

## التحقق من عناصر نجاح المواقع الإلكترونية بالفنادق : دراسة حالة الفنادق المصرية

لقد تنامي إستخدام الشبكة العنكبوتية كقناة تسويقية على مستوى العالم بصورة سريعة. ان غالبية الشركات عبر كل الصناعات بما فيها الفنادق، قد اعتمدت على استخدام الشبكة العنكبوتية في إرضاء العملاء. وقد إعتمدت الفنادق على هذه البيئة الجديدة في التواصل مباشرة مع المسافرين وتوفير للعملاء الراغبين في البحث عن المعلومات فرصة الحجز للإقامة عبر الإنترنت. وقد استخدمت الدراسة الإستبيان لجمع البيانات من ٣١١ من عملاء الفنادق للتحقق من تصوراتهم عن مواقع الفنادق المصرية على شبكة الإنترنت. وقد استخدمت نماذج المعادلة الهيكلية (structural equation modeling)، لقياس أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية لمواقع الفنادق على الانترنت وأثرها على القدرة التنافسية لهذه الفنادق. وتساعد نتائج هذه الدراسة مديري تسويق الفنادق في معالجة العيوب في المواقع الإلكترونية التجارية ودعم القدرة التنافسية.