

Salwa Ak1



بسم الله الرحمن الرحيم

مركز الشبكات وتكنولوجيا المعلومات

قسم التوثيق الإلكتروني



Salwa Ak1



جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

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



Salwa Akl



بعض الوثائق الأصلية تالفة
وبالرسالة صفحات لم ترد بالأصل



D18360

تقييم أثر إظهار الطابع الحضاري القومي كجزء من المزيج التسويقي في المنشآت الفندقية المصرية على مستوى الأداء الفندقي المصري

دراسة ميدانية تحليلية
على عينة من الفنادق المصرية فئة الأربع والخمسة نجوم

مرسالة علنية مقدمة إلى كلية السياحة والفنادق ، جامعة الإسكندرية استيفاء لدرجات
المقررة للحصول على درجة الماجستير في الفندقة والإرشاد السياحي والسياحة

مقدمة

معالي عبد الغني فياض محمد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلْ أَطِيعُوا اللَّهَ
وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ
وَعَلَّامُ الْغُيُوبِ

حَقَّقَ اللَّهُ الْغُيُوبَ

لجنة الإشراف

الدكتور / سعيد محمد المصري

أستاذ الإدارة المساعد بكلية السياحة والفنادق - جامعة الإسكندرية
(مرحمه الله)

الدكتور / حنان سعد قطاره

أستاذ إدارة الفنادق المساعد بكلية السياحة والفنادق - جامعة الإسكندرية

لجنة الحكم على الرسالة

التوقيع

الأستاذ الدكتور / **المحمّد نور الشمرين (الرياض)** (مناقشا)
العميد الأسبق لكلية السياحة والفنادق - جامعة حلوان ورئيس قسم الدراسات
الفندقية بكلية حانا

الأستاذ الدكتور / **محمد موسى** (مناقشا)
عميد كلية الفنون الجميلة - جامعة الإسكندرية

الأستاذة الدكتورة / **حنان سعد قطارة** (مشرفا ومناقشا)
الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية بكلية السياحة والفنادق - جامعة
الإسكندرية

شكر و تقدير

من فضل الله عليّ أن أبلغني ما كنت أمله عذره من توفيق هيا لي تحقيقه ، ما كان من شخص الدكتور / سعيد محمد المصري (رحمه الله و أسكنه فسيح جناته) - أستاذ الإدارة المساعد بقسم الدراسات الفندقية بكلية السياحة و الفنادق - جامعة الإسكندرية الفاضل نحوي من عون صادق و توجيه صائب ، و عطاء علمي سخّي ، و كله مما يوجب عليّ أعظم الشكر و أخلص الدعاء بأطيب الجزاء .

ومن الناس في قول الله تعالى :

((اقرأ وربك الأكرم . الذي علم بالقلم . علم الإنسان ما لم يعلم))

يبين أنه سبحانه جعل التعليم ، أي نقل المعلم علمه إلى الآخر لونا من الكرم . و لأن الله - و بالطبع - لا يكرم إلا بما هو نعمة ، فهذا يعني أن العلم هو إحدى صور النعم في الخلق . و لما كان إكرام الدكتور / حنان سعد قطارة - أستاذ الإدارة المساعد بقسم الدراسات الفندقية بكلية السياحة و الفنادق - جامعة الإسكندرية لشخصي ، متمثلاً في نعمة ما تلقينته من سيادتها من علم حرّياً بأبلغ الشكر ، فإنني أرجو قبوله عرفاناً مني لسيادتها بما لها من فضل أدين لها به حاضراً و قايلاً .

معالي عبد الغني فياض محمد

معيدة بقسم الدراسات الفندقية - كلية السياحة والفنادق

جامعة الإسكندرية

ملخص الرسالة في حدود (١٠ أسطر)

إن معظم الفنادق الخمس و الأربع نجوم بمصر ، لا تهتم بإبراز الطابع الحضاري

بالرغم من :

- « عوامل إبراز الطابع الحضاري في الفنادق تؤثر بالإيجاب على جذب السياح الأجانب .
- « تفاوت الأهمية النسبية لعوامل إبراز الطابع الحضاري في التأثير الإيجابي على جذب السياح الأجانب ، حيث تزيد في المبنى و التميز الفندقي و التسويق الفندقي .
- « انخصائص الديموغرافية للسياح الأجانب تؤثر على مدى إدراكهم لتأثير الطابع على جذبهم للفنادق .

- « عوامل إبراز الطابع الحضاري في الفنادق تؤثر بالإيجاب على معدلات الإشغال .
- و قد حققت الدراسة أهدافها ، حيث تم التعرف على أهمية إبراز الطابع في الفنادق ، و تم التعرف على مدى تطبيق فكرة إبراز الطابع في الفنادق المصرية في الوضع الراهن ، و التوصل إلى مجموعة من التوصيات و المقترحات بشأن اقتراح إستراتيجية تطبيق الطابع في الفنادق المصرية .

ملخص الرسالة في حدود (1000) كلمة

لا شك أن إبراز الطابع الحضاري في المعروض الفني و السياحي ، له أهمية في جذب عدد كبير من السياح الأجانب إلى المنشآت الفندقية ، و لكن أتضح من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة على أربعين سائح أجنبي ، أن معظم الفنادق في مصر لا تهتم بإبراز الطابع الحضاري ، و حتى لو حاولت هذه الفنادق أن تبرز الطابع الحضاري فهي لا تبرزه كما يجب ، بل تبرزه بشكل لا يجذب السياح الأجانب .

و من هنا تم طرح الأسئلة التالية :

- « كيف يمكن تجسيد الطابع الحضاري في المنشآت الفندقية ؟ سرية ؟
- « ما هو أثر إظهار الطابع الحضاري على مستوى الأداء الفني المصري ؟
- « ما هي عناصر المعروض الفني التي يجب أن يتركز تجسيد الطابع الحضاري فيها ؟

- « و قد قادت محاولة الإجابة على الأسئلة السابقة ، إلى التوصل لمجموعة من الاقتراحات ، التي استهدفت الدراسة اختبارها :-

الفرض الأول : عوامل إبراز الطابع الحضاري في المنشآت الفندقية تؤثر على جذب السياح الأجانب إلى هذه المنشآت . ويمكن تقسيم هذا الفرض إلى سبعة فروض فرعية :-

- « مواقع المنشآت الفندقية تؤثر على جذب السياح الأجانب إليها .
- « مباني المنشآت الفندقية تؤثر على جذب السياح الأجانب إليها .

« المناخ الداخلي للمنشآت الفندقية يؤثر علي جذب السياح الأجانب إليها .
« الأغذية والمشروبات المقدمة في المنشآت الفندقية تؤثر علي جذب السياح الأجانب إليها .

« زي العاملين في المنشآت الفندقية يؤثر علي جذب السياح الأجانب إليها .

« التميز الفندقي يؤثر علي جذب السياح الأجانب إلي المنشآت الفندقية .

« التسويق الفندقي يؤثر علي جذب السياح الأجانب إلي المنشآت الفندقية .

الفرض الثاني :- تختلف الأهمية النسبية لدرجة تأثير العوامل المؤثرة في إبراز الطابع

الحضاري علي جذب السياح الأجانب ، حيث تزيد في المبني ، التميز

الفندقي ، التسويق الفندقي ، أكثر من باقي العوامل الأخرى .

الفرض الثالث :- الخصائص الديموغرافية للسياح الأجانب تؤثر علي مدى إدراكهم لتأثير

الطابع الحضاري علي جذب السياح الأجانب إلي المنشآت الفندقية .

هذا ويمكن تقسيم الفرض السابق إلي فرضيين فرعيين :-

جنسية السياح الأجانب تؤثر علي مدى إدراكهم لتأثير الطابع الحضاري في جذب

السياح الأجانب إلي المنشآت الفندقية .

عمر السياح الأجانب يؤثر علي مدى إدراكهم لتأثير الطابع الحضاري في جذب السياح

الأجانب إلي المنشآت الفندقية

الفرض الرابع :- درجات تطبيق عوامل إبراز الطابع الحضاري في المنشآت الفندقية تؤثر

علي معدل الإشغال السنوي .

وقد تم تحديد نطاق الدراسة ليشمل عينة من السياح الأجانب، في جمهورية مصر العربية ، وعينة من مديري التسويق في فنادق الخمس والأربع نجوم في جمهورية مصر العربية .

وقد تكونت الرسالة من أربعة أجزاء رئيسية :-

الجزء الأول :- وشمل المقدمة التي عرضت فيها الظاهرة ، ومكثة الدراسة ، والفروض ، وأهداف الدراسة ، ونطاق البحث ، ومنهج البحث ، وخطة البحث .

الجزء الثاني :- وشمل الإطار النظري للدراسة ، وقد احتوي على أهمية الطابع الحضاري في تحقيق التميز الفندقي من ناحية ، وأهمية الطابع الإقتصادية والإمتاعية السياحية من ناحية أخرى ، كما اشتمل هذا الجزء على كيفية إبراز الطابع الحضاري في المنشآت الفندقية من خلال المبني ، المداخل الداخلية ، الموقع ، زبي العاملين ، والأغذية والمشروبات .

الجزء الثالث :- وشمل الدراسة الميدانية اختبارات الفروض ونتائج الدراسة .

الجزء الرابع :- وشمل التوصيات والمقترحات وملاحق الدراسة و مراجع الدراسة .

وقد أسفرت الدراسة عن النتائج التالية :-

أولاً : نتائج اختبارات الفروض :

< بالنسبة للفرض الأول : " تؤثر عوامل إبراز الطابع الحضاري تأثيراً إيجابياً على جذب السياح الأجانب بالمنشآت الفندقية " .

< بالنسبة للفرض الثاني : " تتفاوت الأهمية النسبية لعوامل إبراز الطابع الحضاري في التأثير على جذب السياح الأجانب للمنشآت الفندقية " .

« بالنسبة للفرض الثالث : " تؤثر الخصائص الديموغرافية للسياح الأجانب على

مدى إدراكهم لتأثير الطابع الحضاري على الجذب للمنشآت الفندقية .

« بالنسبة للفرض الرابع : " تؤثر عو من إبراز الطابع الحضاري تأثير إيجابياً

على متوسط معدلات الإشغال السنوي في المنشآت الفندقية " .

ثانياً : تم التعرف على أهمية إظهار الطابع الحضاري في المنشآت الفندقية : حيث أن :

« (٦٢ %) من عينة السياح الأجانب يؤيدون أهمية فكرة إظهار الطابع

الحضاري في المنشآت الفندقية .

« (٨٦,٢ %) من عينة مديري التسويق يؤيدون فكرة إظهار الطابع الحضاري

في المنشآت الفندقية .

**ثالثاً : تم التعرف على مدى تطبيق فكرة إظهار الطابع الحضاري في المنشآت الفندقية في
الوضع الراهن حيث :**

أوضحت أنه على الرغم من أهمية إظهار الطابع الحضاري في المنشآت الفندقية ، إلا أن

الاهتمام بإظهاره مهملاً بطريقة كبيرة ، حيث أن (٦٢,٧ %) من عينة الفنادق المبحوثة لا

تظهر الطابع على الإطلاق ، و يؤيد ذلك رأي السياح الأجانب حيث أوضحت أن (٨٧ %) من

الفنادق التي زاروها لا تظهر الطابع الحضاري على الإطلاق ، و إنما تقلد غيرها من الفنادق

الأوروبية و الأمريكية .

ملخص الرسالة في حدود (٢٠٠) كلمة

لا شك أن إبراز الطابع الحضاري في المعروض الفندقى و السياحى ، له أهمية في جذب عدد كبير من السياح الأجانب إلى الفنادق ، ولكن أتضح من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة على أربعين سائح اجنبي ، أن معظم الفنادق في مصر لا تهتم بإبراز الطابع ، و حتى لو حاولت هذه الفنادق أن تبرز الطابع فيني لا تبرزه كما يجب ، بل تبرزه بشكل لا يجذب السياح الأجانب .

عني الرغم من :-

عوامل إبراز الطابع الحضاري تؤثر تأثيراً إيجابياً على جذب السياح الأجانب الفنادق .
اختلاف الأهمية النسبية لعوامل إبراز الطابع الحضاري في التأثير على جذب السياح الأجانب ، فهي تزيد في المبني ، التميز والتسويق الفندقى ، وتقل في بقية العوامل .
الخصائص الديموغرافية للسياح الأجانب تؤثر على مدى إيراكهم لتأثير الطابع الحضاري على جذبهم للمنشآت الفندقية .
عوامل إبراز الطابع تؤثر تأثيراً إيجابياً على معدلات الإشغال في الفنادق " .

وقد حققت الدراسة الأهداف التالية :-

تم التعرف على أهمية إظهار الطابع الحضاري في الفنادق .

تم التعرف على مدى تطبيق فكرة إظهار الطابع الحضاري في الفنادق المصرية .

تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات و المقترحات ، بشأن اقتراح إستراتيجية

لتطبيق الطابع الحضاري في الفنادق المصرية .

فهرس المحتويات

صفحة	
ج - ط	قائمة المحتويات
ي - ل	قائمة الجداول
م - أ	مصطلحات وتعريفات خاصة
١ - ١١	المقدمة
١	تمهيد
٢	(١/١) الظاهرة
٥	(٢/١) مشكلة الدراسة
٥	(٣/١) الفروض
٦	(١/٣) المتغيرات المستقلة
٧	(٢/٣) المتغير التابع
٧	(٤/١) أهداف الدراسة
٨	(٥/١) نطاق الدراسة
٨	(٦/١) منهج البحث
٨	(١/٦) عينة الدراسة
٩	(٢/٦) أدوات التحليل الإحصائي
١٠	(٧/١) خطة البحث