 0.01$) between level of food control of mangers and (Hotel degree, income, number of work years and degree of administrative power skills).
4. The results showed a positive significant correlation ($P \leq 0.01, 0.05$) between level of food quality management of managers and (Hotel degree, income and degree of administrative power skills), also found significant correlation ($P \leq 0.01$) between level of food control of managers and (Hotel degree, income and degree admistrative power skills).
5. Low percentage of employee with a high degree of tranning experience (18.2%).
6. The level of food quality management and level of food control were high among small percentage of employess (21%, 19.6%) respectively.
7. The results revealed significant defferences ($P \leq 0.01, 0.05$) between level of food quality management of employers and (Hotel degree, income and number of work years). Also found significant defferences ($P \leq 0.01, 0.05$) between level of food control of employees and (Hotel degree, Age, Social status, educational level and number of work years).
8. The results showed a positive significant correlation ($P \leq 0.01, 0.05$) between level of food quality management of employees and (Hotel degree and educational level). Also found significant correlation ($P \leq 0.01, 0.05$) between level of food control of employees and (hotel degree and number of work years)