

خبرات الوجبات في المطاعم العرقية : توقعات العملاء المصريين

الملخص العربي

تعد طريقة إعداد وتقديم الطعام واحدة من أهم المكونات العرقية التي ترتبط بالثقافات العرقية المختلفة. فكل مجموعة عرقية تحاول الحفاظ على الخصائص المميزة لها خاصة فيما يرتبط بإعداد وخدمة الأغذية المميزة لها. وفي الوقت الحاضر حاولت العديد من المطاعم العرقية الجمع بين تأثيرات المكان والفلكلور المرتبط بها، إلى جانب النكهات الغذائية المميزة لها. وحيث أن أغلبية عملاء المطاعم العرقية في مصر من المصريين، فإن مديري تلك المطاعم بحاجة لمعرفة توقعات العملاء وما هي رؤيتهم لتجربة تناول الأغذية العرقية، لذا فقد هدفت الدراسة إلى التعرف على عوامل تناول العملاء المصريين للوجبات في المطاعم العرقية وقياس أثر هذه العوامل على تجربة تناول الوجبات في تلك المطاعم.

وفي سبيل تحقيق أهداف الدراسة فقد تم إتباع المنهج الكمي، وتم الإعتماد على الإستبيان لجمع البيانات من ٣٧٩ من عملاء المطاعم العرقية المصريين. وقد إعتمدت الدراسة على تحليل الإنحدار لقياس أثر العوامل المستقلة بالدراسة على المتغير التابع (تجربة تناول وجبة الطعام العرقية)، وقد أظهرت نتائج الدراسة طريقة تقييم المصريين للعوامل المؤثرة في تقييم تجربة تناول الوجبات في المطاعم العرقية، حيث أبرزت النتائج أن مديري تلك المطاعم قد نجحوا في مقابلة تطلعات المصريين المتعلقة بمؤثرات المكان وجودة الطعام وجودة الخدمة وسلوك العاملين والعوامل الصحية، والأثر الإيجابي لهذه العوامل على تجربة تناول الطعام في تلك المطاعم. كما أبرزت الدراسة أوجه القصور في تلك المطاعم من وجهة نظر العملاء والتي تمثلت في عدالة الأسعار ومهارات العاملين والتسويق والإتصال والذي أثر سلبا على تقييم العملاء المصريين لتجربة تناول الطعام في تلك المطاعم.