

مشكلات توفير اليد العاملة في قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق ومدى مساهمته في خلق فرص وظيفية للعمالة السعودية  
دراسة حالة - فنادق مدينة جدة

أسامة بن رشاد جستنية

أستاذ الجغرافيا- قسم الجغرافيا ونظم المعلومات الجغرافية- كلية الآداب والعلوم الانسانية- جامعة الملك عبد العزيز

### المستخلص

اهتم البحث بدراسة العمالة المنخرطة في قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق بمدينة جدة، والتعرف على العديد من العوامل المؤثرة، والتي تحد في بعض الأحيان من الإقبال على العمل في هذا القطاع لدى الشباب والشابات، وبصفة خاصة السعوديين منهم. اعتمدت الدراسة على استبانتين، أحدهما توجه للعمال والموظفين في قطاع الطعام والمشروبات، والأخرى للمدراء وأصحاب العمل. وجاءت عينة الدراسة من العمال والموظفين مكونة من 351 مفردة، ومن المدراء وأصحاب العمل عينة مكونة من 44 مفردة، اختيرت عشوائيا من بين 1592 من العاملين في هذه الفنادق. وأظهرت النتائج أن الحاجة إلى العمالة الأجنبية في هذا القطاع مازالت قائمة، وأن هناك عزوف من قبل الشباب السعودي من الجنسين عن الانخراط في هذا المجال. وانتهت الدراسة بعدد من التوصيات والمقترحات.

**الكلمات المفتاحية:** اليد العاملة - قطاع الطعام والمشروبات - الفنادق - خلق فرص وظيفية للعمالة السعودية- مدينة جدة.

### المقدمة

يعتبر قطاع السياحة والترويج من أهم القطاعات الخدمية اقتصاديا، نظرا لما يوفره من فرص وظيفية كبيرة مقارنة بالقطاعات الأخرى، أخذين في الاعتبار أن قطاع السياحة في العقدين الأخيرين أصبح النشاط الاقتصادي الأسرع نموا في العديد من دول العالم، مع مقدرته المعروفة في خلق فرص وظيفية عديدة ومتنوعة للذكور والإناث. ومن هذا المنطلق فإن الدراسة تعتبر دراسة تقييمية للعمالة المرتبطة بالسياحة والترويج. من خلال دراسة حالة للعمالة المنخرطة في قطاع الطعام والمشروبات بفنادق مدينة جدة من عدة أوجه مثل العمر، والنوع، والتعليم، والتدريب، والجنسية، وكذلك آراء واتجاهات كل من العامل وصاحب العمل، لما لهذه العناصر والخصائص من أهمية بالغة في تقييم سوق العمل في هذا القطاع، نظرا لأن اليد العاملة إذا لم تكن على المستوى المطلوب من حيث الخبرة والمهارات المكتسبة، والقدرة على التعامل بمهنية عالية، فإن ذلك حتما سوف ينعكس سلبا على هذا القطاع، وبالتالي سينعكس سلبا على صناعة السياحة والترويج بمدينة جدة، والتي تحتل موقعا ومكانة مهمة بالنسبة لقطاع السياحة في المملكة العربية السعودية.

### أدبيات البحث

في العديد من دول العالم المتطور، السياحة Tourism بشكل عام لديها عوامل وكوامن عظيمة للنمو والتطور السريع، وذلك لعدة أسباب لعل من أهمها أن السياحة لا تحتاج لوجود تنمية صناعية حتى تتطور. وما يؤكد ذلك أن هناك العديد من الدول النامية والتي فقط لديها بعض عوامل الجذب السياحي المهمة، مثل العوامل الطبيعية والثقافية والتاريخية والبيئية، أصبحت من الدول الجاذبة للسياحة، وهذه المزايا التي تتمتع بها هذه الدول تقدم بأسعار منافسة مقارنة بالدول المتطورة، نتيجة رخص اليد العاملة، الأمر الذي يساهم في جذب السياح لها مقارنة بالدول المتقدمة، وعلى العموم فإن الدول المتطورة والنامية تسعى بشكل حثيث لتطوير عوامل الجذب السياحي بها، بهدف جذب المزيد من السياح<sup>(1)</sup>. وعلى الرغم من كل هذه العوامل المحفزة والداعمة لتنمية السياحة في دول العالم المختلفة إلا أن الملاحظ أن العمالة برغم أهميتها البالغة في اقتصاديات السياحة إلا أنها لم تلق نفس الاهتمام أو جزء منه كما لقيته السياحة فالمعلومات المتعلقة بها تعتبر محدودة حتى في الدول المتقدمة، فما بالنا بدول العالم النامية developing countries حيث أن الحصول على البيانات التفصيلية المطلوبة لإجراء الدراسات المتعددة أمر بالغ الصعوبة. ولهذا فإن هذه الدراسة تعتمد بشكل أساسي على المسوحات الميدانية للحصول على البيانات.

ولتقادي نقص المعلومات المختلفة لإجراء الدراسات التفصيلية عن العمالة خاصة، قامت بعض الدول الأوروبية مثل: الدنمارك، وهولندا، وسويسرا، بإجراء العديد من الأبحاث المرتبطة بالعملية، بما يعرف بنظام تعداد العمالة Labour accounting system (LAS) حيث يعتبر هذا النظام دليل ومرشد guidance لكيفية استخراج واستخدام الإحصائيات

## أسامة بن رشاد جستنبة

اللازمة من مصادر متعددة. ويعتمد هذا النظام على حساب منطقي للعلاقات المتبادلة بين المتغيرات المختلفة من خلال نظام تعداد العمالة "العام" ثم استحداث نظام تعداد العمالة السياحية "Tourism Labour Accounting System (TLAS)" والذي يهدف للإجابة على العديد من الأسئلة المرتبطة بالعملية من حيث عدد ونوع وخصائص العمالة التي تعمل في مجال السياحة. ومن ثم للإجابة على السؤال:

ما هو عدد ونوع العمالة المتوفرة في الأنشطة السياحية المختلفة؟ (Belau & Budlender, p1) (1)  
ولعل اهتمام بعض الدول الأوروبية بالبيانات الإحصائية وتصنيفها كان نتيجة للنمو المتزايد لصناعة السياحة والتي تعتبر من أكثر القطاعات خلقاً للفرص الوظيفية لكلا الجنسين (الذكور والإناث) واضعين في الاعتبار أن قطاع السياحة في السنوات الأخيرة أصبح النشاط الاقتصادي الأسرع استئماراً ونمواً في العديد من دول العالم مما يعني ليس فقط دعم الاقتصاد بل وخلق مزيد من فرص التوظيف المتنوعة، سواء كانت وظائف مباشرة أو غير مباشرة. ومما يؤكد ذلك أن هيئة السفر والسياحة الدولية (World Travel and Tourism Council (WTTC) في عام 2006م اعتبرت السفر والسياحة أكبر قطاع في العالم توظيفاً أو توفيراً لفرص العمل، حيث وظف هذا القطاع أكثر من 77 مليون شخص كعمل مباشر أو ما يعادل 2.8% من مجموع الوظائف (IAB, p1) (2).

إلا أن هذا القطاع يعاني من بعض الصعوبات والمعوقات التي تحد من الإقبال على العمل فيه، وفي هذا الصدد أوضح بودوس أن الخريجين من الجامعات والمعاهد والدبلومات المرتبطة بالعمل في قطاع السياحة والترويج يرون أن هذا التخصص لم يكن الخيار المثالي لهم أو لتطلعاتهم، وخاصة بعد التحاقهم بالعمل في هـ، حيث إن أوقات العمل مفتوحة فساعات العمل الأسبوعية أكثر من 48 ساعة، مع مردود مالي أقل مقارنة بالقطاعات الأخرى (Bodewes, p 38) (3) ونتيجة لذلك فإن هذا القطاع يشهد حالياً نفوراً ومن ثم عجزاً كبيراً في العمالة المدربة للعمل في المواقع والقطاعات المختلفة مثل قطاع الطعام والمشروبات، مما سيؤدي إلى خفض في جودة المخرج أو المنتج ومستوى الخدمة المقدمة.

ولعل من التجارب الناجحة ما قامت به مدرسة بروودتر للأعمال Broadwater Business School في غرب أستراليا والتي طورت برنامجاً خاصاً لتدريب العمالة القادرة والتي لديها رغبة في العمل في هذا المجال، الأمر الذي ساهم في تقليص الفجوة في عجز العمالة المدربة (IAB, p2) (2). ولعل من المشاكل التي لا زالت قائمة وتؤثر بشكل واضح في هذا القطاع أن القوة الكامنة لهذا القطاع لم يتم الاستفادة منها بالشكل المطلوب بسبب ظروف ساعات العمل الصعبة وضعف الأمان الوظيفي، والذي يعكس على مستوى الرضا الوظيفي Job satisfaction. لذا فإن زيادة التعريف بالفرص الوظيفية المتوفرة وقوة العمل والمتطلبات والميزات في هذا القطاع إجراء هام وضروري لنجاح السياسات المتعلقة بالتوعية للعمل فيه.

وفي ضوء ما سبق فقد تبني المكتب الدولي بجنيف (International Labour Office (ICO) تطوير منهجية لتعداد العمالة في السياحة تحت عنوان (TLAS) والذي يهدف إلى خلق وظائف أكثر وبمستوى أفضل في كل من خدمات الطعام والمشروبات، والفنادق والقطاعات الأخرى في السياحة، وبمستوى يساهم في خدمة العاملين والمدراء في هذا القطاع وكذا هيئات تنشيط السياحة، وبالتالي ليس فقط جذب العديد من العمالة العاطلة عن العمل بل لمعرفة شروط ومواصفات شاغلي الوظائف للانخراط في هذا القطاع (Belau & Budlender, p2) (1).

وفي دراسة أجريت في فانكوفر عن الوظائف السياحية بكندا (4)، أظهرت أن قطاع السياحة يستطيع أن يستوعب أعداداً كبيرة من العمالة التي تحمل فقط خبرات بسيطة اكتسبها من أعمال متعددة سابقة، وذلك لأن هذا القطاع السياحي في فانكوفر بكندا يعتبر القطاع الصناعي الأول في مجال التوظيف فعلى سبيل المثال بلغ عدد العاملين في هذا القطاع عام 2001م ما بين 24000 عامل (شتاءً) و 30990 عامل (صيفاً) بدوام كامل Full Time و 10449 عامل (شتاءً) و 15325 عامل (صيفاً) بدوام جزئي Part Time. وفي الغالب ينظر للعمل في القطاع السياحي على أنه عمل موسمي بخبرة منخفضة وأجر منخفض. الأمر الذي قد ينظر له البعض على أنه من العوامل السلبية الطارئة للشباب للعمل في هذا القطاع.

ومما يؤكد على مرونة هذا القطاع في توفير وظائف لشريحة متنوعة من السكان، أن 50% ممن تم توظيفهم كانت أعمارهم ما بين 40-60 سنة، منهم 61% كانوا من النساء ولا يحملون تخصصاً في السياحة وليس لديهم تجارب سابقة في نفس مجال السياحة. كما أثبتت نفس الدراسة أن معظم الذين التحقوا بالعمل في المجال السياحي كان نتيجة لعدة أسباب أهمها بيئة وطبيعة العمل الجميلة، وبالإضافة إلى متعة أداء الدور وفرصة الاحتكاك بالآخرين (4).

### مشكلة البحث

تعاني مدينة جدة شأنها شأن بقية المملكة من صعوبات في توفير اليد العاملة في قطاع السياحة والترويج وبالأخص قطاع الطعام والمشروبات على الرغم من أن هذا القطاع يعتبر مصدراً هاماً في خلق فرص وظيفية، إلا أن الواقع الملموس يشير إلى أن هذا القطاع يشهد عزوفاً من قبل الشباب والشابات للانخراط فيه، نظراً لوجود منافسة من قبل قطاعات العمل الأخرى، ولعدم استطاعة قطاع الطعام والمشروبات منافسة القطاعات الأخرى في الأجور والحوافز.

## مشكلات توفير اليد العاملة في قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق ومدى مساهمته في خلق فرص وظيفية للعمالة السعودية دراسة حالة - فنادق مدينة جدة

فهل بالفعل هناك صعوبات في توفير اليد العاملة، وبخاصة السعودية، للعمل في هذا القطاع؟ وهل هناك دور معروف من قبل الجهات المختصة بشأن تدريب الشباب والشابات السعوديات؟ وذلك إذا افترضنا قبول فكرة عمل النساء في قطاع الطعام والمشروبات، والتي يجب أن تتحرى عنها. ثم ما هي أسباب العزوف عن العمل في هذا القطاع، وبخاصة لدى المواطنين؟ وهل ما زالت الحاجة قائمة للعمالة الأجنبية في هذا القطاع؟

وكما هو معروف فإن عناصر قطاع الطعام والمشروبات يعتبر من أهم عوامل الجذب السياحي، وبالتالي فإن عدم الاهتمام بهذا القطاع، وبخاصة العاملين فيه، سيساهم في التأثير السلبي على السياحة والترويج بمدينة جدة. ولذلك فما هو مستوى مهارات ومواصفات العاملين حالياً بتخصصاتهم أو مهامهم المختلفة (نادل - طبّاخ - مساعد طبّاخ ...)، فضلاً عن جنسياتهم؟ وهل نفتقد التعزيزات والمكافآت التي يجب أن تمنح للعاملين بهذا القطاع، وكذا عدد ساعات العمل المناسبة والتي تساهم على زيادة الرضا لدى العاملين والموظفين الحاليين في قطاع الطعام والمشروبات؟ إن إيجاد إجابات عن هذه الأسئلة وغيرها هو نقطة البداية للحفاظ على فعالية وتميز هذا القطاع، وسبر غوره، وبالتالي محاولة إيجاد حلول لمشكلة العمالة في قطاع الطعام والمشروبات موضوع هذه الدراسة.

**أهمية البحث**

تأتي أهمية البحث في تناول أحد الموضوعات الهامة في النشاط السياحي والمتمثل في قطاع الطعام والمشروبات، حيث يعتبر هذا القطاع أحد أهم المناشط السياحية التي يهتم بها أي سائح عند زيارته لأي مدينة، وبالتالي فإن هذا القطاع أصبح أحد أهم الموارد الاقتصادية للسياحة داخل المدينة، وتعتبر العمالة المنخرطة في العمل في هذا القطاع أحد مقومات نجاحه. من هنا تأتي أهمية هذه الدراسة في محاولتها إجراء تقييم لأداء العاملين في هذا القطاع وهل يقوم كل منهم بدوره بشكل جيد أم أنه يواجه صعوبات ومعوقات متعددة.

إضافة لما سبق، فإن هذه الدراسة ستحاول التعرف على مدى مساهمة هذا القطاع في خلق فرص وظيفية للعمالة السعودية التي ترتفع فيها نسب البطالة بشكل واضح لدى الرجال والنساء.

### فروض الدراسة

- 1 - "لدى العاملين حالياً في قطاع الطعام والمشروبات خبرات تؤهلهم للعمل في هذا القطاع".
- 2 - "يغلب الرضا لدى العاملين والموظفين في قطاع الطعام والمشروبات".
- 3 - "يحتاج العاملون والموظفون في قطاع الطعام والمشروبات إلى مهارات تؤهلهم للعمل في هذا القطاع".
- 4 - "طول فترات الدوام مناسبة لأداء العاملين والموظفين بقطاع الطعام والمشروبات".
- 5 - "هناك تعزيزات ومكافآت تمنح للعاملين والموظفين في قطاع الطعام والمشروبات".
- 6 - "هناك جنسيات أكثر ملاءمة وقبولاً لطبيعة العمل في قطاع الطعام والمشروبات".
- 7 - "هناك مواصفات أكثر من غيرها يجب توافرها في المباشرين (النادل)".
- 8 - "هناك عزوف من قبل الشباب والشابات السعوديين للانخراط في العمل بقطاع الطعام والمشروبات".
- 9 - "هناك حاجة للعمالة الأجنبية للعمل في قطاع الطعام والمشروبات في ظل الظروف الحالية".
- 10 - "حجم العمالة الحالية في قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق في مدينة جدة غير كاف".
- 11 - "هناك اهتمام من قبل الجهات المتخصصة بشأن تدريب السعوديين لتمكينهم من العمل في قطاع الطعام والمشروبات".
- 12 - "تعاني العمالة الأجنبية من العمل في قطاع الطعام والمشروبات".

### أدوات الدراسة

تكونت الأدوات من استبانتين إحداهما توجه للعمال والموظفين في قطاع الطعام والمشروبات، والأخرى توجه إلى المدراء وأصحاب العمل.

#### 1 - استبانة الآراء في قطاع الطعام والمشروبات للعمال والموظفين

تكونت هذه الاستبانة من 15 فقرة يسبقها مقدمة موجهة للعامل والموظف. وقد انطوت الفقرات على:

- أ - بيانات أولية، مثل: الجنسية - العمر - الوظيفة - طول فترة العمل ...
  - ب - معلومات عن: الدوام الحالي - نوع العمل السابق - أسباب اختيار العمل.
  - ج - آراء واتجاهات عن: الحاجة إلى مهارات - الرضا عن العمل.
- وقد عرضت الأداة على عدد من المحكمين، وتم إجراء التعديلات اللازمة - وقد تم ترجمتها إلى أكثر من لغة.

## أسامة بن رشاد جستنية

### 2 - استبانة الآراء في قطاع الطعام والمشروبات للمدراء وأصحاب العمل

تكونت هذه الاستبانة من 20 فقرة يسبقها مقدمة موجهة إلى صاحب العمل أو المدير. وقد انطوت الفقرات على:

- أ - بيانات أولية: اسم الفندق - الدرجة - عدد العاملين - ملكية الفندق ...  
 ب - معلومات عن: إجابة العاملين للغة - اشتراطات شهادات علمية للعمل في قطاع الطعام والمشروبات - إعطاء دورات تثقيفية - مواصفات النادل ...  
 ج- آراء واتجاهات عن: تأثير غياب العمالة الأجنبية عن قطاع الطعام والمشروبات - ضرورة وجود العمالة الأجنبية في بعض مجالات العمل في القطاع - الجنسيات الأكثر ملاءمة للعمل - تفضيلات الزبائن - عزوف العمالة السعودية - انضمام المرأة للعمل في قطاع الطعام والمشروبات ...  
 وقد عرضت الأداة على عدد من المحكمين، وتم إجراء التعديلات اللازمة - وقد تم ترجمتها إلى أكثر من لغة.

### مجتمع الدراسة:

تشكل مجتمع الدراسة من 41 فندقاً، يعمل بها 1592 موظفاً قطاع الطعام والمشروبات، والجدول (1) يوضح أسماء تلك الفنادق وأعداد العاملين بقطاع الطعام.

### جدول (1): أسماء الفنادق وأعداد العاملين بقطاع الطعام والمشروبات.

م	اسم الفندق	العدد	النسبة %	م	اسم الفندق	العدد	النسبة %
1	انتركونتانتال	61	3,83	2	كنانة جدة	44	2,76
3	الحمراء بولمان	44	2,76	4	الحياة	39	2,45
5	كراون بلازا	48	3,02	6	جولدن تولايب	32	2,01
7	هيلتون جدة	47	2,95	8	تفويج	35	2,20
9	مريديان	46	2,89	10	الدار الجديد	34	2,14
11	إيلاف رد سي	41	3,58	12	البرج	44	2,76
13	روز وود	38	2,39	14	البيعة	39	2,45
15	شيراتون جدة	42	2,64	16	أودست جدة	37	2,32
17	راديسون بلو	38	2,39	18	قصر المدينة	34	2,14
19	راديسون بلو القصر	38	2,39	20	جدة موفمبيك	48	3,02
21	رمادا جدة	42	2,64	22	الساحة	35	2,20
23	البحر الأحمر	43	2,70	24	الرمال	30	1,88
25	هوليداي إن	45	2,83	26	المحمل	32	2,01
27	الدار البيضاء رويال	49	3,08	28	روتانا	30	1,88
29	ميركور	44	2,76	30	الذهبي	30	1,88
31	ترايدنت جدة	46	2,89	32	روز الواحة	32	2,01
33	الدار البيضاء	42	2,64	34	صحارى	32	2,01
35	سن ست	39	2,45	36	النخيل	29	1,82
37	البلاد	38	2,39	38	سفاري جدة	26	1,63
39	إسهام	38	2,39	40	رنز	20	1,26
41	الأزهر	41	2,58				
	الكلية	910			الكلية	682	

الإجمالي 1592

يلاحظ من الجدول (1) أن أعداد العاملين في هذه الفنادق بقطاع الطعام والمشروبات يتراوح بين 20 إلى 61 موظفاً، وأن أكثر العاملين هو في فندق انتركونتانتال يليه الدار البيضاء رويال، وأن أقل عدد من العاملين هو في فندق سفاري جدة ورنز. وقد وصلت نسبة عدد السعوديين المعينين في هذه الفنادق 6,68% بينما وصلت نسبة غير السعوديين 93,32%. وعن ملكية المطاعم في مجتمع الدراسة من الفنادق، جاءت كما يوضحها الجدول (2).

مشكلات توفير اليد العاملة في قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق ومدى مساهمته في خلق فرص وظيفية للعمالة السعودية  
دراسة حاله - فنادق مدينة جدة

جدول (2): يوضح جهة ملكية فنادق مجتمع الدراسة.

ملكية الفندق	العدد	النسبة %	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
سعودي 100%	38	92,68	64,60	1	0,001
سعودية أجنبية	2	4,88			
غير موضح	1	2,44			
الكلي	41	100			

ويلاحظ أن ما يقرب من 93% من الفنادق في مجتمع الدراسة ملكية سعودية خالصة. وهي الملكية الغالبة حيث جاءت قيمة مربع كاي = 64,60 وهي دالة عند مستوى 0,001.

### عينة الدراسة:

اختيرت عينة الدراسة بطريقة عشوائية من العاملين في قطاع المشروبات والمأكولات ببعض الفنادق بمدينة جدة، الذين سجلت أعدادهم 1592، وقد بلغ حجم العينة 351 مبحوثاً أي بنسبة 22,05% من المجتمع الأصل، من السعوديين وغير السعوديين، وفيما يلي توضيحاً لتلك العينة:

### 1 - الجنسية:

في ضوء استبانة المدراء وأصحاب العمل شكلت نسبة السعوديين في قطاع الطعام والمشروبات تقريباً 01% مقابل 90% من غير السعوديين. وفي ضوء العينة 351 جاءت عينة السعوديين مكونة من 35 مبحوثاً مقابل 316 من غير السعوديين، والجدول (3) يوضح ذلك:

جدول (3): يوضح دلالة الفروق في أحجام العينتين تبعاً للجنسية.

الجنسية	التكرار	النسبة %	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
سعودي	35	9,97	224,96	1	0,001
غير سعودي	316	90,03			
الكلي	351	100			

ويلاحظ من الجدول السابق أن نسبة غير السعوديين أعلى من نسبة السعوديين في عينة الدراسة وأن الاختلاف في أحجام العينتين دال إحصائياً، حيث جاءت قيمة مربع كاي = 224,86 وهي دالة عند مستوى 0,001.

### 2 - العمر:

تراوحت فئات أعمار عينة الدراسة بين أقل من 20 سنة بقليل إلى أعلى من 35 سنة. والجدول (4) يوضح ذلك.

جدول (4): يوضح دلالة الفروق في التكرارات بين فئات الأعمار.

فئة العمر	التكرار	النسبة	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
أقل من 20 سنة	7	1,99	38,71	4	0,001
20 - 24	31	8,83			
25 - 29	84	23,93			
30 - 34	115	32,76			
35 فأكثر	114	32,48			
الكلي	351	100%			

يلاحظ من الجدول السابق أن أغلب العينة جاءت من 25 سنة فأكثر وأن شريحة العمر 30 سنة فأكثر، شملت أكثر أفراد العينة. بينما من كان لهم أقل من 20 سنة أقل التكرارات بين شرائح العمر، ومن ثم هناك فروق جوهرية أكدتها قيمة مربع كاي 138,71 وهي دالة إحصائياً عند مستوى 0,001.

### 3 - مسمى الوظيفة:

تنوعت وظائف أفراد عينة الدراسة في قطاع المشروبات والمأكولات بين مباشرين (نادل) حتى مدير مطعم وكاشير. والجدول (5) يوضح التكرارات والنسب المئوية في ضوء هذه الوظائف، وكذا دلالة الفروق بينها.

## أسامة بن رشاد جستنية

جدول (5): يوضح دلالة الفروق بين التكرارات تبعا لمسمى الوظيفة.

مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	النسبة	التكرار	مسمى الوظيفة
غير دال إحصائيا	6	10,96	15,10	53	مباشر (نادل)
			16,24	57	طباخ
			16,52	58	مساعد طباخ
			10,26	36	عامل
			15,10	53	مدير صالة
			15,67	55	مدير مطعم
			10,26	36	كاشير
			0,85	3	لم يذكر
			%100	351	الكلي

يلاحظ من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التكرارات تبعا للوظيفة، حيث جاءت قيمة مربع كاي 10,96، وهي قيمة غير دالة إحصائيا. ومن ثم يمكننا القول بأنه من الزاوية الإحصائية لا توجد شريحة من الوظائف سيطر عدد أفرادها على العينة، وهذا مفيد من الناحية العملية في استخلاص نتائج غير متحيزة من هذه الدراسة لوظيفة على حساب وظيفة أخرى.

وهذا لا يعني من النسب المئوية أن وظيفة عامل أقل من طباخ أو مساعد طباخ، وأن هذا لا يتسق مع المنطق، فمن منطلقين يمكننا القول أن كثير من العمال لن يتمكن من الاجابة على استبانة تحتاج إلى مستوى تعليمي غير متدني، أو ربما أن أغلب هذه الشريحة واقعا لا تجيد مهارات القراءة بالعربية أو حتى الإنجليزية أو الأوروبية...، بالإضافة إلى أن أعداد الوجبات وطلبات العملاء من الطعام والمشروبات فيه العديد من التنوع ومهارات الإعداد والتحضير والتجهيز والاختبار فضلا عن الخبرة، وهذا ما يحتاج إلى وظائف طبّاخين ومساعدين لهم، لديهم هذا التنوع وذلك التغيرات، على عكس وظيفة عامل التي لا تتجاوز أداءات متواضعة منه، ليس فيها كثير من التباين الذي يحتاج إلى عدد كثير منهم، فالقليل منهم ربما يكفي ويمكن أن يؤدي مهمة عامل بمنتهى البساطة دون الحاجة إلى مهارات أداء معينة لدى هذا العامل أو ذلك.

وعموما فكون عينة البحث الحالي جاءت على هذا النحو، وكانت قيمة مربع كاي غير دالة، سوف تكون له فوائد إمبريقية على النتائج الإحصائية التي كان يخشى في غير هذه المواصفات لوظائف العينة أن تعكس نوعا من التحيز. ولا بد أن نضع في الاعتبار أن البيانات المتعلقة بمهنة العامل، ونتيجة للنظام السابق والذي لم يكن يدقق على أن تكون المهنة مطابقة لما يقوم به العامل فعلا، فالعديد من العاملين في هذا القطاع قد تكون المهنة في إقامته عامل، نجار، كهربائي، ويعمل كطباخ أو مدير مطعم وهكذا.

## 4 - فترة ممارسة العمل في قطاع الطعام والمشروبات

وجه سؤال لهذا الجانب بحيث تأتي الاستجابة عليه كما يقدرها المبحوث وتتراوح بين اقل من سنة أشهر إلى 16 سنة فأكثر. والجدول (6) يوضح تلك النتائج.

جدول (6): دلالة الفروق بين التكرارات على فترات ممارسة العمل في قطاع الطعام والشراب.

مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	النسبة	التكرار	فترة ممارسة المهنة
0,001	6	193,48	3,70	13	أقل من سنة أشهر
			14,53	51	من 6 إلى أقل من 12 شهر
			17,38	61	من سنة إلى أقل من 3 سنوات
			12,54	44	من 3 إلى أقل من 5 سنوات
			37,61	132	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
			9,97	35	من 10 إلى أقل من 15 سنة
			14,53	51	من 15 سنة فأكثر
			%100	351	الكلي

## مشكلات توفير اليد العاملة في قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق ومدى مساهمته في خلق فرص وظيفية للعمالة السعودية دراسة حاله - فنادق مدينة جدة

يلاحظ من الجدول أن قيمة مربع كاي 193,48 وهي دالة عند مستوى 0,001 وتكشف عن اختلافات في طول فترات ممارسة العمل في قطاع الطعام والمشروبات. إن ما يقرب من 38% من العاملين مستمرين في هذا المجال ما بين 5 إلى أقل من 10 سنوات بينما 18% مستمرين منذ سنة إلى أقل من 3 سنوات، يلي ذلك ما يقرب من 15% لهم فترة تراوحت بين سنة أشهر إلى أقل من سنة. وعلى أي حال فإن 60% تقريبا من المبحوثين لهم فترات عمل من 3 سنوات إلى أقل من 15 سنة، وهي نسبة أكثر من نصف العينة جاءت لهم ممارسة مهنية في هذا المجال. مما يعكس أن العمالة في هذا القطاع تتمتع بنسبة خبرة جيدة، وهذا يأتي في صالح هذا القطاع.

### النتائج والمناقشة

أولاً: نتائج الدراسة كما ظهرت من عينة العمال والموظفين

أ - خبرات العاملين في قطاع المشروبات والمأكولات

تم التعرف على خبرات العاملين في هذا القطاع من خلال: نوع العمل السابق للعامل في هذا القطاع - أسباب اختيار العمل في هذا القطاع - رغبة الموظف في اكتساب خبرة لتأسيس عمل مشابه. وفيما يلي إيضاح لهذه الجوانب من خلال التكرارات والنسب المئوية وحساب مربع كاي والتمثيلات البيانية.

#### 1 - نوع العمل السابق

جاءت النتائج مشيرة إلى ما يوضحه الجدول (7).

جدول (7): نوع العمل الشائع قبل الالتحاق بالعمل في قطاع المشروبات.

المرتببة	النسبة	التكرار	العمل السابق
الأولى	50,39	196	مطاعم
الرابعة	14,14	55	مستشفيات
الثانية	15,94	62	إداري
الثالثة	14,40	56	عامل
السادسة	1,29	5	فني
الخامسة	3,86	15	أخرى
		389	الكلي (عدد الاستجابات)

يلاحظ من الجدول السابق أن هناك من عملوا في قطاع أو أكثر قبل الالتحاق بقطاع المشروبات والطعام. وعلى أي حال مهن هؤلاء السابقة كانت في نفس القطاع بالدرجة الأولى، يلي ذلك في المرتبة الثانية من عملوا في المجال الإداري، وهذه نتيجة ملفتة للانتباه، ثم من شغل وظيفة عامل في المرتبة الرابعة من عمل في المستشفيات. والنتيجة الحالية تعطي دلالة لصالح هذا القطاع، حيث أكثر من النصف قد عمل في قطاع الطعام والمشروبات.

#### 2 - أسباب اختيار العمل في قطاع الطعام والمشروبات

تشير النتائج إلى أن أسباب الالتحاق بهذا القطاع جاءت كما يوضحها الجدول (8).

جدول (8): أسباب القبول بالعمل في مجال الطعام والمشروبات حالياً.

المرتببة	النسبة	التكرار	السبب
الثالثة	18,98	139	لأنه متخصص في هذا المجال
الرابعة	6,15	45	لأنه لم يجد عملاً آخر
الرابعة	6,15	45	لأن العمل في هذا القطاع لا يتطلب مهارات أو شهادات
الأولى	33,20	243	لأن العمل في هذا القطاع أكثر انفتاحاً للتواصل مع الزبائن
السادسة	1,64	12	لأن العمل هذا هو المتاح كما أخبره مكتب التوظيف ببلده
الثانية	33,88	248	الرغبة للعمل في هذه المهنة
السابعة	1,37	10	فرصة سهلة كعمل إضافي
		732	الكلي (عدد الاستجابات)

### أسامة بن رشاد جستنية

ويلاحظ من الجدول السابق أن السبب الأول وراء الإقدام على هذا العمل هو كونه يتيح فرص التواصل مع الزبائن، يليه الرغبة في هذا العمل بنسبة مجموعها 67% وهي نسبة تأتي أيضا في صالح هذا القطاع، ثم لأن الملتحق متخصص في هذا المجال. ويبدو أن التفاعلات مع المترددين على الفنادق والتواصل معهم يعتبر شيئا مغريا، ويبدو أنه يجعل الوقت المحدد للعمل يمر بصورة أسرع، وخاصة حينما يكون هناك دافع داخلي للعمل في هذه المهنة.

### 3 - الرغبة في اكتساب خبرة في هذا القطاع يستفاد منها في تأسيس مجال عمل مشابه

حينما جمعت الآراء حول هذا الأمر جاءت النتائج كما يوضحها الجدول (9).

جدول (9): دلالة الفروق بين الاستجابات عن الرغبة في اكتساب خبرة يستفاد منها.

الاستجابة	التكرار	النسبة	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
نعم	75	21,37	115,10	1	0,001
لا	276	78,63			
الكلي	351	%100			

ويلاحظ من الجدول السابق أن خمس العينة تقريبا كان هدفها اكتساب خبرة في قطاع الطعام والمشروبات وليس بهدف تأسيس عمل مشابه، بينما ما يقرب من 80% من العاملين في هذا القطاع ينخرطوا في هذا العمل للتفكير في تأسيس عمل مشابه. وبدت الفروق دالة عند مستوى 0,001.

وهذه النتيجة منطقية، حيث أغلب هؤلاء هم أصحاب دخول ضعيفة أو معدومة، ولأن رواتبهم وحتى لو ادخروها تبدو متواضعة ولا يمكن منها تأسيس كافيها حتى ولو بسيطة.

### ب - الرضا عن العمل في قطاع الطعام والمشروبات

للكشف عن الرضا للعمل في هذا القطاع، جمعت استجابات المبحوثين حول: حب الاستقرار لل عمل في هذا المجال - ومستوى الرضا عنه - أفضل المدن التي يرغب العاملون العمل بها. وفيما يلي إيضاح للنتائج حول هذه الجوانب من خلال التكرارات والنسب المئوية وقيم مربع كاي.

### 1 - حب الاستقرار في العمل الحالي

يوضح الجدول (10) الاستجابات (نعم) (لا) حينما وجه للمبحوثين السؤال: "هل لو وجدت فرصة عمل أخرى غير العمل الحالي تركت هذا القطاع فوراً؟"

جدول (10): دلالة الفروق بين الاستجابات عن الرغبة في الالتحاق بعمل آخر.

الاستجابة	التكرار	النسبة	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
نعم	62	17,82	144,18	1	0,001
لا	286	82,18			
الكلي	348	%100			

يلاحظ من الجدول السابق أن أكثر من 80% من أفراد العينة لا يرغبون في ترك العمل الحالي في قطاع الطعام والمشروبات مقابل أقل من 20% يرغبون في تركه.

وهذا يعكس مستوى مرتفع من حب الاستقرار كما هم في عملهم الحالي، ويعطي هذا مؤشرا عاليا للرضا، وخاصة حينما نجد أن قيمة مربع كاي كانت 144,18، وهي دالة عند مستوى 0,001.

### 2 - مستويات الرضا لدى أفراد عينة البحث من العاملين في قطاع الطعام والمشروبات

جاء السؤال عن مستوى الرضا مباشرة حينما وجه في الاستبانة للمبحوثين على اعتبار أنهم سوف يحددون واحدا من المستويات الموضحة بالجدول (11).



مشكلات توفير اليد العاملة في قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق ومدى مساهمته في خلق فرص وظيفية للعمالة السعودية  
دراسة حاله - فنادق مدينة جدة

جدول (11): دلالة الفروق بين تكرارات الاستجابات على مستويات الرضا.

الاستجابة	التكرار	النسبة	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
ممتاز	146	41,60	257,71	4	0,001
جيد جدا	138	39,32			
جيد	48	13,68			
مقبول	12	3,42			
ضعيف	7	1,99			
الكلي	351	%100			

ويلاحظ من الجدول السابق أن أكثر التكرارات جاءت لمستوى رضا ممتاز، ومستوى رضا جيد جدا لتعبر عن 80% تقريبا من العينة، وهذه النسبة تؤكد النتيجة السابقة حينما ظهر أن أكثر من 80% من أفراد العينة لا يرغبون في ترك عملهم الحالي ويرغبون في الاستقرار فيه. وجاءت هنا أيضا قيمة مربع كاي مرتفعة 257,71 وهي دالة عند مستوى 0,001.

3 - تفضيلات المدن التي يرغب أفراد عينة الدراسة العمل بها

حدد السؤال الخاص بهذا الأمر المدن الرئيسية في المملكة. والجدول ( 12 ) يوضح النسب المئوية مسبقة بالتكرارات ومراتب التفضيلات.

جدول (12): أولويات المدن المفضلة لعينة البحث عند العمل في قطاع الطعام والمشروبات.

المرتبة	النسبة	التكرار	المدن
الأولى	44,32	316	جدة
الثانية	15,71	112	مكة المكرمة
الرابعة	12,20	87	المدينة المنورة
الثالثة	14,31	102	الرياض
الخامسة	9,82	70	أبها
السادسة	3,65	26	أخرى
		713	الكلي (عدد الاستجابات)

لقد تركزت تفضيلات ما يقرب من نصف الاستجابات حول مدينة جدة، فهي في المرتبة الأولى بالنسبة لهم، وهذا يشارك في تأكيد النتيجتين السابقتين بخصوص الرغبة في الاستقرار في العمل الحالي وعدم تغييره، وكون أكثر من 80% يصفون مستوى رضاهم بأنه جيد جدا وممتاز. ويأتي تفضيل مكة المكرمة والرياض في المرتبتين الثانية والثالثة. وأيضا كونهما من المدن الكبرى الرئيسية، حيث يفضل معظم العاملين العمل في مثل هذه المدن والابتعاد عن المدن الصغيرة.

ج- مهارات العاملين في قطاع الطعام والمشروبات

وللكشف عن هذا الجانب أخذ في الاعتبار آراء عينة الدراسة عن الأعمال التي تحتاج إلى مهارات إضافية، وكذا إجادة اللغة العربية ومسببات هذه الإجابة. وفيما يلي التكرارات للاستجابات والنسب المئوية لها، وكذا قيم مربع كاي.

1 - الأعمال التي تحتاج إلى مهارات تدريبية إضافية

وقد حددت للمستجيبين مسميات الوظائف التي تحتاج إلى مهارات تدريبية إضافية. ويوضح الجدول ( 13 ) النتائج بهذا الخصوص.

## أسامة بن رشاد جستنبة

جدول (13): أولويات الوظائف التي تحتاج إلى مهارات تدريبية من وجهة نظر المبحوثين.

المرتبة	النسبة	التكرار	العمل في وظيفة
الأولى	25,11	118	مباشر (نادل)
الخامسة	9,45	43	طباخ
الثالثة	17,45	82	مساعد طباخ
الثانية	21,28	100	عامل
السابعة	6,81	32	مدير صالة
السادسة	8,09	38	مدير مطعم
الرابعة	12,13	57	كاشير
		470	الكلي (عدد الاستجابات)

ويظهر من الجدول السابق أن وظيفة مباشر (نادل) تأتي في المرتبة الأولى نظراً لحاجة المباشرين إلى مهارات تدريبية إضافية. وهذا يعكس أهمية وظيفة النادل في هذا القطاع. ويأتي في المرتبة الثانية والثالثة العمال ومساعد الطباخ.

### 2- إجادة اللغة العربية لدى العاملين في قطاع الطعام والمشروبات

يوضح الجدول (14) مستويات إجادة اللغة العربية، ويبدو أن الاستجابة لهذا البند كانت مؤرقة لعينة البحث، حيث لم يستجب على هذا السؤال سوى 255 من 351 مبحوثاً.

جدول (14): دلالة الفروق بين تكرارات الاستجابات على مستويات اللغة العربية.

هل تجيد اللغة العربية؟	التكرار	النسبة	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
أجيدها تماماً	189	74,12	213,49	2	0,001
إلى حد ما	64	25,10			
لا أجيدها	2	0,78			
الكلي	255	%100			

ويلاحظ أن ما يقرب من ثلاثة أرباع المبحوثين المستجيبين يجيدون اللغة العربية تماماً، والباقيين إلى حد ما أو لا يجيدونها، وجاءت قيمة مربع كاي 213,49 دالة عند مستوى 0,001 والملفت للنظر أن أكثر من 25% من عينة الدراسة الحالية لم تستجب على هذا السؤال. ويبدو أن هذه الفئة التي لم يكون لها رد على هذا السؤال، لا تجيد اللغة العربية، وربما يخشون التصريح بذلك، إلا إذا كانت هذه الفئة من العرب وحينما وجه السؤال كان نصه: "إذا كنت غير عربي هل تجيد اللغة العربية؟".

### 3- مسببات إجادة اللغة العربية لدى أفراد العينة

جاءت الاستجابات عن هذا مرتبطة غالباً بمن استجاب على مستوى إجادة اللغة أي السؤال السابق، وإن كان السؤال هنا قد ذكر للمستجيبين إمكانية اختيار أكثر من إجابة.

جدول (15): أولويات مسببات إجادة اللغة العربية لدى عاملين بقطاع الطعام والمشروبات.

المرتبة	النسبة	التكرار	السبب
الثانية	28,14	74	الالتحاق بمعاهد اللغة العربية
الأولى	71,86	189	الممارسة اليومية
		263	الكلي (عدد الاستجابات)

من هذا الجدول جاءت أكثر من 70% من الاستجابات تشير إلى أن الممارسة اليومية خلف إجادتهم للغة العربية، وهذا يمكن ملاحظته. فالعديد من العاملين يجيدون التحدث باللغة العربية التي تخدم المهنة التي يؤدونها، والبعض يلتحق بمعاهد أو دورات لاكتساب اللغة العربية، وجاءت نسبتهم حوالي 28%.

## مشكلات توفير اليد العاملة في قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق ومدى مساهمته في خلق فرص وظيفية للعمالة السعودية دراسة حاله - فنادق مدينة جدة

### د- الأداء والمكافأة والتعزيز

وللكشف عن هذا الجانب روعي معرفة نواحي كانت لها أهمية، وهي عدد ساعات العمل الأسبوعية، ونوع الدوام (كامل - جزئي) والمزايا والتعزيزات التي حصل عليها المبحوث أثناء فترة عمله في قطاع الطعام والمشروبات. وقد حسبت التكرارات والنسب المئوية وقيم مربع كاي، وفيما يلي عرض لذلك.

#### 1 - عدد ساعات العمل الأسبوعية

وقد صنفنا إلى مستويين (أقل من 48 ساعة)، (أكثر من 48 ساعة) وجاءت الاستجابات يوضحها الجدول (16) الآتي.

#### جدول (16): دلالة الفروق بين تكرارات الاستجابات على ساعات العمل الأسبوعية.

عدد ساعات العمل	التكرار	النسبة	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
أقل من 48 ساعة	323	92,29	249,62	1	0,001
أكثر من 48 ساعة	27	7,71			
الكلية	350	%100			

ويلاحظ من الجدول السابق أن 92% تقريبا من عينة الدراسة تعمل أقل من 48 ساعة عمل أسبوعيا، أي ما يقرب من 7 إلى 8 ساعات يوميا. وهي طول فترة عمل مناسبة جدا. وإن كان ما يقرب من 8% يعمل فترة زمنية يومية أكثر من ذلك، وقد يكون خلف ذلك رغبة من الموظف أو العامل في الحصول على مكافآت مالية عن الساعات الزائدة، وخاصة أن الغالبية العظمى تقوم بساعات عمل أقل من 48 ساعة وهو الشائع. وقد تحتاج مثل هذه الفئة التي تعمل أكثر من 48 ساعة أسبوعيا إلى دراسة حالة، فقد يكون خلف ذلك ليس دوافع الحصول على المال فحسب، بل دوافع نفسية تتعلق بالحاجة إلى الإنجاز Achievement Motivation أو أية دوافع أخرى. ولكن الغالبية العظمى تؤدي ساعات عمل تقليدية.

#### 2 - نوع الدوام لدى العاملين في قطاع الطعام والمشروبات

جاءت النتائج في هذا الجانب موضحة بالجدول (17).

#### جدول (17): دلالة الفروق بين التكرارات على نوع الدوام (كلي - جزئي - موسمي).

نوع الدوام	التكرار	النسبة	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
كلي	299	85,67	435,81	2	0,001
جزئي	43	12,32			
موسمي	7	2,01			
الكلية	349	%100			

ويلاحظ من الجدول السابق أن قيمة مربع كاي هي 435,81 وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى 0,001 وتشير إلى أن 85% تقريبا من المبحوثين لهم دوام كلي بينما لا يزيد عن 2% لهم دوام موسمي، وهؤلاء معظمهم من السعوديين.

#### 3 - المزايا التعزيزية الممنوحة

جاءت استجابات المبحوثين في هذا الجانب لتشير إلى حصول المبحوثين من هذا القطاع على مزايا واضحة أدبية ومادية. والجدول (18) التالي يوضح تلك النتائج.

#### جدول (18): أولويات المزايا التي حصل عليها المبحوثين من عملهم في قطاع الطعام والمشروبات.

المرتبة	النسبة	التكرار	المزايا والتعزيزات
الترقية بمسؤوليات أكبر	30,14	245	
زيادة الراتب	35,53	287	
التدريب والدراسة	16,24	132	
خدمات سكنية أفضل	10,21	83	
خدمات ترفيهية واجتماعية	7,87	64	
أخرى	0,25	2	
الكلية (عدد الاستجابات)		813	

### أسامة بن رشاد جستنية

ويلاحظ أن زيادة الراتب تأتي في مقدمة التعزيزات التي تستخدم مع العاملين في هذا القطاع يلي ذلك الترقيات إلى مسؤوليات أعلى، ويأتي في ذيل القائمة الخدمات الترفيهية والاجتماعية، ربما لأن هؤلاء أغلبهم يؤدون العمل في جو أقرب إلى الترفيه، وعلى أي حال يبدو أن أغلب العاملين في هذا القطاع حصلوا على الأقل على ميزتين إن لم يكن أكثر، وهذا التعزيز له أهمية في الرضا عن العمل الذي سبقت الإشارة إليه، وإن كان الأمر يتطلب دراسة عدد أيام الإجازات الشهرية، حيث أنه أمر لم يتم تداركه في دراستنا الحالية.

**ثانياً: نتائج الدراسة كما ظهرت من عينة المدراء وأصحاب العمل**

**أ - خبرة ومهارة العمالة الأجنبية من وجهة نظر المدراء وأصحاب العمل**

جاء التحليل عن هذا الجانب في ضوء ثلاثة استفسارات حول العاملين في قطاع الطعام والمشروبات كانت بخصوص: خبرة وتدريب العمالة في هذا المجال قبل قدومهم - اشتراط الفندق لشهادات علمية في مجال قطاع الطعام والمشروبات - إجابة العاملين المحتمكين بالزبانن للغة العربية - إعطاء العاملين دورات تعريفية بثقافة المجتمع. وفيما يلي نتائج معالجة هذه الاستفسارات من خلال التكرارات والنسب المئوية وحساب مربع كاي.

**1 - خبرة وتدريب العمالة في قطاع الطعام والمشروبات قبل قدومها**

أفادت معالجة البيانات بهذا الشأن إلى ما يوضحه جدول (19).

**جدول (19): دلالة الفروق بين الاستجابات عن خبرة وتدريب العمالة قبل قدومها من وجهة نظر المدراء وأصحاب العمل.**

الاستجابة	التكرار	النسبة	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
نعم	43	97,73%	40,10	1	0,001
لا	1	2,27%			
الكلي	44	100%			

ويلاحظ من الجدول أن المدراء أو أصحاب العمل بنسبة 97,43% يقولون أن العاملين في قطاع الطعام والمشروبات يحملون خبرة وتدريب قبل القدوم، وربما يكون ارتفاع هذه النسبة بسبب أن معظم العينة هي من فنادق الدرجة الممتازة، والتي تسعى إلى جلب عمالة مدربة تتماشى مع مستوى الفنادق التي تمثلها. علماً بأن قيمة مربع كاي 40,10 وهي دالة إحصائية عند مستوى 0,001.

**2 - اشتراط الفندق لشهادة علمية في قطاع الطعام والمشروبات**

جاءت النتائج كما يذكرها المدراء وأصحاب العمل في هذا الشأن موضحة بالجدول (20).

**جدول (20): دلالة الفروق بين الاستجابات عن اشتراط شهادة علمية.**

الاستجابة	التكرار	النسبة	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
نعم	28	63,64%	3,82	1	غير دال إحصائياً
لا	16	36,36%			
الكلي	44	100%			

وتفيد نتائج هذه المعالجة أن قيمة مربع كاي 3,82 وهي قيمة غير دالة إحصائية، حينما كانت نسبة المدراء وأصحاب العمل الذين يقولون باشتراط شهادة علمية 63,64% مقابل 36,36% لا يشترطوا. وهذا يعني أن اشتراط شهادة للعمل في قطاع الطعام والمشروبات مسألة نسبية، وأن هناك أموراً أخرى لعلها الخبرة تؤخذ في الاعتبار غير الشهادة كي يلتحق العامل بهذا القطاع. وهذا ما أكدته نتائج السؤال السابق المتعلق بالخبرة.

**3 - إجابة العاملين المحتمكين بالزبانن للغة العربية**

يبدو أن إجابة اللغة العربية أمر أساسي عندما يكون العاملين على احتكاك بالجمهور. ويوضح الجدول (21) تلك النتائج.

مشكلات توفير اليد العاملة في قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق ومدى مساهمته في خلق فرص وظيفية للعمالة السعودية دراسة حاله - فنادق مدينة جدة

جدول (21): دلالة الفروق بين الاستجابات عن اشتراط إجادة اللغة العربية لدى العاملين المحتكين بالزبائن.

الاستجابة	التكرار	النسبة	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
نعم	42	%95,45	36,36	1	0,001
لا	2	%4,55			
الكلية	44	%100			

لقد جاءت قيمة مربع كاي 36,36 وهي دالة إحصائيا عند مستوى 0,001، وتفيد بأن المدراء وأصحاب العمل بنسبة %95,45 يقررون أن العاملين المحتكين بالزبائن يجب أن يجيدوا اللغة العربية.

#### 4 - إعطاء العاملين دورات تعريفية بثقافة المجتمع

يشير الجدول (22) إلى نتائج معالجة البيانات بهذا الشأن.

جدول (22) دلالة الفروق بين الاستجابات حول إعطاء العاملين دورات تعريفية عن ثقافة المجتمع.

الاستجابة	التكرار	النسبة	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
نعم	34	%77,27	13,10	1	0,001
لا	20	%22,73			
الكلية	44	%100			

يلاحظ أن %77,27 من المدراء وأصحاب العمل يقررون إعطاء العاملين بقطاع الطعام والمشروبات دورات عن ثقافة المجتمع، مقابل %22,73 يقررون عدم إعطاء دورات لهذه الشريحة من العاملين.

ويبدو أن ذلك اعتمادا على فكرة أن المعايضة الثقافية كافية لإعطاء تلك الثقافة، فضلا عما يتذكره العاملون أثناء العمل.

#### ب - النادل الأكثر ملاءمة واتقاناً للعمل من وجهة نظر المدراء وأصحاب العمل

ظهر هذا الجانب من خلال ثلاثة أسئلة وجهت للمدراء وأصحاب العمل دارت حول: الجنسيات الأكثر ملاءمة - شروط ومواصفات النادل ليكون مؤهلا - تفصيلات الزبائن ... في ضوء حساب الرتبة والتحليل الوصفي والتكرارات والنسب المئوية ومربع كاي، وقد عرضت النتائج على النحو التالي:

#### 1 - الجنسيات الأكثر ملاءمة وقبولاً لطبيعة العمل في قطاع الطعام والمشروبات

يوضح الجدول (23) النسب المئوية مسبقة بالتكرارات مع حساب الرتب.

جدول (23): أولويات الجنسيات الأكثر ملاءمة وقبولاً لطبيعة العمل في قطاع الطعام والمشروبات.

الجنسية	التكرار	النسبة	المرتبة
فلبيني	31	%70,45	الثانية
هندي	17	%38,46	الرابعة
نيبالي	1	%2,27	السابعة
مصري	32	%72,73	الأولى
لبناني	27	%61,36	الثالثة
سوري	7	%15,91	السادسة
يمني	15	%34,09	الخامسة
أخرى	1	%2,27	السابعة
الكلية (عدد الاستجابات)	131		

### أسامة بن رشاد جستنبة

يقرر المدراء وأصحاب العمل بنسبة 72,73% من بين (44) مدير وصاحب عمل أن المصريين يأتون في المرتبة الأولى يليهم الفلبينيين بنسبة 70,45% ثم اللبنانيين بنسبة 61,36% مما يستدعي في ضوء هذه النسب معرفة شروط ومواصفات تجذب انتباه المدراء وأصحاب العمل في النادل.

#### 2 - شروط ومواصفات مطلوبة في النادل

تظهر نتائج التحليل الكيفي محتوى الجدول (24).

#### جدول (24): صفات مطلوبة في النادل وأولوياتها كما يراها المدراء وأصحاب العمل.

المرتبة	النسبة	التكرار	الصفة المطلوبة
الأولى	79,55%	35	حسن المظهر
الثانية	54,55%	24	النظافة
الثالثة	27,27%	12	التحدث
الرابعة	25%	11	اللباقة
الخامسة	22,73%	10	التعامل الجيد وحسن السلوك
السادسة	11,36%	5	الخبرة
السابعة	9,09%	4	حسن التصرف
الثامنة	4,55%	2	حسن الخلق
		44	الكلبي (عدد الاستجابات)

يلاحظ من الجدول السابق أن حسن المظهر يأتي في المقدمة من وجهة نظر 79,55% من المدراء وأصحاب العمل، ثم النظافة كما يقررها تقريبا نصف هؤلاء المدراء وأصحاب العمل 54,55%، وهي نتيجة غير متوقعة، من منطلق أن النظافة من أهم الصفات في قطاع يهتم بالأكل والمشرب، إلا إذا كان بعض الذين أشاروا إلى حسن المظهر كانوا واضعين في اعتبارهم أيضا النظافة. وإذا دمجنا التحدث واللباقة نجد أن 52,27% من المدراء فقط يرون أهميتها، إذن فلماذا أوجد هؤلاء المدراء وأصحاب العمل أهمية إجابة اللغة بنسبة 95,45%، ربما يقصدون فهم النادل لمعاني المأكولات والمشروبات لا أكثر.

وإذا دمجنا التعامل الجيد وحسن السلوك وحسن الخلق نجد فقط 27,28% من المدراء وأصحاب العمل فقط يرون أنها صفات مطلوبة. ويبدو أن التحدث واللباقة بنسبة 52,27% متقدمة على حسن السلوك وحسن الخلق، لأن الزبائن يبنهرون وينصاعون لهذه اللبابة رغم أنهم أحيانا يتصرفون بفظاظة.

#### 3 - مستوى تأييد انضمام المرأة للعمل بقطاع الطعام والمشروبات

عند حساب التكرارات والنسب المئوية ومربع كاي حينما كانت بدائل الاستجابة ثلاثة (نعم - متردد - لا) جاءت ردود المدراء وأصحاب العمل موضحة بجدول (26).

#### جدول (26): دلالة الفروق بين الاستجابات عن تأييد انضمام المرأة للعمل بقطاع الطعام والمشروبات.

نوع التأييد	التكرار	النسبة	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
نعم	16	36,36%	4,87	2	غير دالة إحصائيا
متردد	19	43,18%			
لا	8	18,18%			
لم يذكر	1	2,27%			
الكلبي	44	100%			

يلاحظ من الجدول السابق أن النسبة الأعلى 43,18% من المدراء وأصحاب العمل مترددين في مسألة عمل المرأة بهذا القطاع، ويرفض منهم 18,18% هذا الأمر. ويبدو أننا أمام نسبة فوق 61% تخشى دخول المرأة وعملها في قطاع الطعام والمشروبات، ومنهم من يوافق بشروط ويرفض لأسباب، وهذا ما سوف يتضح.

مشكلات توفير اليد العاملة في قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق ومدى مساهمته في خلق فرص وظيفية للعمالة السعودية  
دراسة حاله - فنادق مدينة جدة

4 - مبررات قبول ورفض المرأة دخول قطاع المأكولات والمشروبات

جمعت التكرارات والنسب المئوية لأراء المدراء وأصحاب العمل، كما يوضحها الجدول (27).

جدول (27): مبررات القبول والرفض لدخول المرأة قطاع المأكولات والمشروبات.

أسباب الرفض			مبررات القبول		
النسبة	التكرار	السبب	النسبة	التكرار	المبرر
6,82%	3	التقاليد والعادات	13,64%	6	حاجة سوق العمل
11,36%	5	عدم حاجة سوق العمل	20,45%	9	التعامل مع النساء فقط
4,55%	2	البيئة المحافظة	65,91%	29	لم يستجيب
77,27%	34	لم يستجيب			
100%	44	الكلي	100%	44	الكلي

من الجدول السابق تبدو قضية رفض هذه الفكرة ظهرت من نسبة غير المستجيبين التي وصلت إلى حوالي 66% حول ذكر مبررات القبول، ووصلت إل حوالي 77% عن ذكر أسباب الرفض. وقد يكون خلف ارتفاع النسبة عدم وجود خبرة سابقة في عمل المرأة في هذا القطاع، وكذلك عدم وضوح الرؤية لعمل المرأة في هذا القطاع هي التي جعلت من لم يستجيب هي الغالبية منهم لم تستجيب لهذا التساؤل. ويدعم ذلك نسبة المترددين المرتفعة التي ظهرت في الجدول السابق. إلا إذا كان هناك عامل "نفسي مالي" خلف قبولهن في العمل، وأباح به 13,64% فقط عند القبول و 11,36% عند الرفض، فكلا الرأيين يدور حول حاجة السوق.

ج- أهمية العمالة الأجنبية من وجهة نظر المدراء وأصحاب العمل

بهذا الخصوص وجهت إلى المدراء وأصحاب العمل أربعة أسئلة رئيسية دارت حول: درجة أهمية العمالة في قطاع الطعام والمشروبات - درجة كفاية العمالة في هذا القطاع - درجة تأييد أن غياب العمالة الأجنبية يؤدي إلى مشاكل - مجالات العمل في قطاع الطعام والمشروبات ذات الضرورة. وفيما يلي نتائج معالجة البيانات التي جمعت من ردود المدراء وأصحاب العمل متمثلة في التكرارات والنسب المئوية ومربع كاي.

1 - درجة أهمية العمالة الأجنبية في قطاع الطعام والمشروبات

تفيد البيانات بهذا الشأن بنتائج معالجتها بالجدول (28).

جدول (28): دلالة الفروق بين الاستجابات على درجات أهمية العمالة الأجنبية من وجهة نظر المدراء وأصحاب العمل.

الاستجابة	التكرار	النسبة	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
مهمة تماما	34	77,27%	70,18	3	0,001
مهمة إلى حد كبير	10	22,72%			
مهمة إلى حد ما	صفر	صفر			
غير مهمة إطلاقا	صفر	صفر			
الكلي	44	100%			

وبلاحظ أن قيمة مربع كاي 70,18 دالة إحصائيا عند مستوى 0,001 وأن أغلبية المدراء وأصحاب العمل بنسبة 77,27% يرون أن العمالة الأجنبية في قطاع الطعام والمشروبات مهمة تماما ومهمة إلى حد كبير بنسبة 22,72%، نظرا لأن هناك عزوف واضح من انخراط السعوديين في هذا القطاع. ويبدو من هذه النتيجة أن غياب العمالة الأجنبية من هذا القطاع سوف يصيبه بالشلل التام، وهذا ما سوف يتم تأكيده بعد قليل.

## أسامة بن رشاد جستنبة

## 2 - درجة كفاية حجم العمالة الحالية في قطاع الطعام والمشروبات

تأتي معالجة بيانات هذا الجزء موضحة بالجدول (29).

جدول (29): دلالة الفروق بين الاستجابات على درجات كفاية العمالة الحالية لقطاع الطعام والمشروبات.

مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	النسبة	التكرار	الاستجابة
0,001	3	43,44	63,64%	28	كافي تماما
			29,55%	13	كافي إلى حد كبير
			6,82%	3	كافي إلى حد ما
			صفر	صفر	غير كاف إطلاقا
			100%	44	الكلي

رغم أن قيمة مربع كاي 43,44 دالة إحصائيا عند مستوى 0,001 إلا أن حجم العمالة غير كاف تماما، حيث النسبة 63,64% فقط من المدراء وأصحاب العمل يقدرون ذلك، وهناك 37% منهم تقريبا يقولون أنها كافية إلى حد كبير وإلى حد ما.

## 3 - درجة تأييد أن غياب العمالة الأجنبية يؤدي إلى مشاكل

يبدو أنه كان من الهام البحث حول هذه النقطة من منطلق إحلال عمالة سعودية. والجدول (30) يظهر نتائج استجابات المدراء والرؤساء حول هذا الأمر.

جدول (30): دلالة الفروق بين الاستجابات على ظهور مشاكل عند عدم وجود العمالة الأجنبية في قطاع الطعام والمشروبات.

مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	النسبة	التكرار	الاستجابة
0,01	2	16,40	61,36%	27	أويد بشدة
			25,00%	11	أويد إلى حد ما
			13,64%	6	لا أويد
			100%	44	الكلي

انخفض مستوى الدلالة بشأن ظهور مشاكل حيال غياب العمالة الأجنبية من قطاع الطعام والمشروبات إلى 0,01 حيث قيمة مربع كاي 16,40. إلا أن لدينا ثقة 99% من أن للغياب أثر سلبي شديد ويدعم هذا الرأي ما يقرب من 61% من المدراء وأصحاب العمل. إن 86,36% تؤيد بشدة أو إلى حد ما، وهي نسبة عالية تؤكد على أن وجود العمالة الأجنبية في هذا القطاع أمر ضروري وسيستمر طالما لا يزال العزوف من قبل الشباب السعوديين عن الانخراط في هذا القطاع. ويبدو أن انخفاض النسبة يعود إلى منظور هؤلاء المدراء إلى مجال المهارة في قطاع الطعام والمشروبات التي تتفاوت من نادل إلى طبخ إلى كاشير. وهذا ما سوف يتضح من النقطة القادمة.

## 4 - المجالات التي تبدو مهارات العمالة الأجنبية فيها

لقد أبدى المدراء وأصحاب العمل وجهات نظر مختلفة يظهرها الجدول (31).

جدول (31): ارتباط العمل في قطاع الطعام والمشروبات بمستوى ضرورة تواجده في هذا القطاع.

مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	كلي	ضروري إلى حد ما	ضروري	ضروري جدا	مستوى الضرورة	نوع العمل
0,01	2	36,09	44	6	17	21	مباشر (نادل)	
			44	6	25	13	طباخ	
			44	8	22	14	مساعد طباخ	
			44	7	16	21	عامل	
			44	20	15	9	مدير صالة	
			44	19	18	7	مدير مطعم	
			44	18	14	12	كاشير	
0,001	-	0,67	قوة العلاقة					



## مشكلات توفير اليد العاملة في قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق ومدى مساهمته في خلق فرص وظيفية للعمالة السعودية دراسة حالة - فنادق مدينة جدة

يلاحظ من الجدول السابق أن هناك علاقة بين نوع العمل ومستوى ضرورة وجود الأجنبي كما هو في هذا العمل، ووصلت قيمة الارتباط 0,67 وهي دالة عند المستوى 0,001.

ويمكننا القول بأن :

- النادل والعامل من الأجانب ضروري جدا
- الطباخ ومساعد الطباخ من الأجانب ضروريين
- مدير الصالة ومدير المطبخ من الأجانب ضروريين إلى حد ما

وبالتالي يكون المرجح حتى الآن إحلال عمالة وطنية لشغل وظيفتي مدير صالة ومدير مطعم عوضا عن العمالة الأجنبية. ولكن هل من المتوقع إقبال ورغبة لدى العمالة السعودية على هاتين المهنتين أو غيرهما من المهام والأعمال في قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق، وذلك من وجهة نظر المدراء وأصحاب العمل؟

### د- بين عدم الإقبال والقبول للعمالة السعودية في قطاع الطعام والمشروبات

لقد أوضح المدراء وأصحاب العمل أولويات لأسباب عدم إقبال العمالة السعودية للعمل في هذا القطاع وأولويات لعوامل تجعل المواطنين أكثر قبولا للعمل في قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق.

### 1 - أسباب عدم إقبال العمالة السعودية للعمل في قطاع الطعام والمشروبات

يشير الجدول (32) إلى ترتيبات الأسباب التي تنفر المواطن السعودي من العمل في هذا المجال.

جدول (32): ترتيبات الأسباب التي تنفر المواطن السعودي من العمل في قطاع الطعام والمشروبات.

المرتبة	النسبة	التكرار	الأسباب
الأولى	97,73%	43	• انخفاض الأجور
الرابعة	38,64%	17	• عدم وجود حوافز مغرية
الحادية عشر	2,27%	1	• معظم العمالة السعودية غير مدربة
الثانية	65,91%	29	• عدم إجادة اللغة الإنجليزية
الثالثة	47,73%	21	• الرغبة في الوظائف الإدارية المكتبية
السادسة	4,55%	2	• وجود شروط لا يرغب السعودي الالتزام بها
السادسة	4,55%	2	• النظرة الدونية من قبل أفراد المجتمع
السادسة	4,55%	2	• النظرة الدونية للعامل إلى نفسه
السادسة	4,55%	2	• ساعات العمل الطويلة وغير المنتظمة
السادسة	4,55%	2	• القيم الدينية والاجتماعية (الوازع)
الخامسة	29,55%	13	• عدم الترفي
الحادية عشر	2,27%	1	• أخرى

ويتضح من الجدول السابق ومن وجهة نظر المدراء وأصحاب العمل أن انخفاض الأجور يأتي بجلاء (97,73%) وهو أول أسباب النفور من العمل في هذا القطاع. ويأتي عدم إتقان اللغة الإنجليزية بنسبة 65,91% في المرتبة الثانية ثم في المرتبة الثالثة بنسبة 47,73% رغبة المواطن السعودي في وظائف إدارية مكتبية، ثم في المرتبة الرابعة عدم وجود حوافز مغرية وأقرها 38,64% من المدراء وأصحاب العمل.

### 2 - عوامل يجب توافرها لجذب العمالة السعودية

حينما وجه سؤال للمدراء وأصحاب العمل بهذا الشأن جاءت البيانات ومعالجتها يوضحها الجدول (33).

## أسامة بن رشاد جستنبة

جدول (33): عوامل يمكن أن تجذب العمالة السعودية للعمل في قطاع الطعام والمشروبات.

عوامل الجذب	التكرار	النسبة	المرتبة
• رفع الأجور	42	95,45%	الأولى
• إيجاد حوافز مغرية للانضمام لهذا القطاع	16	36,36%	الثالثة
• تدريب العمالة السعودية للعمل بهذا القطاع	16	36,36%	الثالثة
• تعليم اللغة الإنجليزية للمنضمين لهذا القطاع	27	61,36%	الثانية
• التخفيف من شروط العمل في هذا القطاع	2	4,55%	الثامنة
• توعية أفراد المجتمع للعمل بهذا القطاع	1	2,27%	التاسعة
• التوعية والتنقيف للعامل السعودي في هذا القطاع	3	6,82	السابعة
• الاهتمام بسلم الترقى	12	27,27%	السادسة

يلاحظ أن توصية المدراء وأصحاب العمل الأولى بنسبة تصل إلى الإجماع ( 95,45%) كان بخصوص رفع الأجور. يلي ذلك في المرتبة الثانية التوجيه بتعليم السعوديين المنضمين لهذا القطاع اللغة الإنجليزية ( 61,36%). إلا أن من المهم أيضا كما يذكر المدراء الاهتمام بالحوافز وتدريب العمالة السعودية ثم توعيتها. ويبدو أن التخفيف من شروط العمل مسألة ليس لها أهميتها للمواطن السعودي عندما يقبل ويلتحق بهذا القطاع، مما يشير على أنه قادر على تحمل المسؤولية والأعباء إذا تم الاهتمام به.

#### هـ- الوعي المعلوماتي لدى المدراء وأصحاب العمل للفنادق

كان من المفيد تعرف مدى إلمام المدراء وأصحاب العمل ببعض المعلومات، مثل: وجود معاهد ومراكز تدريب – وعن تقديم الهيئة العليا للسياحة لمعلومات لتطوير العمالة في قطاع الطعام، وكذا المعلومات التي يريدها من الهيئة العليا للسياحة. وفيما يلي عرض لأرائهم حول ذلك.

#### 1 - معرفة مدراء وأصحاب العمل بوجود معاهد ومراكز تدريب

تشير البيانات أن هناك معلومات عن وجود معاهد ومراكز تدريب لمن يرغب العمل في قطاع الطعام والمشروبات كما يظهر من الجدول (34).

جدول (34): المعرفة بوجود معاهد ومراكز تدريب بالمملكة بشأن إعداد عاملين لقطاع الطعام والمشروبات.

الاستجابة	التكرار	النسبة	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
نعم	29	65,91%	6,6	1	0,05
لا	13	29,55%			
لم يذكر	2	4,54%			
الكلي	44	100%			

انخفضت قيمة مربع كاي بهذا الشأن وظهر أنها دالة عند مستوى 0,05 فقط، ويلاحظ أن ما يقرب من ثلثي العينة فقط يعرف هذه المعاهد وتلك المراكز (66% تقريبا) بينما لا يعرف ما يقرب من 30% وهذا شيء يستحق التوعية والإحاطة. ومن ثم حينما يبدو أن المواطنين بعضهم لا يعرف والمدراء وأصحاب العمل بعضهم لا يعرف، فهذا شيء يشير إلى خلل في عملية توجيه المواطنين إلى هذا القطاع من الأعمال.

#### 2 - دور الهيئة العليا للسياحة لتطوير العمالة

تشير النتائج كما تظهر من جدول (35) إلى هذا الدور.

مشكلات توفير اليد العاملة في قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق ومدى مساهمته في خلق فرص وظيفية للعمالة السعودية  
دراسة حاله - فنادق مدينة جدة

جدول (35) شعور المدراء وأصحاب العمل بتقديم معلومات تساعد وتطور العمالة في قطاع الطعام والمشروبات.

مستوى الدلالة	قيمة مربع كاي	النسبة	التكرار	الاستجابة
غير دالة إحصائياً	2,38	59,09%	26	نعم
		36%	16	لا
		4,55%	2	لم يذكر
		100%	44	الكلي

على الرغم من أن 59% تقريباً من المدراء وأصحاب العمل يشعرون بما تقدمه الهيئة العليا للسياحة لتساعد في تطوير العمالة في قطاع الطعام والمشروبات، إلا أن 36% تقريباً لا يشعرون بذلك، وأن قيمة مربع كاي 2,38 غير دالة إحصائياً، وهذا يشير إلى أن النسبة 59% ليست مرتفعة، ولا تعبر عن وعي بمدى إسهام الهيئة العليا للسياحة، إلا إذا كانت الهيئة تهتم بفنادق على حساب فنادق أخرى، وهو ما يحتاج لمزيد من التقصي حتى يتم معرفة الحقيقة. وأن هناك مؤشرات على أن التقصير هو من جانب قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق، والدليل على ذلك أن المدراء وأصحاب الفنادق لا يريد أية معلومات أو بيانات من الهيئة إلا نسبة لم تتجاوز 4,55% (فندقان) لديهم رغبة في الحصول على "دراسات سابقة في المجال".

#### مدى التحقق من فروض الدراسة

**الفرض الأول:** "الدى العاملين حالياً في قطاع الطعام والمشروبات خبرات تؤهلهم للعمل في هذا القطاع".

من النتائج السابقة نلاحظ أن:

في ضوء آراء العاملين والموظفين:

تؤكد على أن النسبة الأعلى قد سبق لهم العمل في هذا القطاع أو أنهم من المتخصصين في هذا المجال.

في ضوء آراء المدراء وأصحاب العمل:

نرى أن ما يقرب من ثلث العاملين والموظفين في هذا القطاع يحملون خبرة وتدريب قبل القدوم، أو لديهم شهادات علمية في قطاع الطعام والمشروبات. ويكاد جميعهم يجيد اللغة العربية، طالما أنهم محتكين بالزبان.

ومن ثم فالفرض الأول قد تحقق جزئياً، وأن هناك تفاوت بين واقع آراء العاملين وآراء المدراء وأصحاب العمل.

ويمكننا القول أن كثير من العاملين في قطاع الطعام والمشروبات ليس لديهم خبرات محددة تؤهلهم للعمل في هذا القطاع، وأن هذا القطاع مرن في استيعاب وتوفير وظائف لشرائح متنوعة من التخصصات غير السياحية، ويعتبر هذا القطاع مصدراً هاماً في خلق فرص وظيفية.

#### الفرض الثاني: " يغلب الرضا لدى العاملين والموظفين في قطاع الطعام والمشروبات"

ومن النتائج السابقة يلاحظ أنه:

في ضوء آراء العاملين والموظفين:

إن معظم العاملين لا يرغبون في الالتحاق بعمل آخر غير قطاع الطعام والمشروبات، بسبب أنهم راضون بشكل كبير عن عملهم في هذا القطاع. كما أن العاملين في هذا القطاع يفضلون مدينة جدة ثم مكة المكرمة والرياض.

وبناء على ما سبق يكون الفرض الثاني قد تحقق، ويمكننا القول: الرضا عن العمل في قطاع الطعام والمشروبات هو الغالب لدى العاملين والموظفين في هذا القطاع.

#### الفرض الثالث: "يحتاج العاملون والموظفون في قطاع الطعام والمشروبات إلى مهارات تؤهلهم للعمل في هذا القطاع"

من النتائج السابقة يلاحظ أنه:

في ضوء آراء العاملين والموظفين:

### أسامة بن رشاد جستنية

يمكن القول بأن بعض العاملين والموظفين بوضعهم الحالي مازالوا إلى حد ما يحتاجون إلى مهارات تؤهلهم للعمل في هذا القطاع. ومن ثم يكون الفرض الثالث قد تحقق جزئياً ويتسق إلى حد كبير مع نتائج التحقق من صحة الفرض الأول.

**الفرض الرابع:** " طول فترات الدوام مناسبة لأداء العاملين والموظفين بقطاع الطعام والمشروبات" من النتائج السابقة يلاحظ أنه:

في ضوء آراء العاملين والموظفين:

إن معظم العاملين والموظفين يقضون ساعات عمل أسبوعياً أقل من 48 ساعة، لهم دوام كلي. ومن ثم يمكن قبول الفرض الرابع ويمكننا القول بأن طول فترات الدوام وساعاته الكلية مناسبة جداً للعاملين بهذا القطاع.

**الفرض الخامس:** " هناك تعزيزات تمنح للعاملين والموظفين في قطاع الطعام والمشروبات" من النتائج السابقة يلاحظ أن معظم العاملين قد حصلوا على ترفقيات بمسؤوليات أكبر، أو حصلوا على زيادة في الرواتب، كما اتبحت لهم فرص التدريب والدراسة. ومع مراعاة أن أغلب العاملين والموظفين من العمالة الأجنبية في هذه الدراسة، فإن الملتحقين بقطاع الطعام والمشروبات حصلوا خلال فترة عملهم تقريباً على ميزتين وربما أكثر، طبعاً من بينهما الراتب. وإن كانت هذه الميزات تقليدية ولم تصل إلى حد الخدمات الترفيهية والاجتماعية، ربما لأن طبيعة العمل في الفنادق فيها إلى حد ما جو من الترفيه، ولكن لم يفتقد العاملين والموظفين التعزيزات التقليدية في مجال عملهم. ويمكننا القول بأن الفرض الخامس قد قبل، وأن العاملين والموظفين في قطاع الطعام والمشروبات يحصلون على تعزيزات ومزايا تقليدية، تساهم كعوامل جذب للعمل في هذا القطاع.

**الفرض السادس:** " هناك جنسيات أكثر ملاءمة وقبولاً لطبيعة العمل في قطاع الطعام والمشروبات" من نتائج الدراسة يلاحظ أن العاملين من المصريين واللبنانيين أكثر ملاءمة وقبولاً لطبيعة العمل في قطاع الطعام والمشروبات. ومن ثم يمكننا القول بأن الفرض السادس قد قبل.

**الفرض السابع:** " هناك مواصفات أكثر من غيرها يجب توافرها في المباشرين (النادل)" من نتائج الدراسة اتضح أن من المدراء وأصحاب العمل يرون أن حسن المظهر أمر جوهري. والبعض يرى أن النظافة والتحدث واللباقة أيضاً أمر جوهري. ومن ثم فقد قبل الفرض، ويمكننا القول أن من أولويات مواصفات النادل حسن المظهر والنظافة والتحدث واللباقة.

**الفرض الثامن:** " هناك عزوف من قبل الشباب والشابات السعوديين للانخراط في العمل بقطاع الطعام والمشروبات" من النتائج السابقة يلاحظ أن أسباب العزوف كما يراها أصحاب العمل متعددة، أهمها على الإطلاق انخفاض الأجور. أما بالنسبة لرأي المدراء وأصحاب العمل لانضمام المرأة للعمل في هذا القطاع، فكان إما الرفض أو رؤية عدم حاجة سوق العمل في قطاع الطعام والمشروبات لعمل المرأة. وهناك نسبة بسيطة من المدراء وأصحاب العمل يقولون أن المرأة يمكن يستفاد منها في العمل مع النساء والعائلات فقط. ومما سبق يمكننا القول بقبول الفرض الثامن وأن هناك عوامل كامنة خلف عزوف الشباب والشابات عن العمل في قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق.

**الفرض التاسع:** " هناك حاجة للعمالة الأجنبية للعمل في قطاع الطعام والمشروبات في ظل الظروف الحالية" لقد أكدت الدراسة أن غالبية المدراء وأصحاب العمل يرون أن تواجد العمالة الأجنبية للعمل في قطاع الطعام والمشروبات مهم جداً ومهم إلى حد كبير. وأن غياب العمالة الأجنبية عن العمل في قطاع الطعام والمشروبات يؤدي إلى مشاكل، وخاصة في مهنة الطباخ ومساعد الطباخ. ومن ثم يمكننا القول بقبول الفرض التاسع، وأن العمالة الأجنبية في وظائف مباشر (نادل) وطباخ ومساعد طباخ وعامل ضرورة ملحة حتى الآن، ويمكن التنازل نسبياً عن الجنسيات الأجنبية في وظائف مدير مطعم وكاشير.

## مشكلات توفير اليد العاملة في قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق ومدى مساهمته في خلق فرص وظيفية للعمالة السعودية دراسة حاله – فنادق مدينة جدة

**الفرض العاشر:** "حجم العمالة الحالية في قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق في مدينة جدة غير كاف" من النتائج السابقة يلاحظ أن: غالبية المدراء وأصحاب العمل يقررون أن حجم العمالة الحالية بقطاع الطعام والمشروبات كافي إلى حد ما بل كافي جدا. وعليه يمكننا القول برفض الفرض العاشر وأن مدينة جدة لا تعاني من عدم توفر اليد العاملة في قطاع الطعام والمشروبات بالفنادق من الجنسيات الأجنبية والمعانة هي لافتقار الجنسية السعودية.

**الفرض الحادي عشر:** "هناك اهتمام من قبل الجهات المتخصصة بشأن تدريب السعوديين لتمكينهم من العمل في قطاع الطعام والمشروبات"

تعكس نتائج الدراسة أن هناك عدم اهتمام من قبل الجهات المختصة بشأن تدريب السعوديين لتمكينهم من العمل في قطاع الطعام والمشروبات. ومن ثم يكون الفرض الحادي عشر قد رفض نسبيا، ويمكننا القول بأن هناك اهتمام غير كاف من قبل الجهات المختصة بشأن تدريب السعوديين لتمكينهم من العمل في قطاع الطعام والمشروبات.

**الفرض الثاني عشر:** "تعاني العمالة الأجنبية من العمل في قطاع الطعام والمشروبات" من النتائج السابقة وكذلك من نتائج التحقق من الفرضين الثاني (عدم الرضا) والرابع (عن طول فترات الدوام) والخامس (عن التعزيزات والمكافأة على الأداء)، مما يجعل معه رفض الفرض الثاني عشر، ويمكننا القول بأن هناك مؤشرات على عدم معاناة العمالة الأجنبية في قطاع الطعام والمشروبات، وهذه المؤشرات هي مستوى رضاهم المرتفع وعدم رغبتهم في ترك العمل وحصولهم على زيادة في الرواتب وعدم طول ساعات الدوام الأسبوعية.

### توصيات ومقترحات

- 1 - وضع خطة مدروسة لاجتذاب الشباب للانخراط في وظائف قطاع الطعام والمشروبات.
- 2 - رفع أجور العمل في قطاع الطعام والمشروبات لجذب الشباب السعوديين للعمل بهذا القطاع.
- 3 - وضع برامج تدريبية مركزة للشباب الراغبين للعمل في هذا القطاع.
- 4 - إيجاد حوافز مغرية وجاذبة لجذب الشباب للانخراط في هذا القطاع.
- 5 - توعية أفراد المجتمع بأهمية العمل بشكل عام وفي هذا القطاع بشكل خاص.
- 6 - استخدام وسائل مناسبة لجذب الشباب والشابات للعمل في قطاع الطعام والمشروبات.
- 7 - إجراء المزيد من البحوث عن العاملين والموظفين في قطاع الطعام والمشروبات وبأحجام عينات أكبر من مدن أخرى.

### المراجع

- 1- Belau, D. and Budlender, D. (2006). An introduction to labour statistics in tourism. Working paper , International Labour Office Geneva.
- 2- Industry Advisory Board (IAB) (2006). Labour Force Requirments of Tourism Sector Submitted to australian School of Tourism and Hotel Managment, Southen Cross University.
- 3- Bodewes, T. (1981). Development of Advanced Tourism Studies in Holand: Annals of Tourism Research, vol. 8, No. 1.
- 4- Vaugeois, N. and Rollin, R. (2003). Tourism Employment on Vancouver Island , British Columbia, Tourism Labour Market Research Project , Government of Canda .

أسامة بن رشاد جستنية

**The Provision of Employment Problems in the Food and Beverage Sector of the Hotels and  
Its Impact on Job Opportunities for the Saudi Labor  
Case Study: Jeddah Hotels**

**Osama R. Jastaniah**

Faculty of Arts And Humanities , Department of Geography and Geographic Information  
Systems, King Abdulaziz University

**ABSTRACT**

This study focused on workers and the employees in the food and beverage sector in some hotels in Jeddah City. In order to identify the factor and variables that reduce the joining in that sector, especially the young people in Saudi (males and females).

It has been prepared two questionnaires, the first one applied to the workers and employees in this sector, the second was applied to the managers or owners. The study sample consisted of 351 workers and employees, and 44 managers and owners of the hotels, that randomly samples was selected from size of population 1592 belong to test hotels.

The results indicated that there is an urgent need for the foreign labor, and will continue, because there is a reluctance of Saudi young people – male or female – in the food and beverage sector in hotels. The study concluded a number of recommendations and suggestions.