

سعادة النزلاء كمحرك للميزة التنافسية: الدور الوسيط لولاء النزلاء في صناعة الفنادق المصرية	عنوان البحث
د. الحسين معوض سعيد (قسم الدراسات الفندقية) د. عمر السيد قورة (قسم الدراسات الفندقية)	المشاركون
ديسمبر ٢٠٢١ م. (مقبول للنشر)	سنة النشر
International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality (IJHTH) Vol. (15), No. (2), December 2021.	الناشر

الملخص

في السنوات القليلة الماضية، استحوذ موضوع سعادة النزلاء على اهتمام العديد من الأكاديميين ومدراء الفنادق على حدٍ سواء. على الرغم من هذا التركيز، إلا أن هناك عدد قليل من المقالات المنشورة والدراسات السابقة المتعلقة بهذا الموضوع في صناعة الفنادق. وبالتالي، فإن الغرض من هذا البحث هو دراسة مدى تحقق سعادة النزلاء وتأثيرها على الميزة التنافسية وكذلك دراسة ولاء النزلاء على المدى الطويل وتحسين الاحتفاظ بهم كمتغير وسيط للعلاقة بين سعادة النزلاء والميزة التنافسية في فنادق الخمس نجوم في مدينة الإسكندرية في مصر. يعتمد البحث الحالي على المنهج الكمي لاختبار فرضيات الدراسة. تم جمع البيانات من خلال استخدام استمارة الإستقصاء كإداة لجمع البيانات المطلوبة من العملاء في فنادق الخمس نجوم في مدينة الإسكندرية في مصر والتي تضم ٩ فنادق وفقاً لـ (EHA, 2018)، استخدم الباحثان العينة الميسرة لعدم وجود طرق إحصائية دقيقة لتحديد عدد العملاء في هذه الفنادق بالإضافة إلى قيود الوقت والتكلفة وأيضاً بسبب كبر حجم مجتمع الدراسة. ولتحقيق أهداف البحث تم توزيع ٥٠٠ استبانة. تم إرجاع ٤١١ نموذجاً؛ بينما كانت ٣ غير صالحة. هذا جعل ٤٠٨ استمارات صالحة مع معدل استجابة (٨١.٦٪). تم إجراء التحليلات الإحصائية باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار ٢٢. تعتبر نتائج الدراسة معنوية عند $p < 0.05$. تم إجراء جمع البيانات خلال الفترة من يونيو إلى أغسطس ٢٠٢٠. إختبر البحث ست فرضيات حول كيفية تأثير أنواع سعادة النزلاء على الميزة التنافسية من خلال تطوير متغير الولاء. لذا، فإن نتائج هذا البحث يمكن أن تزود مدراء الفنادق برؤى مهمة حول كيفية إسعاد الضيوف واكتساب فهم أفضل لعملية إدارة تجربة الضيف. وبالتالي، فإن هذا سيولد ميزة تنافسية وربح أكبر لهذه الفنادق من خلال تحسين ولاء الضيوف على المدى الطويل وثقتهم.

الكلمات الدالة:

سعادة النزلاء، الميزة التنافسية، ولاء الضيف، الفنادق، الإسكندرية، مصر.