

تطبيق مبادئ Lean في فنادق الخمس نجوم في مصر

الملخص

تواجه صناعة الضيافة التحدي المتمثل في خفض وتقليل تكاليفها حتى تكون أكثر كفاءة في المستقبل القريب. ففي السنوات الأخيرة ، أظهرت صناعة الضيافة نمواً متواصلاً، قابلاً لتطبيق مبادئ Lean في قطاعي الضيافة والسياحة لتحسين الإنتاجية وجودة الخدمة. على المستوى العالمي، أثبت النتائج والدراسات السابقة أن تطبيق تقنيات Lean يلعب دوراً كبيراً في تحسين الجودة وتقليل التكاليف في صناعة الضيافة. ومع ذلك، فقد أظهرت الدراسات السابقة أن هناك قلة في الدراسات والأبحاث التي تناولت تطبيق مبادئ Lean في الفنادق المصرية بصفة عامة والفنادق الخمس نجوم بصفة خاصة. ولذلك يهدف هذا البحث إلى التعرف على تطبيق مبادئ Lean في فنادق الخمس نجوم في مصر.

اعتمد هذا البحث على المنهج الكمي لتحقيق الهدف من الدراسة. تم استخدام الأستبيان لجمع البيانات. تم اختيار عينة ملائمة حيث تم توزيع 400 استمارة استبيان على موظفي الفنادق الخمس نجوم، الصالح منها 190 استمارة استبيان بمعدل إستجابة 72.5%. وقد استخدم برنامج التحليل الاحصائي (SPSS, 16) لتحليل استمارات الأستبيان.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن أغلب العاملين بالفنادق محل الدراسة ليس لديهم وعي حول مفهوم Lean، وأن معظم العاملين ليس لديهم أي فكرة عن هذه التقنية ومبادئها المختلفة. وبالتالي فإن الفنادق محل الدراسة لا تقوم بتطبيق مبادئ Lean. بالرغم من أن نتائج الدراسة أشارت إلى أن أغلب مبادئ Lean يتم إستخدامها في الفندق ولكن ليست تحت مفهوم او مبادئ Lean. ساهم هذا البحث في الأطار المعرفي والنظري حيث أضافت الدراسة زيادةً في الدراسات، من خلال استعراض الأبحاث الأكاديمية والدراسات السابقة الخاصة الخاصة بتقنية Lean.

شمل البحث أيضاً توصياته، محدداته ، ونقاط البحث المستقبلية تم ذكرها بنهاية البحث.

الكلمات الدالة: Lean، مبادئ Lean، أدوات Lean، الفنادق الخمس نجوم، مصر.