

## دراسه مقارنه بين سلوك واتجاهات المراهقين وكبار السن والرجال والسيدات نحو الوجبات السريعه

مقدمه من  
علياء مختار جابر النجار

للحصول على درجه الدكتوراه فى اداره الفنادق

قسم اداره الفنادق  
كلية السياحه والفنادق  
جامعه الفيوم

### الملخص العربى

انتشرت فى العقود الثلاث الاخيرة مطاعم الوجبات السريعه فى دول العالم النامى والمتقدم على حد سواء واصبحت تنتشر فى جميع ربوع مصر فقد غزت مطاعم الوجبات السريعه (ذات الطابع الامريكى) السوق المصرى حيث تزايد عدد مؤسسات وسلاسل مطاعم الوجبات السريعه وتزايد الطلب عليها خاصة من قاطنى المدن والذين بداوا فى تقبل هذا النموذج الغربى من الوجبات السريعه والذى اصبح اسلوب حياه فى هذا العصر.

تتميز مطاعم الوجبات السريعه بنمط الخدمه السريع، الاطعمه رخيصة الثمن، والقوائم المحدوده، والتي غالبا ماتوجد معلقه على الحائط نتيجة لنمط الخدمه السريع معدلات الدوران المرتفعه، الديكورات البسيطة.

وقد كان لنجاح سلاسل مثل ماكدونالد، كنتاكي سببا فى ظهور سلاسل محليه على غرار تلك السلاسل العالميه مثل مؤمن، جاد وغيرها من السلاسل المحليه التى تاخذ نفس الطابع الغربى.

وقد نالت مطاعم الوجبات السريعه قدرا كبيرا من الدراسات والابحاث.

وعلى الرغم من الاهتمام بقطاع الوجبات السريعه بشكل عام نجد هناك قصور فى دراسة الفروق فى السلوك والاتجاهات بين الرجال والسيدات وبين الاعمار المختلفه وما يعكسه ذلك من اختلاف فى احتياجات كل شريحه.

لذلك تهدف هذه الدراسة الى تقدير الفروق فى السلوك والاتجاهات بين عملاء مطاعم الوجبات السريعه طبقا للنوع والسن فى مطاعم الوجبات السريعه فى القاهره الكبرى.

تضمنت هذه الدراسة ٣٥٠ من عملاء مطاعم الوجبات السريعه والذين تبدا اعمارهم من ١١ عام . وكانت اداة البحث المستخدمة للحصول على البيانات هى الاستبيان . وقد تم توزيع الاستبيان على عملاء مطاعم الوجبات السريعه.

حيث وجدت الباحثة فروق بين الرجال والسيدات فى الاسباب التى تدفعهم لتناول الطعام داخل مطاعم الوجبات السريعه كالتالى:

وجد ان الاسباب التى تدفع الذكور من عينة الدراسة الي زيارة مطاعم الوجبات السريعه جاءت بالترتيب التالى:

١. السفر .
٢. سريعه وسهله .
٣. حبهم لمذاق الطعام .
٤. شهرة المكان .
٥. الجو الصاخب .
٦. عدم توافر الوقت الكافى لاعداد الطعام .
٧. السعر .
٨. قريها من اماكن التسوق .
٩. قريها من محل الاقامه .
١٠. للتسلية .
١١. عاده .

ولكن بالنسبه للاناث فكان ترتيب الاسباب كالتالى:

١. قريها من محل الاقامه .
٢. السعر .
٣. عدم توافر الوقت الكافى لاعداد الطعام .
٤. سريعه وسهله .
٥. حبهم لمذاق الطعام .
٦. قريها من اماكن التسوق .
٧. عاده .
٨. شهرة المكان .

٩. للتسليه.

١٠. السفر.

١١. الجو الصاخب.

- وقد اظهرت النتائج ايضا ان النسبه الاكبر من الذكور والتي كانت ١٩.٣% تفضل تناول الطعام مع الاصدقاء. اما الاناث فكانت النسبه الاكبر ٢٤.١٢% يفضلون تناول الطعام مع العائله وهو مايشير الى ان تناول الطعام فى مطاعم الوجبات السريعه يمكن ان يكون نمطا للاستمتاع او الاحتفال او الاندماج فى المجتمع.
- ايضا اشارت النتائج الى ان كلا من الذكور والاناث يفضلون تناول وجبه الغداء يليها العشاء ويأتى الافطار فى المرتبه الاخير.
- ايضا وجدت الباحثه ان كلا من الذكور والاناث يزورون مطاعم الوجبات السريعه مره واحد اسبوعيا على الاقل.
- وجد ايضا ان النسبه الاكبر من الذكور والاناث يفضلون تناول الطعام داخل صالة الطعام الخاصه بالمطعم.
- وجد ايضا ان هناك اختلاف بين الذكور والاناث من حيث مظاهر جودة الطعام التى تجذبهم لتناول الطعام فى مطاعم الوجبات السريعه حيث وجد ان الذكور يجذبهم طزاجة المكونات ، درجة الحرارة التى يقدم عليها الطعام، تنوع قائمة الطعام، التجديد فى الاصناف، المظهر الجيد للطباق، نكهة الطعام، كمية الطعام داخل الوجبه المقدمه. بينما الاناث فجاء ترتيب تلك العوامل مختلف كليا عن الذكور حيث احتلت كمية الطعام المرتبه الاولى فى اولوياتهم وتبعها مدى طزاجة المكونات ثم المظهر الجيد وتنوع قائمة الطعام .
- ايضا تم ترتيب العوامل التى تؤثر فى العملاء من حيث جودة الخدمة المقدمه وجد ان الذكور كالتالى:

١. مظهر العاملين.

٢. المعدات.

٣. فترات العمل داخل المطعم.

٤. طريقة تعامل العاملين داخل المطعم.

٥. سرعة الخدمه.

بينما كانت ترتيب الاناث كالتالى:

١. طريقة تعامل العاملين داخل المطعم.

٢. فترات العمل داخل المطعم.

٣. المعدات.
٤. مظهر العاملين.
٥. سرعة الخدمة.
- وجد ان الاسعار تؤثر في الذكور اكثر من الاناث.
- وجد ايضا ان موقع المطعم يؤثر في كلا من الذكور والاناث عن تناول الطعام بالخارج ايضا ديكور غرفة الطعام ومستوى نظافة المكان .
- ايضا مدى توافر اماكن انتظار السيارات يؤثر في الذكور بنسبه اكبر من الاناث.

- ايضا وجد ان هناك فروق في الاراء و الاتجاهات تبعا للمرحله العمريه(السن)وكانت كالتالى:
- المراهقون يفضلون تناول الطعام خارج المنزل(في مطاعم الوجبات السريعه) مع اصدقائهم على عكس كبار السن الذين يفضلون ذلك مع العائله.
  - المراهقون يفضلون تناول الطعام داخل صالة الطعام التى تلحق بالمطعم اما كبار السن فعاده مايفضلون اخذ الطعام للمنزل.
  - وجد ايضا ان الاسباب التى تدفع المراهقين لتناول الطعام فى هذا النوع من المطاعم جاءت بالترتيب التالى:

- ١- للسعر المناسب.
- ٢- السفر.
- ٣- الجو الصاخب.
- ٤- سريعه وسهله.
- ٥- شهرة المكان.
- ٦- كعاده.
- ٧- قريبا من محل الاقامه.
- ٨- للتسلية.
- ٩- قريبا من اماكن التسوق.
- ١٠- ليس هناك وقت كافي لاعداد الطعام.

بينما كبار السن فقد جاءت الاسباب بالترتيب التالى:

- ١- السفر.
- ٢- قريبا من اماكن التسوق.
- ٣- سريع وسهل.
- ٤- عاده.

- ٥- ليس هناك وقت كافي لاعداد الطعام.
  - ٦- للتسلية.
  - ٧- شهرة المكان.
  - ٨- الجو الصاخب.
  - ٩- قربها من محل القامه.
  - ١٠- السعر.
- وجد ايضا ان المراهقين يبحثون عن المكونات الطازجه، المظهر الجيد، كمية الطعاك المناسبه، المذاق الجيد، درجة الحرارة المناسبه، تنوع قائمة الطعام، التجديد فى الاصناف المقدمه. بينما كبار السن يبحثون عن كمية الطعام المناسبه،المظهر الجيد للاطباق، مذاق الطعام، التجديد فى الاصناف، تنوع الفائمه. درجة الحرارة المقدم عليها الطعام، طزاجة المكونات.
- ايضا هناك اختلافات بين كلا من المراهقين وكبار السن فى جودة الخدمه فالمرهقين اختاروا طريقة تعامل العاملين فى المرتبه الاولى بينما كبار السن اختاروا المعدات.
- ايضا السعر يؤثر فى الراهقين بدرجة اكبر من كبار السن.
- بينما وجد ان ترتيب الاولويات من حيث تاثير المكان فى كلا من المراهقين وكبار السن لا يختلف حيث لا يوجد بينهم اختلافات.
- لذلك على مديرى مطاعم الوجبات السريعه مراعاة تلك الاختلافات بين الاعداد المختلفه ومراعاة ايضا اختلاف الجنس(ذكور-اناث) لكى يكونوا قادرين على تلبية احتياجات العملاء وتقليل عدد الشكاوى.
- لذلك توصى الباحثه بالتالى:
- ١- زيادة الاهتمام بالاغذيه الطازجه و الصحية خاصة التى تقد للمراهقين عن طريق اضافة انواع من السلطات والاطباق التى تحوى على الخضروات وكميات اقل من الدهون التى يتميز بها الطعام المقدم داخل هذا النوع من المطاعم.
  - ٢- تخصيص اماكن لكبار السن يتم فيها التحكم فى درجة حرارة مبرد الهواء وخفض اصوات الموسيقى.
  - ٣- الاهتمام بنظافة صالة الطعام بشكل دائم ايضا الاهتمام بمظهر العاملين.
  - ٤- الالتزام بالوقت المخصص لاعداد الطعام وتقديمه.
  - ٥- تقديم الطعام على درجة حرارة مناسبه.
  - ٦- تنوع الاصناف المقدمه وتنوع الاسعار واحجام الوجبات حتى تتناسب مع جميع الفئات.

- ٧- التعامل مع المشكلات والشكاوى بأقصى سرعه ممكنه.
- ٨- العملاء فى مطاعم الوجبات السريعه يفضلون تناول الطعام فى مجموعات.معظم العملاء من العينه يفضلون تناول الطعام داخل صالة الطعام الخاصه بالمطعم لذلك يلزم الاهتمام بصالة الطعام ومساحتها حتى تستوعب تلك الاعداد وزيادة عدد العاملين بصالات الطعام الملحقه بكل مطعم.
- ٩- معظم شكاوى العملاء تتلخص فى الاتى:
- الانتظار لفترة طويله للحصول على الطعام.
  - درجة حرارة الطعام المقدم غير مناسبه.
  - كمية الطعام المقدمه فى الوجبة لا تتناسب مع السعر.
  - موائد الطعام لا تلقى القدر الكافى من الاهتمام والنظافه.
  - تعامل العاملين مع العملاء لا يتفق مع سياسة هذه السلاسل.
  - ارتفاع اصوات الموسيقى الصاخبه وعد مناسبة نوعية هذه الموسيقى مع جميع الفئات.
  - عدم ملائمة درجة حرارة مكيف الهواء.