

اسم الطالب: سمر نبيل خلف عبد الظاهر الدرجة: دكتوراه الفلسفة فى السياحة و الفنادق
عنوان الرسالة: " ادارة الازمات المتعلقة بشائعات الاغذية وأثرها على قرار الشراء لدى عملاء

المطاعم المحلية بمدينة الفيوم "

المشرفون: ١- أ.د/ محمد عبد الوهاب مرسى

٢- د. / محمد شديد حسن

قسم: الدراسات الفندقية تاريخ منح الدرجة من مجلس الكلية: / /

ملخص الرسالة

من اهم الازمات التى تواجه المطاعم المحلية فى محافظة الفيوم ازمة شائعات تلوث الاغذية وشعور العميل بالمخاطر الصحية التى تعود عليه من تناول هذه الاغذية مما جعل هذه المطاعم تواجه ازمة شائكة وحساسة لانها متعلقة بصناعة الاغذية .

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على اهم الاسباب التى تؤدى الي انتشار شائعات الاغذية للمطاعم المحلية والتعرف على تأثير شائعات الاغذية على قرار الشراء لدى عملاء المطاعم المحلية وايضا التعرف على اهم الطرق والحلول التى تستخدمها المطاعم للتعامل مع شائعات الاغذية.

ولقد قام الباحث بتوزيع ٤٠٠ استمارة استبيان على عملاء المطاعم المحلية بمحافظة الفيوم وايضا قام الباحث باجراء مقابلات شخصية مع ٣١ من مديري المطاعم المحلية بمحافظة الفيوم، وقد وجد الباحث ان لمواقع التواصل الاجتماعى ووسائل الاعلام ومروجى الشائعات تأثير كبير على الصورة الذهنية للمطاعم المحلية ، وكما يوجد تأثير كبير لمواقع التواصل الاجتماعى ووسائل الاعلام ومروجى الشائعات على قرار الشراء وايضا يوجد تأثير للطرق والحلول المستخدمة من قبل المطاعم المحلية في التعامل مع شائعات الاغذية على قرار شراء العملاء.

لذلك قد أوصى الباحث ضرورة قيام الاجهزة الامنية بتتبع مصادر الشائعات ومروجيها والتحذير والتنبيه من اخطارها من خلال الاتصال المباشر بالجمهور ووضع غرامات وعقوبات مشددة لكل من اشاع اخبارا او شائعات كاذبة وايضا قد اوصى الباحث مديري المطاعم باهمية عقد دورات تدريبية للعاملين بالمطاعم بصفة مستمرة فى كيفية التعامل مع الازمات ومواجهة الشائعات فى اطار من الموضوعية والمصادقية مع الجمهور وضرورة التزام مديري المطاعم بتطبيق القواعد الخاصة باخلاقيات العمل وعلاج السلوكيات السلبية للعاملين كتسريب المعلومات ونشر الشائعات الكاذبة .