



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم

بسم الله الرحمن الرحيم



MONA MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



MONA MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



MONA MAGHRABY



الدراسات العليا

أثر الصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية بمصر كمتغير وسيط على العلاقة
بين الكلمة المنطوقة إلكترونيًا ونوايا الزيارة
(دراسة ميدانية)

**The Effect of Medical Tourism Destinations In Egypt Image As a Mediator
Variable on the Relationship between Electronic Word of Mouth
And Intentions to Visit
(Field Study)**

"رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير الأكاديمي في إدارة الأعمال"

الباحثة

آيات عبد النبي محمد عبد النبي

إشراف

الدكتور

ريم محمد الألفي

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور

جيهان عبد المنعم رجب

أستاذ التسويق – كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢٠٢١ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالَ مَوْلَا

سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا
إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ
الْعَلِيمُ الْعَظِيمُ

صدق الله العظيم

سورة البقرة الآية: ٣٢



صفحة العنوان

اسم الباحثة: آيات عبد النبي محمد عبد النبي.

عنوان الرسالة: أثر الصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية بمصر كمتغير وسيط على العلاقة بين الكلمة المنطوقة إلكترونياً ونوايا الزيارة (دراسة ميدانية)

الدرجة العلمية: درجة الماجستير فى إدارة الأعمال.

تحت إشراف:

• أ.د. جيهان عبد المنعم رجب "استاذ التسويق بالكلية ووكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة".

• د. ريم محمد الألفى "مدرس إدارة الأعمال بالكلية"

القسم التابع له: قسم إدارة الأعمال.

اسم الكلية: كلية التجارة.

الجامعة: جامعة عين شمس.

سنة المنح: ٢٠٢١



رسالة ماجستير

اسم الباحثة: آيات عبد النبي محمد عبد النبي.

عنوان الرسالة: أثر الصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية بمصر كمتغير وسيط على العلاقة بين الكلمة المنطوقة إلكترونياً ونوايا الزيارة (دراسة ميدانية)

الدرجة العلمية: درجة الماجستير فى إدارة الأعمال.

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

الأستاذ الدكتور / عمرو حسن خير الدين (رئيساً)

استاذ التسويق بالكلية ورئيس قسم إدارة الأعمال الأسبق

الأستاذ الدكتور / جيهان عبد المنعم رجب (مشرفاً)

استاذ التسويق بالكلية ووكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

الدكتور/ عبد العاطى بكرى حسين المناعى (عضواً)

رئيس مجلس أمناء المؤسسة المصرية للسياحة العلاجية والإستشفاء البيئى

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة:

ختم الإجازة

بتاريخ..... /..... / ٢٠٢١م

موافقة مجلس الجامعة:

موافقة مجلس الكلية:

بتاريخ..... /..... / ٢٠٢١م

بتاريخ..... /..... / ٢٠٢١م

الإهداء

إلى من رسموا مستقبلى ولم تمهلهم الدنيا ليفرحوا ويروا تأثيره فى حياتى.

إلى روح "أبى" جزاك الله عنى خير الجزاء.

إلى روح "أمى" التى كان مرضها هو مصدر إلهامى لعمل هذه الدراسة "مقاصد السياحة الإستشفائية" والتى لم تفارقنى روحها طيلة العمل فى هذه الدراسة.

إلى روح خالى الكاتب والمترجم/ محمد إبراهيم مبروك، مازالت نصائحه وإرشاداته وتوجيهاته لها تأثير فى حياتى.

رحمهم الله وأسكنهم الفردوس الأعلى من الجنة

إلى إخوانى

إلى أمى الثانية (زوجة خالى) مستشار رئيس الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة سابقاً د/ رضا كامل، بارك الله فى عمرك وصحتك ورزقك السعادة أينما كانت.

إلى أستاذتى وزملائى وأصدقائى بكلية التجارة جامعة عين شمس

إلى استاذى مدرس الجيولوجيا والعلوم البيئية / على موسى، من كان سبب معرفتى الأولية بمقاصد السياحة الإستشفائية. بارك الله فى علمك وعملك.

إلى روح أستاذى مدرس اللغة الإنجليزية / حاتم عزب، من كانت لمقولته أثر إيجابى فى نفوس طلابه "أوعى تفكر إن الوقت فاتك، طول ما فى ساعة، طول ما فى دقيقة، طول ما فى ثانية، طول ما فى أمل، واحنا أملنا فى ربنا كبير" ربنا يجازيه عن ما علمه لطلابه كل خير.

إلى أفراد مجتمعى والمهتمين بالبحث العلمى داخل وخارج بلدى الحبيبة مصر

شكر وتقدير

بعد السجود لله تعالى الرحمن الرحيم شكراً وحمداً على نعمه وتوفيقه للباحثة لإتمام هذه الدراسة راجيه إياه أن أكون قد انجزتها على الوجه المطلوب.

يسعدنى ويشرفنى أن أتقدم بوافر الشكر والتقدير للأستاذ الدكتور/ جيهان عبد المنعم رجب أستاذ التسويق ووكيل الكلية لشئون البيئة والمجتمع، لتفضلها بقبول الإشراف على الرسالة وما بذلته معى من توجيهات لها ابلغ الأثر فى إخراج هذه الرسالة على هذا المستوى فهى مثال للتواضع والخلق والإحترام فلها منى كل الإحترام والتقدير والامتنان وأدعو الله ان يمدّها بدوام الصحة والعافية والتوفيق فى شتى حياتها.

وتتشرف الباحثة بتقديم جزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / عمرو خير الدين استاذ التسويق بالكلية ورئيس قسم إدارة الأعمال الأسبق ، لتفضله بقبول مناقشة هذه الرسالة (رئيساً) وما قدمه من جهد ووقت فى قراءة الرسالة للحكم عليها، كما اتقدم له بالشكر لما تعلمته منه خلال دراستى بالبالكالوريوس وتمهيدى الماجستير.

واتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى الدكتور/ ريم محمد الألفى مدرس إدارة الأعمال بالكلية، لما علمته لى فى كيفية كتابة الرسالة فكانت معى خطوة بخطوة فى كل كلمة وفكرة، ولم تتقاعس عن تقديم النصيحة لى ولم تتأخر عن إجابة أى سؤال، فلها منى كل الإحترام والتقدير وأتمنى لها مزيد من النجاح والتفوق فى عملها وحياتها.

كما يسعدنى أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى الدكتور / عبد العاطى بكرى حسين المناعى رئيس مجلس أمناء المؤسسة المصرية للسياحة العلاجية والإستشفاء البيئى، على تشجيعه ودعمه وتحفيزه لى ولما تعلمته منه وكان له إضافة رائعة فى هذه الرسالة.

كما أتقدم بالشكر إلى وزارة السياحة والآثار المصرية لتسهيلها مهمتي في إعطائي معلومات تفيد الدراسة .

وآخر دعوانا أن الحمد لله الذى تتم بنعمته الصالحات

الباحثة

مستخلص الدراسة باللغة العربية

أثر الصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية بمصر كمتغير وسيط على العلاقة بين الكلمة المنطوقة إلكترونياً ونوايا الزيارة

تسعى الدراسة للتوصل إلى دراسة أثر الصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية بمصر كمتغير وسيط على العلاقة بين الكلمة المنطوقة إلكترونياً ونوايا الزيارة، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- دراسة أثر الكلمة المنطوقة إلكترونياً على نوايا الزيارة.
- دراسة أثر الكلمة المنطوقة إلكترونياً على الصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية.
- دراسة أثر الصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية على نوايا الزيارة.
- دراسة أثر الصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية كمتغير وسيط على العلاقة بين الكلمة المنطوقة إلكترونياً بأبعادها (خبرة مصدر الكلمة المنطوقة إلكترونياً، التشابه بين مصدر الكلمة المنطوقة إلكترونياً ومستقبلها، الثقة بمصدر الكلمة المنطوقة إلكترونياً) وبين نوايا الزيارة.

قد أسفرت الدراسة على "وجود أثر إيجابي دال إحصائياً للكلمة المنطوقة إلكترونياً ككل على نوايا الزيارة"، ووجود أثر سلبي ذا دلالة إحصائية للثقة بمصدر الكلمة المنطوقة إلكترونياً على نوايا الزيارة، "وجود أثر إيجابي دال إحصائياً للكلمة المنطوقة إلكترونياً ككل على الصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية"، "وجود أثر إيجابي دال إحصائياً للصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية كمتغير وسيط في العلاقة بين الكلمة المنطوقة إلكترونياً بأبعادها (خبرة مصدر الكلمة المنطوقة إلكترونياً ، التشابه بين مصدر الكلمة المنطوقة إلكترونياً ومستقبلها، الثقة بمصدر الكلمة المنطوقة إلكترونياً) وبين نوايا الزيارة".

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	آية قرآنية
ب	تعريف الباحث
ج	لجنة المناقشة والحكم على الرسالة
د	إهداء
هـ	شكر وتقدير
و	المستخلص
ز	قائمة المحتويات
ط	فهرس الجداول
ك	فهرس الأشكال
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
١	مقدمة
٣	أولاً مصطلحات الدراسة
٦	ثانياً الدراسات السابقة
١٥	ثالثاً الدراسة الإستطلاعية
١٦	رابعاً مشكلة البحث وتساؤلات الدراسة
١٨	خامساً أهداف الدراسة
٢٠	سادساً فروض الدراسة
٢٢	سابعاً متغيرات الدراسة
٢٤	ثامناً الإطار المقترح للدراسة
٢٥	تاسعاً منهجية الدراسة
٢٧	عاشراً حدود الدراسة
٢٧	الحادى عشر أهمية الدراسة
٢٨	الثانى عشر الأساليب الإحصائية للدراسة
٢٩	الثالث عشر خطة الدراسة
الفصل الثانى: الإطار النظرى للدراسة	
أولاً: الكلمة المنطوقة إلكترونياً	
٣٤	مقدمة
٣٤	أ مفهوم الكلمة المنطوقة إلكترونياً
٣٧	ب أبعاد الكلمة المنطوقة إلكترونياً
٣٩	ج دوافع كتابة الكلمة المنطوقة إلكترونياً
٤٢	د خصائص الكلمة المنطوقة إلكترونياً
٤٣	هـ أهمية الكلمة المنطوقة إلكترونياً
ثانياً: الصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية	
٤٩	مقدمة
٥٠	أ تعريف الصورة الذهنية للمقاصد السياحية
٥١	ب أبعاد ومكونات الصورة الذهنية للمقصد السياحى
٥٥	ج أهمية الصورة الذهنية للمقصد السياحى

الصفحة	الموضوع
٥٦	د أنواع الصورة الذهنية
٥٧	هـ مراحل تكوين الصورة الذهنية

تابع قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٦٠	و العوامل المؤثرة على الصورة الذهنية
	ثالثاً: نوايا الزيارة
٦٢	مقدمة
٦٢	أ مفهوم نوايا الزيارة
٦٣	ب أبعاد نوايا الزيارة
٦٦	ج أهمية نوايا الزيارة
٦٧	د مراحل تكوين نوايا الزيارة
٦٩	هـ العوامل المؤثرة على نوايا الزيارة
	رابعاً: السياحة العلاجية
٧٦	مقدمة
٧٦	أ التطور التاريخي للسياحة العلاجية
٧٧	ب تطور مفهوم السياحة العلاجية
٧٩	ج أنواع السياحة العلاجية
٨٠	د أهمية السياحة الإستشفائية
٨١	هـ مقومات السياحة الإستشفائية في مصر
٨٣	و العوامل المؤثرة على حركة السياحة الإستشفائية في مصر
٨٥	ز أماكن السياحة الإستشفائية في مصر
	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية
٩٥	مقدمة
٩٦	أولاً استكشاف والتعرف على خصائص عينة الدراسة
٩٦	ثانياً ترميز بيانات قائمة الاستقصاء
٩٧	ثالثاً التحليل الأولي للبيانات
١٠٢	رابعاً إجراء الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة
١٠٣	خامساً إجراء التحليلات الإحصائية لاختبار فروض الدراسة
	الفصل الرابع: النتائج والتوصيات
١٢٧	مقدمة
١٢٧	أولاً النتائج
١٣٧	ثانياً التوصيات
١٣٩	ثالثاً توصيات تخص البحوث المستقبلية
	قائمة المراجع
١٤٣	أولاً المراجع العربية
١٤٦	ثانياً المراجع الأجنبية
	الملاحق
١٧١	١ قائمة الإستقصاء المستخدمة في الدراسة
١٧٦	٢ الملخص باللغة العربية

الصفحة	الموضوع
١١	المُلخَص باللغة الإنجليزية

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	٤
٢٢	متغيرات الدراسة	(١-١)
٢٣	التعريف الإجرائي والقياسي لمتغيرات الدراسة	(١-٢)
٣٧	أبعاد الكلمة المنطوقة إلكترونياً	(٢-١)
٥٢	أبعاد الصورة الذهنية للمقصد السياحي	(٢-٢)
٦٤	أبعاد نوايا الزيارة	(٢-٣)
٩٦	التكرارات والنسبة المئوية للبيانات الديموغرافية	(٣-١)
٩٨	نتائج تطبيق معاملي الثبات والصدق	(٣-٢)
١٠٠	اختبار إعتدالية البيانات باستخدام اختبار Shapiro-Wilk	(٣-٣)
١٠٢	الإحصاء الوصفي واختبار ويلكوكسن	(٣-٤)
١٠٥	مصفوفة الارتباط بين الكلمة المنطوقة إلكترونياً ونوايا الزيارة	(٣-٥)
١٠٦	ملخص نموذج الانحدار بين الكلمة المنطوقة إلكترونياً ونوايا الزيارة	(٣-٦)
١٠٦	اختبار t ومعاملات نموذج الانحدار بين الكلمة المنطوقة إلكترونياً ونوايا الزيارة	(٣-٧)
١٠٧	مصفوفة الارتباط بين أبعاد الكلمة المنطوقة إلكترونياً ونوايا الزيارة	(٣-٨)
١٠٨	ملخص نموذج الانحدار بين أبعاد الكلمة المنطوقة إلكترونياً ونوايا الزيارة	(٣-٩)
١٠٨	اختبار t ومعاملات نموذج الانحدار بين أبعاد الكلمة المنطوقة إلكترونياً ونوايا الزيارة	(٣-١٠)
١١٠	مصفوفة الارتباط بين الكلمة المنطوقة إلكترونياً والصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية	(٣-١١)
١١١	ملخص نموذج الانحدار بين الكلمة المنطوقة إلكترونياً والصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية	(٣-١٢)
١١١	اختبار t ومعاملات نموذج الانحدار بين الكلمة المنطوقة إلكترونياً والصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية	(٣-١٣)
١١٣	مصفوفة الارتباط بين أبعاد الكلمة المنطوقة إلكترونياً والصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية	(٣-١٤)
١١٤	ملخص نموذج الانحدار بين أبعاد الكلمة المنطوقة إلكترونياً والصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية	(٣-١٥)
١١٤	اختبار t ومعاملات نموذج الانحدار بين أبعاد الكلمة المنطوقة إلكترونياً والصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية	(٣-١٦)
١١٦	مصفوفة الارتباط بين الصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية ونوايا الزيارة	(٣-١٧)
١١٦	ملخص نموذج الانحدار بين الصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية ونوايا	(٣-١٨)

الصفحة	الجدول	٢
	الزيارة	
١١٧	اختبار t ومعاملات نموذج الانحدار بين الصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية ونوايا الزيارة	(٣-١٩)
١١٨	مؤشرات جودة توفيق نمذجة المعادلات البنائية	(٣-٢٠)
١١٩	تقديرات نمذجة المعادلات البنائية	(٣-٢١)

تابع قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	٢
١٢٠	التأثير المباشر وغير المباشر لأبعاد الكلمة المنطوقة إلكترونياً على نوايا الزيارة من خلال الصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية	(٣-٢٢)
١٢٢	اختبار مان ويتني واختبار كروسكال للصورة الذهنية لمقاصد السياحة العلاجية	(٣-٢٣)
١٢٤	اختبار مان ويتني واختبار كروسكال لأبعاد الكلمة المنطوقة إلكترونياً	(٣-٢٤)
١٣٣	نتائج اختبار الفروض	(٤-١)
١٣٨	توصيات الدراسة وآليات التنفيذ	(٤-٢)

قائمة الأشكال

الصفحة	الأشكال	٢
٢٤	الإطار المقترح للدراسة	(١-١)
٤١	العلاقة بين دوافع عناصر الكلمة المنطوقة إلكترونياً وبين العوامل التحفيزية	(٢-١)
٥٦	أنواع الصورة الذهنية	(٢-٢)
٥٧	التفاعل بين الصورة الذهنية للمؤسسة	(٢-٣)
٥٩	مكونات الصورة الذهنية للمؤسسة	(٢-٤)
٦٨	التمثيل التخطيطي لتأثيرات ومتغيرات التحفيز على النوايا	(٢-٥)
٦٩	عملية الإقناع السردى	(٢-٦)
٧٤	نظرية السلوك المخطط (TPB)	(٢-٧)
٨٥	خريطة الإستشفاء البيئى فى مصر	(٢-٨)
١١٨	نمذجة المعادلات البنائية	(٣-١)