

ملخصات البحوث

- (1) تقييم كفاءة سياسات سلامة الغذاء بالمستشفيات بمحافظة الفيوم بالتطبيق على المستشفى الجامعي.
- (2) Workplace Hazards in Butchery Premises: Case of Fayoum.
- (3) Students' Expectations towards Careers in the Hospitality industry in Egypt.
- (4) Stress and Violence Risk Management at Five Star Hotels in Cairo.
- (5) الأغذية المحلية المصرية ودورها فى الترويج السياحى.
- (6) دور التسويق الإلكتروني فى تدعيم القدرة التنافسية للفنادق بالتطبيق على الفنادق الثلاث نجوم بمدينة القاهرة: دراسة إستكشافية.
- (7) The Effects of Food Safety Knowledge, Attitude and Practices on Hotel Competitive Advantages: Perceptions of Food Service Staff in Hotels.
- (8) ممارسات توفير إستهلاك الطاقة والتكنولوجيا الخضراء فى فنادق الخمس نجوم بالقاهرة: دراسة إستكشافية.

بحث رقم (1)

تقييم كفاءة سياسات سلامة الغذاء بالمستشفيات بمحافظة الفيوم (بالتطبيق على المستشفى الجامعي)

الملخص:

أصبح الاهتمام بسلامة الغذاء الموضوع الذي يلقي دائما اهتمام الجميع خاصة في السنوات القليلة الأخيرة , و التي زادت فيها مشاكل تلوث الغذاء بكافة صوره و التي ألفت بظلالها على حركة صناعة الغذاء في التجارة العالمية. حيث أصبح الوصول إلى تقديم غذاء صحي و آمن الهاجس الذي يؤرق الجميع سواء في الدول المتقدمة أو النامية, كذلك زاد الاهتمام بسلامة الغذاء نتيجة لزيادة الوعي الغذائي عند العملاء بالإضافة إلى التقدم العلمي الكبير في مجال صحة الإنسان و معرفة الكثير من الأمراض التي تصيبه نتيجة تناول الأغذية الفاسدة. يهدف البحث بصفة عامة إلى تقييم الوضع الحالي لمدى تطبيق سياسات سلامة الغذاء بالمستشفى الجامعي بمدينة الفيوم, والتعرف على أهم التحديات والمعوقات التي تحول دون تطبيق هذه السياسات بالمستشفى مجال الدراسة. كما تعتمد منهجية الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي في سبيل تحقيق أهداف الدراسة مستخدما وسائل مختلفة لجمع البيانات كالمقابلة الشخصية وقائمة التصحيح مع الأشخاص المعنيين بسلامة الغذاء داخل المستشفى . وكان معدل الاستجابة بالنسبة إلى المقابلة الشخصية 100 % , و 100 % بالنسبة إلى قائمة التصحيح. وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) الإصدار 16 , وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

أكدت الدراسة أن أكثرية المسؤولين عن سلامة الغذاء داخل المستشفيات الجامعية مجال الدراسة ليس لديهم دراية كافية بمفهوم وماهية الغذاء الصحي الامن, كما أكدت نتائج الدراسة على عدم تواجد سياسة واضحة ومعلنة ومتبعة للإشراف والرقابة على سلوكيات وممارسات متداولي الأغذية لتأكيد سلامة الغذاء المقدم. اخيرا أكدت الدراسة أن المستشفى الجامعي مجال الدراسة لا تعد برامج تدريبية لتنمية ورفع وعي وقدرات متداولي الأغذية بأهمية السلوك الصحي في أماكن تداول الغذاء. وقد قام الباحثان بمناقشة النتائج والوصول الى مجموعة من التوصيات اهمها الحاجة إلى وجود سياسة عامه لسلامة الغذاء على مستوى وزارة الصحة للتعامل مع الأغذية المقدمة داخل المستشفيات, الحاجة إلى وجود لجنة متخصصة ومستقلة تابعة لوزارة الصحة تكون مسؤولة عن الاشراف والرقابة على سلامة الأغذية بالمستشفيات بشكل عام والمستشفيات الجامعية بشكل خاص. وجوب تطبيق المستشفيات مجال الدراسة احد برامج نظم الجودة مثل (برنامج تأكيد الجودة , إدارة الجودة الشاملة أو برنامج تحليل المخاطر و التحكم في النقاط الحرجة) و ذلك لتأكيد تقديم غذاء امن .

الكلمات الدالة: تلوث الغذاء, أنواع تلوث الأغذية, الغذاء الامن, المخاطر, سياسات سلامة الغذاء .

**EVALUATING THE EFFECTIVENESS OF FOOD SAFETY POLICIES AT
FAYOUM HOSPITALS
(A case study on Fayoum University Hospital)**

Abstract

Food Safety has become a subject of enormous interest over the last decade. The reasons are varied, ranging from emerging capabilities in the management of food risks, to heightened man awareness with the importance of food safety, to greater scientific progress in the field of man health. WHO recorded that millions of people in developed and developing countries infected with food borne diseases every year. Thus pushing the researchers to study the current status to identify the effectiveness of hospital management in the face of food risks.

In general, the study aims to (1) Evaluating the current status of applicable food safety policies at Fayoum university hospital. (2) Identifying barriers and challenges that face hospital management towards adopting food safety policies and its implementation at the hospital field of study. So, based methodology of the study using descriptive analytical method in order to achieve the objectives of the study using different methods to collect data like semi-structured interview with persons in charge and check-list. Data were analyzed using statistical analysis software (SPSS) version 16. 100 % is response rate, the study results emphasized that the majority of persons in charge at Fayoum University Hospital have no adequate knowledge about a safe food concept and food safety procedures, also the results confirmed that there is no existence of a clear and written food safety policy for the supervision and control over the behaviours and practices of food handlers to ensure food safety submitted. Finally, there isn't a followed food safety training and posters or guidelines in food handling areas.

Based on the results obtained, the study found a set of recommendations such as having a food safety policy at the level of the Ministry of Health to deal with the food provided in the hospitals, setting higher levels of Hygiene training programs to enable food & beverage persons in charge to assesses accurately the food risk offered by their business & determine appropriate Hygiene training for their staff, food and beverage outlets field of the study should apply one of the following quality systems (QA, TQM, and HACCP) to ensure that the served foods are safe .

Key words: Food Contamination, Types of Food Contamination, Safe Food, Food Safety Policies, Food Risks, Food Poisoning.

Workplace Hazards in Butchery Premises: Case of Fayoum

Abstract

Butchers and meat cutters work in grocery stores are considered as a highly risk and physically demanding premises and occupation. Butchers encounter hazards every day in the workplace, such hazards, including the risk of injury or disease that can cause physical or psychological harm. The work can be and may include the use of dangerous tools and equipment, required heavy or repetitive lifting, long hours in a standing position, exposure to repetitive motions, and cold temperatures. The purpose of this study is to identify the workplace hazards and utilization of safety measures in butcher shops in Fayoum.

The researchers used descriptive analytical Approach, to achieve the study goals. Study data are abstracted from Semi-structured interview with butcher shops' employees. Data collected were analyzed by SPSS "statistical package for social science" version 16. The researchers determined butcher shops in Fayoum which counted up to 65 shops according to Commercial Chamber Information Network (2014) to be the study's population.

The study results emphasized that butcher shops' employees contended that occupational health and safety is still below desired standards in general. And the majority of respondents have no adequate knowledge related to occupational health and safety concept, its importance and procedures. Based on the results obtained, the study raises some recommendations for further study.

Keywords: Hazards, Occupational health, Workplace, Butchers, Fayoum.

مخاطر الصحة والسلامة المهنية بمحلات الجزارة بالفيوم (دراسة حالة على مدينة الفيوم)

الملخص:

لاشك أن العنصر البشري المؤهل والمدرب هو المورد الأهم على الإطلاق في كل مؤسسة بل في حقيقة الأمر هو عصب العملية الإنتاجية ومحركها الأساسي ومن ثم فإن العناية بتلك الموارد البشرية والمحافظة عليها وتوفير الأمن اللازم لها أثناء أداء عملها سواء ضد الأخطار والحوادث الناجمة عن استخدام الآلات والمعدات أو ضد الأمراض والأضرار الصحية الناجمة عن طبيعة العمل كلها تعني في النهاية المحافظة على إحدى أهم ثروات وموارد المؤسسة، الأمر الذي دفع الباحثان لدراسة الحالة الحالية لتحديد مخاطر بيئة العمل ومدى الاستفادة من تدابير السلامة في محلات الجزارة بمدينة الفيوم. و إعطاء الفرصة لاستخراج نتائج تساعد على تقديم التوصيات اللازمة. مما يساعد أصحاب هذه المؤسسات مجال الدراسة النظر إلى الصحة والسلامة المهنية على إنها استثمار وليست تكلفة تفرض عليهم.

تهدف الدراسة بشكل عام إلى تحديد مخاطر بيئة العمل ومدى الاستفادة من تدابير السلامة والصحة المهنية في محلات الجزارة بمدينة الفيوم. والذي يبلغ عددهم (65) محلاً طبقاً لشبكة معلومات الغرفة التجارية بالمدينة لعام 2014، لذلك تم تطبيق أسلوب الحصر الشامل على مجتمع الدراسة كعينة نتيجة لصغر حجم مجتمع الدراسة وبالتالي أصبحت العينة هي المجتمع. وقد تم استخدام المقابلة الشخصية كأداة لجمع البيانات، وكان معدل الاستجابة بالنسبة إلى المقابلة الشخصية 78.4%. وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) الإصدار 16، و قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أكدت الدراسة أن غالبية أصحاب محال الجزارة ليسوا على دراية بمفهوم وأهمية الصحة والسلامة المهنية والفوائد التي تعود على مؤسساتهم من تطبيق هذه قواعد. كما أكدت الدراسة أن هناك العديد من المخاطر التي تواجه محلات الجزارة بمدينة الفيوم ويعزى ذلك إلى غياب الدور الرقابي والتفتيشي للمحليات بالمدينة، كذلك إنخفاض مستوى الوعي والمهارات للعاملين بهذا القطاع وإنخفاض المستوى التعليمي لهم، بالإضافة إلى عدم اتباع أوتطبيق أى قواعد للصحة والسلامة المهنية. وقد قام الباحث بمناقشة النتائج و الوصول إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة الاهتمام بتدريب ونشر الوعي للعاملين في هذا القطاع بالمخاطر المحتملة في بيئة عملهم وكيفية تطبيق كافة القوانين واللوائح المتعلقة بقواعد الصحة والسلامة المهنية. كما ينبغي على السلطات المحلية أن تدرج الصحة والسلامة المهنية بشكل رسمي في أي دورة تدريبية للعاملين المعنيين حديثاً في هذا القطاع مع بذل الجهود لتشجيع والإشراف على معدات الوقاية الشخصية والممارسات الصحية للعاملين في محلات الجزارة مجال الدراسة. إعداد كتيب إرشادي عن أهم المخاطر المهنية داخل محلات الجزارة والإستخدام الأمثل لإجراءات وقواعد الصحة والسلامة المهنية.

الكلمات الدالة: المخاطر، محلات الجزارة، المخاطر المهنية، تحديد المخاطر، الصحة والسلامة المهنية.

Students' Expectations towards Careers in the Hospitality industry in Egypt

Abstract

The aim of this study is to explore students' expectations towards career in the hospitality industry. A sample of 327 undergraduate students from hospitality management programs at eight different universities in Egypt was surveyed. Results showed that the majority of the students intended to work a career related to the hospitality. The participants for this study feel they will start their future career in entry level job and they also preferred to work in job position at food and beverage department. Opportunity to meet new people with different cultures and providing job opportunities were found to be the most important characteristics of the hospitality industry that encourage students after graduation. Willingness to work long hours was considered the most important personal quality need a competent employee. On the other hand, the respondents believed that solid work experience is the most important factor that recruiters or HR managers look for from potential candidate. Conversely, language skills and communication skills were viewed as the important for career development.

Keywords: Career expectations, hospitality, Egypt, job requirement, degree value.

توقعات الطلاب نحو المجال المهني في صناعة الضيافة في مصر

الملخص:

يهدف هذا البحث الى التعرف على التوقعات المهنية للطلاب للعمل في صناعة الضيافة، شملت عينة البحث 327 طالب بمرحلة البكالوريوس ببرامج إدارة الضيافة في ثماني جامعات مصرية. أظهرت النتائج بأن غالبية الباحثين لديهم الرغبة في العمل في احدى الوظائف ذات الصلة بصناعة الضيافة بعد تخرجهم. كما توقع الطلاب بان يكون المستوى الاول أو التشغيلي هو ما سيبدعون به بعد تخرجهم، وأكدت النتائج بأن قسم الأغذية والمشروبات هو القسم الأكثر تفضيلا بين الطلاب للعمل به بعد التخرج. كما أوضحت النتائج بان فرصة التعرف الى اشخاص لديهم ثقافات مختلفة وتوفير فرص عمل واعدة هي أهم الخصائص الايجابية المميزة لصناعة الضيافة من وجهة نظر الطلاب والتي تساهم في إقبال الطلاب على العمل بالصناعة بعد التخرج ، كما أكد الباحثين بأن الرغبة في العمل لفترات وساعات طويلة هي أهم الصفات الشخصية التي يجب أن المطلوب أن يتحلى به العاملين في صناعة الضيافة، وعلى الجانب الاخر أظهرت النتائج بأن الخبرة تعد العامل الاهم الذي يبحث عنه مديري الموارد البشرية بصناعة الضيافة عند إختيارهم من بين المرشحين لشغل الوظيفة، اعتبر الطلاب أن مهارات اللغة ومهارات الإتصال هي المهارات الاكثر أهمية لتطور صناعة الضيافة. أظهرت النتائج بأن هناك فجوة بين الصناعة والجانب الأكاديمي من وجهة نظر الطلاب وكذلك ضعف المقررات الدراسية وإنفصالها عن الصناعة.

الكلمات الدالة: التوقعات المهنية، الضيافة، مصر، المتطلبات المهنية، قيمة الدرجة

Stress and Violence Risk Management at Five Star Hotels in Cairo

Abstract

Stress and Violence at the workplace are complex phenomena. Their negative impact ranges from psychological, rather subjective, harm or injury to physical injury, breakdown or disease. Stress and Violence also at work are more present in service sectors than in other economic sectors, because they originate to a large extent from the interface between workers and customers. So, the main aim of the study focuses on evaluating the current status of applicable 'Stress and Violence Risk Management Process' and its impact upon hotel operations at five star hotels.

The researchers used descriptive analytical Approach, to achieve the study goals. Study data is abstracted from different sources like journals, periodicals, internet and data from Semi-structured interview with hotel employees. Data collected was analyzed by SPSS "statistical package for social science" version 16. The researchers determined five star hotels in Cairo which counted up to 33 hotels according to Egyptian Hotel Guide (2012) to be study population.

The study results emphasized that five-star hotels' employees contended that Stress and Violence Risk management process are still below desired standards generally. And more than 80% of respondents have no adequate knowledge about Stress and Violence Risk management, its importance and procedures.

Based on the results obtained, the study raises the following recommendations for further study, Hotel management has to have a risk management policy to avoid stress and violence at workplace, this policy responsible for determining demand of employees' job, the control employees have over their work, the support employees receive, the working relationship employees have, employees' role and responsibilities, and any change process that affect employees.

Keywords: Risk, Risk Management, Violence and Stress Risk, Five Star Hotels.

إدارة خطر التوتر والعنف بالفنادق الخمس نجوم بالقاهرة

الملخص:

لا شك أن التوتر والعنف في بيئة العمل من الظواهر المعقدة. حيث يمتد تأثيرها السلبي بداية من التأثير النفسي والشخصي إلي الإصابة الجسدية، وقد يصل الأمر إلي الإنهيار أو المرض. كما يعد التوتر والعنف في بيئة العمل هو الأكثر حدوثاً وتكراراً في القطاع الخدمي مما هو عليه الأمر في القطاعات الاقتصادية الأخرى، لأنه ينبع إلى حد كبير من التفاعل المباشر بين العاملين والعملاء. لذلك، فإن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة يركز على تقييم الوضع الحالي لمدى كفاءة عملية إدارة خطر التوتر والعنف المعمول بها وتأثيرها على عمليات التشغيل في الفنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى، والذي يبلغ عددهم (33) فندقاً طبقاً لدليل الفنادق المصرية الإصدار رقم (32) لسنة (2013/2012) لذلك تم تطبيق أسلوب الحصر الشامل على مجتمع الدراسة.

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة مستخدماً وسائل مختلفة لجمع البيانات كالدوريات، المجلات العلمية، والانترنت، بالإضافة إلى المقابلة الشخصية مع العاملين في الفنادق مجال الدراسة. وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج " SPSS الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية " الإصدار 16، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ذات القيمة حيث أظهرت وجود قصور لدى غالبية الباحثين بأهمية دور إدارة خطر التوتر والعنف في بيئة العمل، وإن تطبيقها مازال دون المستوى المنشود، وخلص البحث إلى تقديم بعض التوصيات والمقترحات.

الكلمات الدالة: الخطر، إدارة المخاطر، خطر العنف والتوتر، الفنادق الخمس نجوم.

الأغذية المحلية المصرية ودورها فى الترويج السياحي

الملخص:

يتفق خبراء التغذية بأن الغذاء هو الأساس في منظومة الحياة الذي يعيد للإنسان توازنه, فمن الصعب العيش من دونه ومنة يتفق ايضا متخصصي السياحة والضيافة بأن الغذاء من ضمن الأشياء التي تعمل على اكتساب ثقة السائح في البلد الذى يزوره حيث يعد الغذاء أساس النشاط والحيوية لهم. فتستمر ثقافة الدول من خلال أكلات تبرز أطباقها المحلية لمجتمعات أخرى لتكون بذلك سياحة غذائية عبر الأطباق الغذائية, إذ تعد مثل هذه الأكلات التي تميز بعض الدول ثقافة حضارية غذائية, لا يتقنونها إلا المحليين فتتقن الدول بغنائها, من هذا المنظور.

ومنة تظهر أهمية البحث في سعى غالبية المطاعم لإيصال فكرة الغذاء المحلي كونه يعتبر من التراث ونقله إلى العالم سواء بالمشاركة في المهرجانات العالمية أو افتتاح فروع في دول أخرى , فأن فكرة العودة إلى أغذية محلية تقدم من خلال أطباق تجمع بين الطراز العالمي كذوق والأكل المحلي كفائدة, تسهم في إيجاد منظومة غذائية مميزة, وخلق متذوقين جدد وجذب اهتمامهم إلى الغذاء وأصله وطعمه بمنظومة متكاملة لأطباق محلية صحية.

ومنة يهدف هذا البحث الى إبراز الهوية الغذائية المصرية التي نراها بدأت تفقد بريقها بدخول وجبات منزوعة الفائدة, بحيث تكون أطباقا غذائية ذات تقليد محلى مميز وكذلك محاولة التصدي للوجبات السريعة القليلة الفائدة , ومدى استخدام ذلك في الترويج السياحي المصري.

حيث اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي في سبيل تحقيق أهداف البحث مستخدمين المقابلة الشخصية مع مديري المبيعات في الفنادق الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ, لتحديد دور الطبق المحلي المصري في جذب أكبر عدد ممكن من السياح.

وإشارات غالبية النتائج بعدم استخدام الأغذية المحلية في الترويج السياحي وأن دورها لا يزال دون المستوى المطلوب لوجود بعض التحديات والعقبات التي تحول دون تفعيل نمط السياحة الغذائية في

مصر, ووجود بين السائحين على تناول واستساغة بعض من أشهر الاكلات المصرية المحلية

وقد أوصى الباحثين بضرورة مشاركة مروجي السياحة المصرية في المهرجانات والمؤتمرات ووضع الاكلات التي تميز مصر ضمن اولويات الترويج والتسويق مع تفعيل دور وزارة السياحة والإعلام والجهات

المنوطة بالسياحة في الترويج للأكلات المصرية على المستوى العالمي بشتى الطرق المختلفة.

الكلمات الدالة: الأغذية المحلية المصرية, السياحة الغذائية, الترويج السياحي.

The impact of traditional local food on tourism promotion

Abstract:

Food tourism is experiencing the food of the country, region or area, and is now considered a vital component of the tourism experience.

So the importance of this research appears in the idea of the need to deliver local food as it is considered as a heritage and its role in the promotion of Egyptian tourism.

The aim of this research is to demonstrate the Egyptian local food, which can be one of the possible tools to tourism promotion.

Where researchers rely on descriptive analytical method using different methods to collecting data such interview with sales and marketing managers in five-star hotels in Sharm El-Sheikh, to determine the role of the Egyptian local food attract the largest possible number of tourists.

Most results indicated that tourism promotion was not used perfectly by local food and its level is still below the required level due to some of challenges and obstacles that prevents the enhancement of food tourism in Egypt.

The researchers recommend the necessity of the participation of Egyptian tourism marketers at global food festivals, conferences that distinguish local Egyptian food and enhancement the role of the Tourism Ministry, media Ministry and tourism marketers vested in the Egyptian cuisine promotion at the global level.

Key words: Food tourism, traditional local food, tourism promotion.

بحث رقم (6)

دور التسويق الإلكتروني في تدعيم القدرة التنافسية للفنادق بالتطبيق على الفنادق الثلاث نجوم بمدينة القاهرة:
دراسة إستكشافية

الملخص:

يعد التسويق الإلكتروني اليوم أحد أدوات التميز للمؤسسات الخدمية من أجل تقديم خدماتها على أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك من خلال المواقع الإلكترونية لهذه المؤسسات على شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)، لتلبية رغبات وإحتياجات عملائها، ورغم إختلاف هذه المؤسسات في مستوى تقديم الخدمة والسعر المقدم إلا أن جميع تلك المؤسسات تشترك في إتمام عملية بيع وشراء منتجاتها وخدماتها من خلال الشبكة الإلكترونية. هدفت الدراسة بشكل عام إلى تقييم الوضع الحالي لتحديد العلاقة بين التسويق الإلكتروني والمزايا التنافسية، كما تهدف الدراسة إلى التعرف على أهم التحديات والعقبات التي تحول دون تطبيق التسويق الإلكتروني بالفنادق الثلاث نجوم بمدينة القاهرة، والذي يبلغ عددهم (45) فندقاً لذلك تم تطبيق أسلوب الحصر الشامل على مجتمع الدراسة كعينة نتيجة لصغر حجم مجتمع الدراسة. كما إستخدمت إستمارة الإستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد تم تحليل البيانات بإستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) الإصدار 16، وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج ذات القيمة حيث أظهرت وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي بين التسويق الإلكتروني والمزايا التنافسية بدلالة موارد وأبعاد كل منهما، وبالتالي نستنتج أن المزايا التنافسية تستمد مقومات تحقيقها من موارد التسويق الإلكتروني، وخلص البحث إلى تقديم بعض التوصيات والمقترحات.

الكلمات الدالة: التسويق الإلكتروني، المزايا التنافسية، الفنادق، مصر.

The role of E-marketing in strengthening the hotels Competitiveness At three-star Hotels in Cairo: Exploratory Study

Abstract

Today, e-marketing is one of the excellence tools for service institutions to provide their services and products on the latest information technology and communication through their websites on the international information network (internet) to meet the needs, wants and desires of their customers, despite the diversity of these institutions in service and price level offered, but all those institutions involved in completing their purchasing and selling process of services and products through the internet. So, the importance of this study refers to the role of e-marketing in the hotels sector to achieve its objectives through the use of the internet in dealing with their customers, in addition to using the various methods to increase their customers' satisfaction. So, the main aim of the study focuses on assessing the relationship between e-marketing & competitive advantages at three-star hotels in Cairo. And identify the challenges and obstacles that prevent e-marketing adoption at hotels field of the study.

The researchers used descriptive analytical Approach, to achieve the study goals. Study data is abstracted from different sources like journals, periodicals, internet and data from questionnaire with hotel managers. Data collected was analyzed by SPSS "statistical package for social science" version 16. The researchers determined three star hotels in Cairo which counted up to 45 hotels according to Egyptian Hotel Guide (2012) to be study population.

The results show significant correlation & effect relationship between e-marketing & competitive advantages due to their resources & dimensions. So it leads us to conclude that competitive advantages get their achieving principles from e-marketing resources. Finally, the research provided some recommendations & suggestions.

Key words: E-Marketing, Competitive Advantages, Hotels, Egypt.

The Effects of Food Safety Knowledge, Attitude and Practices on Hotel Competitive Advantages: Perceptions of Food Service Staff in Hotels

Abstract

The health and safety of hotel guests is considered a vital driver for the repeat business and the hotel brand reputation. Many studies references have shown that 10 percent of travellers to foreign destinations become ill after consuming contaminated food or water, and most will not return to the hotel where they became sick. The food and beverage department staff knowledge, attitudes and self-reported practices (KAP) create competitive advantages as a quality differentiator for consumers and hotels.

This study investigated the factors of knowledge, attitudes and practices (KAP model) of food safety among the food and beverage department staff that could have critical effects on hotels' competitiveness in Egypt.

The study aims to explore the effect of gained knowledge, attitudes and practices of food safety among the food and beverage department staff on hotels' competitive advantages in Egypt. The current study is based on a quantitative approach to achieve its aim. Data collection technique for the study will be a Semi-structured questionnaire to collect data from different food and beverage department staff at five-star hotels in Cairo. Obtained data will be analysed using SPSS version 22.

The results reveal that food and beverage staff perceives the three KAP variables to have positive effect on hotels' competitiveness in Egypt. The knowledge variable is positively affecting the hotel reputation ($\beta=0.770$ and $p<0.05$). Furthermore, the attitude is found positively affecting the hotel market-share ($\beta=0.640$ and $p<0.05$), and self-reported practice are positively affecting the reducing of the production cost in hotels ($\beta=0.740$ and $p<0.01$). Finally, results partly confirmed the fourth hypothesis for some of the tested relationships. Indeed, overall, they show that food and beverages reputation affects consumers' choices. This study contributes to knowledge through incorporating three main variables in one model to measure their effect on hotel competitive advantages. The attributes of food and beverage (knowledge, attitudes, and practices) are critical factors that have significant impact on customers' selection of hotels and repeat business. The study contributes to practice as well by providing insights to hotel managers on how to improve hotel competitive advantages and mitigate any defects that can affect this reputation.

Keywords: Knowledge, Attitude, Practices, KAP, Reputation, Competitive Advantages, Hotel, Egypt.

أثر معارف واتجاهات وممارسات سلامة الغذاء (كاب مودل) لدى العاملين بقطاع خدة الأغذية علي اليزة التنافسية للفندق

الملخص

لا شك أنه من المهم أن يكون هناك فهم للمعتقدات السائدة عن سلامة الأغذية، ومعارف واتجاهات وممارسات العاملين في مجال الغذاء وذلك من أجل تقليل انتشار الأمراض التي تنتقل عن طريق الغذاء. وهناك العديد من الدراسات التي شددت علي تحديد الحاجة للتدريب والتعليم للعاملين في قطاع خدمة الأغذية واتخاذ التدابير اللازمة لعدم معرفتهم بشأن الاخطار الغذائية المختلفة. وقد أصبح الاهتمام بصحة وسلامة عملاء الفنادق قضية هامة تشغل بال الجميع بل أصبحت الهاجس الذي يؤرق إدارة أي فندق، حيث يعد الحفاظ علي سلامة وأمن نزلاء الفندق حافزاً جوهرياً لتكرار زيارتهم مرة أخرى، كما تعتبر جزء رئيسي من السمعة والتنافسية والعلامة التجارية للفندق، وقد أظهرت العديد من الدراسات أن 10% من المسافرين إلي المقاصد السياحية المختلفة يصابون بأمراض تنتقل عن طريق الغذاء مما يؤثر سلباً علي سمعة وتنافسية هذه المقاصد السياحية، الأمر الذي دفع الباحثين إلي تقييم مستوى المعارف والاتجاهات والممارسات المتعلقة بسلامة الغذاء لدي العاملين بقطاع خدمة الأغذية والمشروبات بفنادق الخمس نجوم في مصر للتعرف علي مدي تأثيره في تحقيق اليزة التنافسية للفندق.

كما هدفت الدراسة إلي استكشاف تأثير عوامل المعرفة، والاتجاهات والممارسات المتعلقة بسلامة الغذاء بين العاملين بقطاع خدمة الأغذية في بناء اليزة التنافسية للفندق في مصر. وقد إستخدم الباحثان المنهج الكمي لتحقيق أهداف الدراسة مستخدمين وسائل مختلفة لجمع البيانات كالدوريات، المجالات العلمية والانترنت بالإضافة إلي إجراء استبيان مع العاملين بقطاع خدمة الأغذية في الفنادق الخمس نجوم بالقاهرة، وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS " الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية" الإصدار 22، وقد توصلت الدراسة إلي نتائج ايجابية اتجاه ادراك المبحوثين لتأثير المتغيرات الثلاثة للكاب مودل "اكتساب المعرفة والاتجاهات والممارسات الخاصة بسلامة الغذاء" وأثرها في تحقيق ميزة تنافسية للفندق في مصر. كما انها تظهر ان سمعة الأغذية والمشروبات بالفندق تؤثر في قرار اختيار العميل له. كما قدمت الدراسة مجموعة من الاقتراحات لمديري الفنادق حول كيفية تحسين المزايا التنافسية للفندق والتخفيف من أي سلبيات يمكن أن تؤثر علي سمعته.

الكلمات الدالة: المعارف، الاتجاهات، الممارسات، السمعة، اليزة التنافسية، الفنادق، مصر.

ممارسات توفير إستهلاك الطاقة والتكنولوجيا الخضراء في فنادق الخمس نجوم بالقاهرة: دراسة إستكشافية

الملخص:

لا شك أن الطاقة ستظل أحد محاور النشاط والإهتمام الإنساني علي مدى العصور، فالإنشغال بمصادرها وتأمين إمداداتها وتوفير طرق اقتصادية للحصول عليها والإعتماد علي موارد لا تخل بالنظام الايكولوجي لا يرتبط ببلد دون آخر، بل هو هم جمعي يكبر بغياب زمن الطاقة الرخيصة. الأمر الذي دفع الباحثين لدراسة إستكشافية للوضع الحالي لممارسات ترشيد استهلاك الطاقة والتكنولوجيا الخضراء المطبقة في فنادق القاهرة. وإعطاء الفرصة لاستخراج نتائج تساعد على تقديم التوصيات اللازمة، مما يساعد أصحاب هذه المؤسسات مجال الدراسة النظر إلى هذه الممارسات على إنها استثمار وليست تكلفة تفرض عليهم.

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على أهم ممارسات ترشيد الطاقة والمياه المستخدمة في قطاع الفنادق المصرية والتحقق من مدي تطبيق هذه السياسات ترشيد المياه والكهرباء في فنادق الخمس نجوم بالقاهرة، ومدى جدوى وتأثير تطبيق هذه الممارسات علي زيادة النصيب السوقي والابداع بهذه الفنادق. وإستخدم الباحثان المنهج الكمي لتحقيق أهداف الدراسة كما يشمل مجتمع البحث 132 من مديري أقسام الهندسة والصيانة والغرف والمطبخ والمغسلة حيث أن عدد فنادق الخمس نجوم بالقاهرة 33 وفقا لدليل الفنادق المصرية (2012) وقد تم توزيع (98) استمارة استبيان على هولاء المديرين بإستخدام طريقة العينة الغرضية وتم حساب حجم العينة من خلال معادلة ستيفن ثامبسون. وسيتم تحليل البيانات التي سيتم جمعها بواسطة برنامج SPSS "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" نسخة 16. وقد قام الباحثان بمناقشة النتائج والوصول الى مجموعة من النتائج والتوصيات أهمها: هناك تأثير لسياسات ترشيد استهلاك المياه في الفنادق وترشيد استهلاك الكهرباء وأنظمة إدارة الطاقة والتحكم فيها وأنظمة الطاقة المتجددة (التكنولوجيا الخضراء) وممارسات إستهلاك معدات الطبخ والتبريد للطاقة وخفض استهلاك مبنى الفندق للطاقة على اكتساب الفندق لمجموعة ميزات تنافسية تشمل تقليل تكلفة الانتاج في الفندق وتحسين القدرة علي المنافسة وزيادة النصيب السوقي وتشجيع الابداع داخل الفندق.

ضرورة أن تدعم إدارة الفندق ممارسات ترشيد الطاقة والتكنولوجيا الخضراء لديها وأن تعمل على إنشاء سياسات واستراتيجيات للمحافظة على الشكل العام الطبيعي للفندق بالإضافة إلى نشر الوعي حول أهمية ترشيد الطاقة وتدريب المهندسين والفنيين على إنجاز تدقيقات ادارة الطاقة ومراقبة الأداء بالإضافة إلى تنظيم الندوات وورش العمل التدريبية. كما أن على وزارة السياحة وغرفة المنشآت الفندقية تحديث وتطوير قواعد بيانات موثقة حول انتاج وإستهلاك الطاقة داخل القطاع الفندقى، مع إعتماد مؤشرات معيارية لكفاءة الطاقة ومعدلات إستخدامها لوحدة المنتج وإصدار معايير تشجيعية لذلك بالإضافة إلى ضرورة تبني استراتيجية قومية لكفاءة الطاقة وترشيد الإستهلاك تتضمن الإلتزام بأهداف كمية محددة لكفاءة الطاقة، وإدماجها بشكل متكامل مع الاستراتيجيات القومية للتنمية بشكل عام والتنمية السياحية على وجه الخصوص.

الكلمات الدالة: ممارسات توفير إستهلاك الطاقة، الإستدامة، التكنولوجيا الخضراء، الفنادق، مصر.

Energy Saving and Green Practices in the Cairo Five-Star Hotels: An Exploratory Study

Abstract

Energy conservation is one of the key issues for environmental protection and sustainable development. Hoteliers are nowadays more environmentally conscious than ever because it can cost far more to operate a lodging facility if it is not sustainable. Hotels use huge amounts of energy, therefore, investments in more efficient energy use can lead to significant reductions in energy consumption, operating costs and energy bills. Some innovation energy management systems could cut energy costs for hotels by up to 65%. In the hotel, water and energy uses are closely related. Energy is consumed for cooling and heating of rooms, for lighting, hot water, the operation of pool, preparation of meals, etc., while these activities increase water consumption as well. As these two streams are linked, water- saving measures can lead to reduction in energy consumption as well. The reduction in operating costs, a priority for every hotel, can be reached through the rational management of resources.

This study will be carried for the five star hotels in Cairo. They counted up to 33 hotels. Data collection technique for the study will be a semi-structured questionnaire to collect data from chief engineering, rooms division, and laundry and kitchen managers. Obtained data will be analyzed using SPSS version 22.

The researchers used a quantitative approach to achieve the objectives of the study. This study intended to identify the energy saving systems in the five-star hotels of Cairo, Egypt as well as explore whether these systems reduce the energy and consequently the operating costs of the hotels. Moreover, the number of solutions for energy efficiency and cost reduction are suggested. Simple green practices could contribute in cost costs controlling, as well as in environmental sustainability. Other cost-effective solutions suggested to hotel managers include: the adoption of eco-labelling, participation in projects aiming to reducing energy use and integration of wireless energy management systems. Training of the hotel mangers and their staff can lead to better understanding, energy saving and certainly increased profitability.

Key words: cost effectiveness, energy saving, green technology, hotels, Egypt.