

اسم الطالب: كرم جمعه محمد زكى
عنوان الرسالة: دور برامج فرق الجودة فى صناعة الفنادق" بالتطبيق على الفنادق الخمس نجوم بالقاهرة والجيزة".

المشرفون: ١- أ.د. محمد عبدالوهاب مرسى ٢- د. وائل محمود عزيز

قسم: الدراسات الفندقية تاريخ منح الدرجة من مجلس الكلية: ٢٨-٩-٢٠٠٨

ملخص الرسالة

تعتبر فرق الجودة إحدى طرق مشاركة العاملين، فهي تتضمن تطوير المهارات والقدرات والثقة والابداع من خلال عملية تراكمية من التعليم والتدريب والخبرة فى مجال العمل والمشاركة. إن فرق الجودة فى ذاتها مجهود تطوعى تماماً لا يُجبر أحد للانضمام إليها. ومن خلال هذه الدراسة يتم إستعراض مفهوم فرق الجودة ومبادئها الأساسية وإلقاء لمحة تاريخية لمعرفة جزور هذا المفهوم بالإضافة الى معرفة الدور الحقيقى لهذه الفرق وتأثيرها فى تحسين بيئة العمل وإرضاء العاملين.

وتأتى منهجية الراسة لتقييم دور هذه الفرق فى فنادق الخمس نجوم بالقاهرة والجيزة. وكانت الوسيلة الاولى لجمع البيانات هى إجراء المقابلات الشخصية المبنية على الإستقصاء مع المستويات الإدارية العليا (عدد ١٠٠ مقابلة). أما الوسيلة الثانية كانت مبنية على توزيع إستمارات إستقصاء (عدد ٣٢٥ إستمارة) على العاملين فى المستويات الغير إدارية. وقد بلغ معدل الاستجابة ٩٠,٧ %. أما الوسيلة الثالثة كانت من خلال دراسة حالة إستكشافية لأحد أكبر الفنادق الأمريكية بالقاهرة (Four Seasons Hotel at Nile Plaza).

وتأتى نتائج الدراسة لتبين زيادة وعى عينة المستويات الادارية لمفهوم فرق الجودة عن عينة العاملين، هذا بجانب وجود علاقة قوية ومؤثرة لهذه البرامج من ناحية والرضا الوظيفى وتحسين بيئة العمل من ناحية أخرى وعد الالتزام والدعم الكامل من الادارة والعاملين على حد سواء من أهم متطلبات تطبيق هذه البرامج. وفى النهاية أصدرت الدراسة مجموعة من التوصيات التى تخدم هدف الدراسة.