

تجربة الطعام المصري للزوار الدوليين: نهج متعدد الأبعاد	عنوان البحث باللغة العربية
أ. أحمد سالم إبراهيم سالم أ. د. أشرف عبد المعبود د. نبيل بدران	الباحثين
المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، المجلد (١٣) العدد (٢) سبتمبر ٢٠١٩	مكان النشر
<p>يهدف هذا البحث إلى القاء الضوء على أهم الآليات والطرق التي تساعد على رفع مهارات العاملين بقسم الاغذية والمشروبات بفنادق الفيوم السياحية. اقتصرت هذه الدراسة على الفنادق السياحية بمحافظة الفيوم، وتمثلت عينة البحث في مجموعة من عملاء الفنادق (٢٠٠) وأخرى من مديري الفنادق (٤٥) محل الدراسة وتم توجيه استمارة استبيان لكل فئة. وخضعت الدراسة لمجموعة من التحليلات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS حيث شملت (التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية واختبار T واختبار F وايضا اختبار الانحدار المتعدد).</p> <p>وجاءت نتائج الدراسة تؤكد العلاقة القوية بين التدريب ورفع مهارات العاملين بفنادق الفيوم ومن ثم زيادة نسبة الرضا الوظيفي للعاملين، أما تأثير التدريب على جودة الخدمة المدركة بأبعادها السبعة من خلال نتائج تحليل الانحدار المتعدد فإنه لم يكن معنويا طبقاً لآراء عينة مديري الفنادق محل الدراسة. كما أن تقييمات العملاء لأبعاد جودة الخدمة المدركة باستخدام مقياس (SERVQUAL) بعد تقديم الخدمة انحصرت ما بين قيم ٢.٥ الى ٣ والتي تبين حيادية رأي العملاء في تحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة لهم.</p> <p>وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي تهم قطاع الفنادق في محافظة الفيوم وأيضا مجموعة من التوصيات التي تخدم اغراض البحث الأكاديمي. وتوصى الدراسة بعمل مزيد من الابحاث العلمية حول مسببات رضا العاملين وتأثير ذلك على جودة الخدمة.</p> <p>الكلمات الدالة: مهارات العاملين، التدريب، جودة الخدمة المدركة، مقياس جودة الخدمة، محافظة الفيوم</p>	الملخص باللغة العربية