
تقييم ادارة المخاطر والأزمات فى فنادق مدينة المنيا

إعداد

د/ سوزان السيد محمد عبد الرسول

مدرس بقسم الدراسات الفندقية

المعهد العالى للسياحة والفنادق و ترميم الأثار – أبو قير الاسكندرية

مجلة كلية السياحة والفنادق ملحق العدد الأول يونيو ٢٠١٧
الخاص بالمؤتمر العلمي الأول للسياحة و الأثار – الفرص و التحديات

تقييم ادارة المخاطر والازمات فى فنادق مدينة المنيا

إعداد

سوزان السيد محمد عبد الرسول¹

المخلص:

المقدمة تعتبر محافظة المنيا واحدة من أهم محافظات مصر من الناحية السياحية فهي تأتي فى الترتيب الثانى بعد محافظة الاقصر من حيث عدد المزارات السياحية و المناطق الاثرية و هى تجمع خمسة عصور تاريخية اضافة لما تتميز به من آثار جغرافية فريدة تجمع بين البيئة الحضارية و الريفية و الصحراوية. كما تتميز باحتوائها على العديد من المحميات الطبيعية المثلة فى الجزر النيلية الرائعة . تعرضت مدينة المنيا فى السنوات السابقة لضررات من الركود مما أثر بالسلب على القطاع السياحى و الفندقى و من ثم كان اختيار فنادق مدينة المنيا محل لدراسة تقييم المخاطر و الازمات.

الأهداف: ترمى الدراسة الأتية الى تحقيق مجموعة من الأهداف البحثية ، و التى يمكن تلخيصها فى تقييم جودة الخدمات و المنتجات بفنادق مدينة المنيا و التعرف على اجراءات الوقاية من المخاطر و الازمات التى يتعرض لها الفندق و كذلك تقييم و معرفة اجراءات دعم الادارة العليا حالة وجود المخاطر و الازمات. تساؤلات الدراسة تضمنت الدراسة الاجابة على عدد من التساؤلات البحثية و التى يمكن استعراضها فيما يلى: هل توجد علاقة بين جودة المنتجات و الخدمات بالفندق و تطبيق اجراءات الوقاية من المخاطر و الازمات التى يتعرض لها الفندق؟. ما هو مدى دعم الادارة العليا للفندق فى حالة وجود المخاطر و الازمات؟. الى اى مدى يتأثر العاملين بتطبيق اجراءات الوقاية من المخاطر و الازمات بالفندق؟. هل للعاملين بالفندق دور فعال فى حالة وجود المخاطر و الازمات؟.

المنهجية: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفى التحليلى بغرض التعرف على آراء العاملين فى فنادق مدينة المنيا فيما يتعلق بإدارة المخاطر و الازمات داخل الفندق و استنادا الى الدراسات السابقة تم تطوير استمارة المقابلة الشخصية وذلك بغرض جمع البيانات الخاصة بالدراسة الميدانية. و قد تم توزيع ١٣٠ استمارة على مجموعة من العاملين فى فنادق السبعمحل الدراسة تم استرداد (٨١) استمارة كاملة البيانات و باجراء اختبار الفا كرومباخ ثم تحديد قيمة معامل الفا (٠.٨٤٠٦) مما يدل على ثبات استمارة المقابلة الشخصية محل الدراسة و من ثم صلاحية الاستمارة للتحليل الاحصائى. النتائج: اظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين جودة الخدمات و المنتجات بالفندق و اجراءات الوقاية

والازمات وهذه العلاقة تسير فى اتجاه واحد. كما أن تأثير اجراءات دعم الادارة العليا للفندق فى حالة المخاطر والازمات اقل من تأثير اجراءات الوقاية من المخاطر والازمات على جودة الخدمات والمنتجات بفنادق مدينة المنيا. تمثل اجراءات الوقاية من المخاطر والازمات واجراءات دعم الادارة العليا للفندق فى حالة وجود المخاطر والازمات ٤٢% من العوامل التى تؤثر على جودة الخدمات والمنتجات بفنادق مدينة المنيا.

الكلمات الدالة: فنادق المنيا - المخاطر والازمات بالفنادق - الاشغال الفندقى - جودة الخدمات بالفنادق

Assessment of Crisis-management and Risk management in El-Menia Hotels

Suzan Elsayed Abdelrasoul²

Abstract

Introduction: El-Menia is considered as one of the most important touristic governorate, as it is ranked the second one after Luxor. It included many touristic and historical places as it has five historical ages and distinct geographical environment: Desert, rural and civilization environment. El – Menia characterized by many natural reserves in the river Nile. Hotels in El- Menia exposed to periods of lack of occupancy and so negatively affects touristic and hospitality sectors. Objectives: This study aims to achieve many objectives summarized as: Assessment of hotel quality service product, knowing the protective measures against crisis management and risk management, determining the Higher Hotel Management protective measures as a crisis response. Study Requisites This study has to answer several requisites: If there is a relation between services and product quality in hotels and application of protective measures against crisis and risk? What is the range of supporting Higher Hotel Management in case of crisis and risk? Do the hotel workers affected by protective application against crisis and risk? Do the hotel workers have an active role in case of crisis and risk? Methodology This study depends on descriptive analysis in order to know hotel workers views in El- Menia hotels about crisis and risk management. Regarding reviews of literature an interview was conducted to collect data. 130 interviews were distributed to El-Menia hotel workers, 81 were collected and were valid to be analyzed. The reliability percent was detected by Alpha Crombach's Test and it was (84.6%). Results: The results indicated that there is a relation between hotel service and product quality and protective measures in case of crisis and risk and the relation in one direction .The effect of Higher Hotel Management supporting measures less than the effect of protective measures. Protective and supporting measures represent (42%) of other factors which affect the hotel service and product quality.

Key Words: El- Menia Hotels- Crisis and risk in hotels- Hotel occupancy- Hotel service quality.

المقدمة

محافظة المنيا هي واحدة من بين ٢٩ محافظة تضمها أرض مصر وهي عاصمة إقليم شمال الصعيد الذي يضم (المنيا - بني سويف - الفيوم) وهي تمتد على نهر النيل بمسافة ١٣٥ كم، وتقع في موقع متوسط بين الوجهين البحري والقبلي حيث بلغت شهرتها السياحية مكانة عظيمة وفريدة، وتاريخ عريق يؤكد مابها من مزارات سياحية ومناطق أثرية تجمع خمسة عصور تاريخية، تجمع بين عراقية الماضي وإنجازات الحاضر، إضافة إلى ما تتميز به من خصائص جغرافية فريدة تجمع بين البيئة الحضرية والريفية والصحراوية. كما إنطلقت منها أول دعوة للتوحيد على يد إخناتون مما جعلها بحـق عروسـا للصعيد
(<http://www.minia.gov.eg/tourism/default.aspx>).

السياحة في المنيا

يتميز الريف بالمنيا بمناظر طبيعية خلابة تجمع كل عناصر الجذب الطبيعية التي تسعد الزائر ومن المناظر البديعة بالمنيا أيضا كورنيش النيل الذي يمتد بطول ٦ كم على النيل وبه حدائق وارفة تهتم بها المحافظة كثيرا.

تعتبر محافظة المنيا (عروس الصعيد) أحد المواقع الهامة التي توفر إمكانية سياحة السفارى والمغامرات، فهي محافظة شاسعة ممتدة بطول ١٦٠ كم على جانب النيل، تحيط بها مناطق صحراوية شاسعة، كما يوجد بالقرب منها مواقع الجذب الأثرية من مختلف عصور التاريخ المصرى . حيث يجاور المنيا من ناحية الغرب الصحراء الغربية التي يربطها طريق صحراوى سريع بالقاهرة وأسيوط، وبالقرب من هذا الطريق تقع منطقة البهنسا الإسلامية الأثرية التابعة لمركز بنى مزار، ودير الأنبا صموئيل الذى يرجع للقرن السابع الميلادى ويتبع مركز العدو شمال غرب المنيا، وكذلك منطقة تونا الجبل من العصر اليونانى الرومانى التى تتبع مركز ملوى جنوب المنيا . هذه المساحات الصحراوية تصلح لأنشطة متعددة من السياحة الصحراوية مثل إقامة المعسكرات والسباقات

يجاور المنيا من ناحية الشرق الصحراء الشرقية، حيث يربط المنيا بالقاهرة وأسوان طريق صحراوى سريع، كما تقع به بعض المناطق الأثرية الهامة منها : منطقة شارونة بمركز مغاغة ودير السيدة العذراء من القرن الرابع الميلادى الذى يتبع مركز سمالوط، وكذلك مناطق طهنا الجبل ومقابر فريزر وزاوية سلطان التابعة لمركز المنيا، ومنطقة بنى حسن الشروق بمركز أبوقرقاص . ويمتد الطريق من الشيخ فضل شمال المنيا بطول ٤٥٠ كم شرقاً إلى منطقتى رأس غارب والغردقة على شاطئ البحر الأحمر.

الازمات والمؤثرات السلبية على السياحة فى مصر

تعتبر تأثير الأحداث الإرهابية، الأحداث السياسية، حوادث الطرق، حوادث الطيران الأزمات المالية العالمية من أهم المؤثرات على الحركة السياحية فى مصر فى الفترة الأخيرة وبالرغم من ذلك فان نسبة الارتفاع فى أعداد السائحين الوافدين إلى مصر خلال عام ٢٠١٤، البالغة ٤.٤٪ مقارنة بعام ٢٠١٣ جيدة جداً، لأنها تغلبت على التأثيرات السلبية والركود الكبير الذي شهده النصف الأول من العام الماضي البالغ ٢٥٪، تأثراً بحظر السفر الذي وضعته ١٦ دولة أوروبية بعد حادث أتوبيس طابا الإرهابي فبراير الماضي، ما يدل على التحسن الملحوظ الذي شهده القطاع خلال النصف الثاني من ٢٠١٤، محققاً ٥٤٪ ارتفاعاً، مقارنة بنفس الفترة من ٢٠١٣، نتيجة الاستقرار السياسي والأمني، والتسويق بالطرق التقليدية وغير التقليدية واستضافة الوفود الإعلامية والأمنية الأجنبية، لاسيما من الأسواق السياحية الرئيسية لمصر. (<http://www.dotmsr.com/details/>-%)

المشاكل التى توجهها السياحة فى المنيا

ولا ينفصل كثيرا ملف الأمن عن الملف السياحى بعد أن ظلت المنيا عاجزة عن أن تحصل على مكانتها الحقيقية فى عدد الوفود القادم عليها نظرا لما تمتلكه من آثار، غير أن هناك الكثير من العقبات التى تواجه السياحة فى المنيا ومنها ملف الطرق فالطرق بالمنيا تحتاج إلى نظرة كبيرة جدا وعمل خاص حتى يتم تهديد الأرض بالإضافة إلى قلة عدد الفنادق فى المنيا، وذلك يرجع إلى خوف المستثمرين من العمل بالمنيا وهجرتهم إلى الخارج وعدم وجود تسهيلات حقيقية من قبل المحافظة لجذب الاستثمار وهو أحد الملفات الهامة فى المحافظة، حتى أن المنطقة الصناعية ورغم الحديث عن وجود عدد من المصانع العاملة بها، إلا أنها مصانع ومشروعات صغيرة وقد اختفت المشروعات العملاقة عن المحافظة. (جريدة اليوم السابع، ٢٠١٧)

مفهوم إدارة الازمات

هي مجموع الممارسات التى يمكن تطبيقها عندما ينشأ موقف أو وضع يمثل تغييراً جذرياً فى أوضاع مستقرة تقليدية وان هذه الممارسات يتم صياغتها فى هيئة خطة تعتمد فى اعدادها على توافر عدد من الخبرات وتبدأ بتحليل وتشخيص أو تشريح الازمة وصولاً لمكوناتها وسماتها وما يتوقع من آثارها وان هذا التحليل لايد وان يتسم بالدقة حتى يكون كل ما بني عليه سليماً ودقيقاً ومنتجاً. (سيد موسى، ١٩٩٨)

تنقسم المخاطر التى تتعرض لها المنشآت الفندقية الى :

- ١ - الاخطار غير المتعمدة (الأخطار الطبيعية) و هى التى تحدث بفعل الطبيعة، ولا دخل لارادة البشر بها مثل : الزلازل والبراكين والفيضانات الرملية والتلجية .لواجهة حدوث

الخطار الطبيعية غير المتعمدة ، يجب أن توضع هذه الاخطار فى الاعتبار عند انشاء المنشأة الفندقية، كما يجب أن تتخذ لها الاجراءات التى تكفل حماية المنشأة الفندقية .

٢- الاخطار المتعمدة (الأخطاء البشرية) و هى الأخطار التى تحدث للمنشأة نتيجة تدخل ارادة الجانب البشرى، وينتج عنها تهديد لأمن و سلامة المنشأة و الأفراد. مثل: الحريق والسرقة وأعمال التخريب والمنظمات الارهابية والنشاط المعادى. (مصطفى يوسف كفى، ٢٠١١)

دور نظم المعلومات في مواجهة الأزمات كبير حيث انه ينقسم الى مرحلتين:

أ- مرحلة ما قبل الأزمة:

ويتمثل دور نظم المعلومات في هذه المرحلة من خلال الآتي: المساهمة في تحديد السياسة العامة للمنظمة وأهدافها، المساهمة في إعداد التقديرات الخاصة بالمخاطر والتهديدات المحتملة اللازمة، المساهمة في تحديد الأزمات أو التنبؤ في إمكانية حدوثها، بناء قواعد للمعلومات المناسبة لكل نوع من أنواع الأزمات التي تواجهها المنظمة، المساهمة في تحديد المؤشرات والشواهد التي تنبئ بحدوث الأزمة من خلال المعلومات المختلفة كالمعلومات المتعلقة بالأسعار وانخفاض المبيعات او الخاصة بالسوق والمنافسين أو الخاصة بالزبائن وغيرها، المساهمة في إعداد فريق عمل لمواجهة الأزمة من ذوي الخبرة والتدريب في مجال إدارة الأزمات.

ب. مرحلة حدوث أو وقوع الأزمة:

حيث يتمثل دور نظم المعلومات مع هذه المرحلة من خلال الآتي : الحفاظ على تدفق المعلومات لمراكز إدارة الأزمة في المنظمة لاتخاذ القرار المناسب لمواجهة ردد الفعل، تساعد في إمكانية توصل الخبراء والمستشارين وفقا للتخصصات المناسبة اللازمة، إن المعلومات تلعب دوراً هاماً وفاعلاً في تعديل الخطط المعدة مسبقاً لمواجهة الأزمة وتطوراتها، المشاركة في إعداد البدائل وتحديد البديل المناسب لاتخاذ القرار تجاه الأزمة.

ج- مرحلة ما بعد الأزمة:

ويتمثل دور نظم المعلومات في هذه المرحلة بالآتي: تمكن نظم المعلومات المنظمة من تحديث قاعدة المعلومات الأساسية لمراكز إدارة الأزمات المختلفة، المساعدة في تحليل الأزمة وأسباب حدوثها والخروج بالنتائج التي يمكن إن يستفاد منها لاحقاً، المساعدة في تحديد الانحرافات الخاصة بمواجهة الأزمة وإمكانية تصحيحها لمواجهة الأزمات المستقبلية المشابهة. (معتر سلمان عبد الرزاق، ٢٠١١)
من الضروري ان تتسم الخطة التسويقية بالمرونة مما يسمح لادارة الفندق من مواجهة تغيرات السوق المفاجئة وقد يتبع ذلك تطوير سياسات معينة مثل منح خصومات أكبر على الأسعار أو تكتيف

الجهود البيعية بالنسبة لشريحة محددة ولما كانت الخطة تتعلق بظروف مستقبلية غير مضمونة لذا تصبح عملية المتابعة والتقييم لا غنى عنها. (محمد حافظ حجازى، ٢٠٠٧)

تعتبر اقامة علاقة طيبة ودائمة مع السلطات المحلية لكسب تقديرها و رعايتها وكذلك اقامة علاقة طيبة و دائمة مع الوكالات السياحية و الهيئات السياحية لضمان عدد مجز من النزلاء من أهم واجبات ومسؤوليات مدير الفندق. (مروان محمد أبو رحمة وآخرون، ٢٠١٤)

قليل من الاهتمام كان لتحليل وتقييم كفاءة خطط التعافى السياحية من الازمات فى قطاع السياحة انه من المستحيل تماما بناء نموذج عام للتطبيق على كافة انواع الازمات فى جميع الاوقات توجد ثلاث عوامل اساسية فى سياسة التعافى من الازمة :

١- وسائل التسويق حيث تلعب وسائل الاعلام دورا مهما فى تحسين صورة الوجهة واستعادة ثقة السائح.

٢- تعاون و ائتلاف بين القطاعات المتأثرة بالازمة ضرورى لتقليل التاثيرات السيئة للكارثة عن طريق ممارسة افضل لادارة الازمة.

٣- تقليل النفقات اثناء الازمة جزء اساسى لحل الازمة لكل من القطاع السياحى والقطاعات الاخرى المتأثرة بالازمة.

بالنظر بعمق لاجراءات التعافى على المستوى الكلى من الممكن ملاحظة الأتى: اجراءات التعافى الاساسية من الممكن تصنيفها الى: الدعم الحكومى الاعانات المالية لمساعدة شركات السياحة تلعب دور حيوى للتعافى من الازمة، التعاون الكبير بين الحكومة والقطاع الخاص تعتبر سياسة حيوية للتعامل مع الازمة، السياسات الاستثمارية الجاذبة تشجع القطاع الخاص للاستثمار فى مجال البنية الاساسية التحتية، الاستخدام الكفاء لاستراتيجية الاتصالات التسويقية ووسائل الاعلام من الممكن تخفيف تأثير الازمة. (Mansour H, 2013)

الازمة التنظيمية لها عدد من الخصائص : الازمة لها العديد من القطاعات المتأثرة بها - ضيق الوقت يستلزم رد ملح - تؤدى الازمة الى احداث مفاجأة للمنظمة الفنية - توجد درجة عالية من الغموض حيث ان التأثير يبدو غير واضح - تمثل الازمة تهديد معنوى للاهداف الاستراتيجية للمنظمة للمنظمة. (Elliott et al., 2005)

الصناعة المتعلقة بالضيافة مثل الصناعات الاخرى ليست بعيدة عن الازمات أو الكوارث ومن الدراسات الحديثة اوضحت ان صناعة الضيافة اصبحت معرضة بصفة مستمرة كهدف للارهابيين. (Wang and Ritchie, 2010)

ان تطبيق استراتيجية الاحتفاظ بالعملاء فى الفنادق من المفاهيم الحديثة التى يجب تطبيقها حيث أن الفنادق تنظر الى الزبون على أنه زبون الطلب مرة واحدة و ليس الزبون ذو الولاء الدائم، وهذا المفهوم يجعل خسارة الزبون بسب سوء الخدمة أو سوء التعامل مكلفة جداً لان الفندق لا

يخسر الربح المتوقع من طلب الخدمة القادمة مرة واحدة فحسب بل الطلب بشكل عام على خدماتها فضلاً عن ان الربح المتحقق من الزبون الموالى يتزايد بمرور الوقت لأن طلباته وفترة اقامته و حجم مشترياته تزداد مع الوقت نسبياً. ان استقطاب و اكتساب عملاء جدد يتطلب أجور وتكاليف لأغراض الترويج و الاعلان. (سليم محمد خنفر، علاء حسين السرابي، ٢٠١١)

أهداف الدراسة:

تهد ف الدراسة الى تحقيق مجموعة من الأهداف البحثية و هي:

- ١ - تقييم جودة الخدمات والمنتجات بفنادق مدينة المنيا .
- ٢ - تقييم اجراءات الوقاية من المخاطر التي يتعرض لها الفندق.
- ٣- تقييم اجراءات دعم الادارة العليا للفندق في حالة وجود الأزمات.

أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة من خلال انخفاض نسبة الاشغال العام للفنادق بمدينة المنيا و عدم الاستغلال الأمثل لهذه الموارد وذلك لتعرض مدينة المنيا للعديد من الأزمات. وبارغم من ذلك تساهم الفنادق بشكل كبير في النهوض من هذه الأزمات ممن خلال تطبيق بعض الاجراءات الوقائية للحد من العواقب المترتبة على تعرضها للأزمات

عينة الدراسة:

اشتملت عينة الدراسة على العاملين في فنادق مدينة المنيا و قد تم اختيارهم بشكل عشوائي غير منظم في الفترة من (٢٧- ٢٩) اكتوبر ٢٠١٦ . وبالرجوع الى الدراسات و الأدبيات السابقة المعنية بشأن ادارة المخاطر والأزمات قسمت الدراسة الى ثلاث اجزاء تقييم جودة الخدمات و المنتجات بفنادق مدينة المنيا ،وتقييم اجراءات الوقاية من المخاطر التي يتعرض لها الفندق ثم تقييم اجراءات دعم الادارة العليا للفندق في حالة وجود الأزمات.

تساؤلات الدراسة:

- شملت الدراسة الاجابة على عدد من التساؤلات يمكن استعراضها فيما يلي:
- هل توجد علاقة بين جودة الخدمات والمنتجات وتطبيق اجراءات الوقاية من المخاطر والأزمات.
 - هل توجد علاقة بين جودة الخدمات و المنتجات ودعم الإدارة العليا في حالة الأزمات.
 - إلى أى مدى يتأثر العاملون بتطبيق اجراءات الوقاية من المخاطر في الفنادق.
 - هل للعاملين بالفنادق دور فعال في حالة وجود الأزمات.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي غرض التعرف على آراء العاملين فى فنادق مدينة المنيا فيما يتعلق بإدارة المخاطر والأزمات فى الفنادق، واستناداً إلى الأدبيات و الدراسات السابقة، تم تجميع الاستمارات بطريقة المقابلة الشخصية. وقد تم توزيع ١٣٠ استمارة على مجموعة فنادق مدينة المنيا محل الدراسة، تم استرداد ٨١ استمارة مكتملة البيانات - ومن ثم صالحة للتحليل - بنسبة استجابة قدرها (٦٢.٣٪).

وباجراء اختبار باجراء اختبار الفا كرومباخ ثم تحديد قيمة معامل الفا (٨٤.٦٪) مما يدل على ثبات استمارة المقابلة الشخصية محل الدراسة.

النتائج

ويتضح من البيانات الواردة بجدول (١) أن العاملين فى مننجع حورس كانوا من أكبر من ساهم فى العينة بنسبة (٤٠.٧٪) و أقل نسبة كانت (٤.٩٪) لكل من فندق الشاطئ و ايتاب(نضرتيتى).

جدول رقم (١): توزيع عينة الدراسة وفقاً للفنادق

مسلسل	اسم الفندق	عدد الاستمارات التي تم استردادها	النسبة المئوية لإجمالي حجم العينة
	اللونس	٩	١١.١
	الشاطئ	٤	٤.٩
	أخنانون	١٩	٢٣.٥
	مننجع حورس	٣٣	٤٠.٧
	كليوباترا	٥	٦.٢
	بن خصيب	٧	٨.٦
	أيتاب	٤	٤.٩
	الإجمالي	81	١٠٠٪

اشارت النتائج بالجدول رقم (٢) الى ان النسبة الأكبر من عينة الدراسة ينتمون الى الفئة العمرية التى تندرج بين ٣٠ عاماً فأقل بنسبة قدرها (٥٣.١٪) مما يدل على أن العاملين أغلبهم من الشباب كذلك النسبة الكبر كانت للذكور (٦١.٧٪) مما يتفق ما تقاليد المجتمع الصعيدى. وكانت النسبة الأكبر لفترة الخبرة فى الوظيفة الحالية هى (٥٣.١٪) خمسة أعوام فأقل مما يتفق مع النتيجة الاولى وهى ان الشباب هم الفئة الغالبة على العاملين.

جدول رقم (٢): الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

النسبة	العدد	الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة	
٥٣.١	٤٣	٢٠ عاماً فأقل	الفئة العمرية
٢٣.١	٢٦	من ٢١ إلى ٤٠ عاماً	
٧.٤	٦	من ٤١ إلى ٥٠ عاماً	
٧.٤	٦	51 عاماً فأكثر	
٦١.٧	٥٠	ذكر	النوع
٢٨.٣	٢١	أنثى	
٥٣.١	٤٣	٥ أعوام فأقل	الخبرة فى الوظيفة الحالية
٢٣.٢	٢٢	من ٦ إلى ١٠ أعوام	
١٤.٨	١٢	من ١١ إلى ١٥ عاماً	
٤.٩	٤	١٦ عاماً فأكثر	
١١.١	٩	الإدارة العليا للفندق	تقسيم العمل الذى به
٦.٢	٥	قسم ادارة السياحة	
٢.٧	٢	قسم الاغذية والشروبات	
٧.٤	٦	قسم الصيانة	

٤.٩	٤	قسم التسويق
٦.٢	٥	قسم المشتريات
١.٢	١	قسم البيوعات
٨.٦	٧	قسم الغرف
٦.٢	٥	قسم العلاقات العامة
٧.٤	٦	قسم المغازن
٢٩.٦	٢٤	قسم الاستقبال
٧.٤	٦	أخرى

اظهرت النتائج الواردة بجدول رقم (٣) أن العاملين بالفنادق على علم بنظام ادارة المخاطر والأزمات بنسبة (٧٥.٣%) مما يعطى الثقة فى اجاباتهم. كذلك كانت (٦١.٧%) رأيهم أن انخفاض نسبة الاشغال لا ترجع نتيجة تعرض الفندق للمخاطر والأزمات و النسبة الاقل وهى (٣٨.٣%) رأيهم أن انخفاض نسبة الاشغال ترجع الى تعرض الفندق للمخاطر والأزمات. بينما رأى العاملين بالنسبة لتقييم الفندق للمخاطر والأزمات كانت النسبة الأكبر (٥٥.٦%) أن التقييم يتم جزئياً.

جدول رقم (٣): آراء العاملين بنظام ادارة المخاطر والأزمات (نظرياً، علمياً، و نفسياً)

النسبة	العدد	الاستجابة	توزيع العاملين بالفندق وفقاً لمعرفتهم بنظام إدارة المخاطر والأزمات وفقاً لرأيهم فى سبب انخفاض نسبة الاشغال نتيجة تعرض الفندق للمخاطر أو الأزمات وفقاً لرأيهم بالنسبة لدرجة تقييم الفندق للمخاطر والأزمات التى تعرض لها
٧٥.٣	٦١	نعم	وفقاً لمعرفتهم بنظام إدارة المخاطر والأزمات
٢٤.٧	٢٠	لا	
٣٨.٣	٣١	نعم	وفقاً لرأيهم فى سبب انخفاض نسبة الاشغال نتيجة تعرض الفندق للمخاطر أو الأزمات
٦١.٧	٥٠	لا	
١٤.٨	١٢	كلياً	وفقاً لرأيهم بالنسبة لدرجة تقييم الفندق للمخاطر والأزمات التى تعرض لها
٥٥.٦	٤٥	جزئياً	
١٤.٨	١٢	لم يتم	
١٤.٨	١٢	غير مطبق لعدم وجود أزمات	

اشارت النتائج الواردة بجدول رقم (٤) بالنسبة لآراء العاملين فى الفنادق بخصوص جودة الخدمات والمنتجات بالفندق وجد أن النسبة الاكبر من العاملين و هى (٩٢.٦%) موافقون على أن الفندق يقدم خدمات ومنتجات عالية الجودة، (٩٥.١%) موافقون على أن الفندق يوفر بيئة ممتعة للعملاء، (٩١.٣%) موافقون على ان الفندق يوفر بيئة آمنة للعملاء، (٩٥.١%) موافقون على أن الفندق يتمتع بسمعة طيبة، (٧٧.٧%) موافقون على ان الفندق يقدم خدمات و منتجات سياحية مبتكرة تعتمد على المصادر الطبيعية. وكان السؤالين الاكثر أهمية هما السؤال الثالث و الرابع و حيث أن الالهية النسبية هى (٠.٨٩).

اشارت النتائج الواردة بجدول رقم (٤) بالنسبة آراء العاملين بخصوص الوقاية من المخاطر التى يتعرض لها الفندق أن النسبة الاكبر من العاملين كانت (٨٢.٧%) موافقون على أنه يتم يتم تطبيق التكنولوجيا الحديثة فى العمل لجمع معلومات من مصادر مختلفة كمواقع الانترنت و الصحف اليومية. وكانت النسبة الاكبر هى (٨٠.٣%) من العاملين موافقون على انه يتم توقع الأزمات الخارجية قبل وقوعها من خلال تحليل المعلومات من المصادر المختلفة. والنسبة (٨٧.٧%) هى

الأكبر بالموافقة على يتم توقع الأزمات الداخلية من خلال التقارير الدورية والنشرات الخاصة بأقسام الفندق المختلفة. وكان النسبة الأكبر و هي (٧٦.٦٪) من العاملين موافقين على يتم تدريب العاملين و المديرين بكافة أقسام الفندق بعمل دورات لمواجهة المخاطر. والنسبة كانت (٧٠.٤٪) من العاملين أنه تكون درجة الاستفادة كبيرة من هذه الدورات. (٧٧.٨٪) من العاملين موافقون على أن يتم عمل لقاء جماعى للعاملين تحت اشراف الادارة العليا للفندق كل فترة لمناقشة المشاكل المتعلقة بالعمل والعمل على حلها. وكانت النسبة الأكبر و هي (٩١.٣٪) و و هي الأكبر فى مجموع الاسئلة من العاملين موافقون على أنه يتم التعرف على شكاوى النزلاء و دراستها و هو السؤال الأكثر أهمية حيث أن الأهمية النسبية كانت (٠.٨٤٤). مما يدل على حرص الفنادق على الاهتمام بالعملاء أكثر من أى شئ آخر. وكانت النسبة (٧٦.٦٪) من العاملين موافقون وجود برنامج للوقاية والعلاج من المشاكل الصحية و المهنية التى يتعرض لها العاملين بالفندق. بينما كانت أكثر نسبة و هي (٦٩.١٪) موافقون على هل يطبق برنامج تعليمى لنشر الوعى الصحى و المهنى ولكنها النسبة الاقل فى مجموع الاسئلة حيث كانت الأهمية النسبية (٠.٧٣). والنسبة الأكبر من العاملين (٩٠.١٪) موافقون على حدوث تأمين لبيئة العمل ضد المخاطر كوجود طفايات الحريق و شنطة الاسعافات الأولية وغيرها. والنسبة الأكبر كانت (٨٧.٦٪) موافقون على أن للتسويق السياحى دور فى دعم التنمية و الحد من الازمات داخل القطاع الفندقى.

اشارت النتائج الواردة بجدول رقم (٤) بالنسبة آراء العاملين بخصوص دعم الإدارة العليا في حالة الأزمات بالفندق أن النسبة الأكبر من العاملين و هي (٧٦.٥٪) موافقون على انه يتم مشاركة العاملين فى وضع سياسات وخطط الفندق و كيفية تنفيذها وقت الازمة. والنسبة الأكبر و هي (٨٠.٢٪) من العاملين موافقون على انه يتم مشاركة العاملين فى اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل و خاصة أوقات الطوارئ و المشكلات. وكانت النسبة الأكبر (٨٢.٧٪) من العاملين موافقون على انه يتم الاستخدام الامثل لموارد وأصول الفندق و تطويعها فى حالة وجود الازمة كاستخدام بدئل الطاقة فى حالة نقص الطاقة الكهربائية وغيرها من البدائل. والنسبة الأكبر من العاملين موافقين على يتم قياس كفاءة العاملين خلال المخاطر والازمات كانت (٧٥.٣٪)، وكانت النسبة الأكبر من العاملين موافقين على يتم رصد ردود افعال العاملين وآرائهم تجاه قرارات و سياسات الادارة العليا فى وقت الازمات كانت (٧١.٦٪)، وكانت الانسبة الأكبر من العاملين موافقين على تم اشعار العاملين بانهم جزء لا يتجزأ من مستقبل الفندق لدعم التنمية داخل الفندق هي (٨٠.٢٪) وكانت النسبة الأكبر من العاملين و هي (٦٩.٢٪) موافقون على يتم جمع و فحص تقارير خاصة بأزمات مشابهة مرت بها فنادق اخرى. والنسبة الأكبر من العاملين و هي (٧٠.٤٪) موافقون على وجود برنامج للوقاية والعلاج

من المشاكل الصحية و المهنية التي يتعرض لها العاملين بالفندق. والنسبة الاكبر وهى (٧٧.٨%) موافقون على تعرض الفندق لأزمات سابقة اثرت على نسبة الاشغال كالأزمات الناتجة عن الظروف الامنية أو الهجمات الارهابي. والنسبة الاكبر من العاملين وهى (٧١.٦%) من العاملين موافقون على تعرض الفندق لازمات سابقة اثرت على نسبة الاشغال كالأزمات الناتجة عن نقص بعض الخامات الغذائية. ويتضح مما سبق أن السؤال الاكثر أهمية هو السؤال الاول حيث أن الاهمية النسبية له كانت (٠.٨) .

جدول رقم (٤): آراء العاملين بخصوص جودة الخدمات والمنتجات والوقاية من المخاطر ودعم الإدارة العليا في حالة الأزمات بالفندق

العبارة	يحدث بشدة	يحدث	لا أعرف	لا يحدث	لا يحدث بشدة	الأهمية النسبية
١. يقدم الفندق خدمات ومنتجات عالية الجودة.	٤٠	٤٩.٤%	٢٥	٤٣.٢%	١	٠.٨٦٠
٢. يوفر الفندق بيئة ممتعة للعملاء.	٤٣	٥٢.١%	٢٤	٤٢%	٠	٠.٨٧٦
٣. يوفر الفندق بيئة آمنة للعملاء.	٥٠	٦١.٧%	٢٤	٢٩.٦%	٠	٠.٨٩٢
٤. يتمتع الفندق بسمعة جيدة.	٤٣	٥٢.١%	٢٤	٤٢%	٠	٠.٨٩٢
٥. يقدم الفندق خدمات ومنتجات سياحية مبتكرة تعتمد على المصادر الطبيعية.	٢٢	٤٠.٧%	٢٠	٣٧%	١٠	٠.٨٠٤
آراء العاملين بخصوص الوقاية من المخاطر التي يتعرض لها الفندق						
١. يتم تطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل لجمع معلومات من مصادر مختلفة كمواقع الانترنت و الصحف اليومية.	١٧	٢١.٠%	٥٠	٦١.٧%	٦	٠.٧٨٠
٢. يتم توقع الأزمات الخارجية قبل وقوعها من خلال تحليل المعلومات من المصادر المختلفة.	٨	٩.٩%	٥٧	٧٠.٤%	٩	٠.٧٦٠
٣. يتم توقع الأزمات الداخلية من خلال التقارير الدورية و النشرات الخاصة بأقسام الفندق المختلفة.	١١	١٣.٦%	٦٠	٧٤.١%	٦	٠.٧٨٨
٤. يتم تدريب العاملين و المديرين بكافة أقسام الفندق بعمل دورات لمواجهة المخاطر.	١١	١٣.٦%	٥١	٦٢.٠%	١١	٠.٧٥٤
٥. تكون درجة الاستفادة كبيرة من هذه الدورات.	٥	٦.٢%	٥٢	٦٤.٢%	١٤	٠.٧١٨
٦. يتم عمل لقاء جماعي للعاملين تحت اشراف الإدارة العليا لفندق كل فترة لمناقشة المشاكل المتعلقة بالعمل و العمل على حلها.	٢٢	٢٧.٢%	٤١	٥٠.٦%	٨	٠.٧٧٨
٧. يتم التصرف على شكاوى النزلاء و دراستها.	٣٠	٣٧.٠%	٤٤	٥٤.٢%	٤	٠.٨٤٤
٨. هل يوجد برنامج للوقاية و العلاج من المشاكل الصحية و المهنية التي يتعرض لها العاملين بالفندق.	١١	١٣.٦%	٥١	٦٢.٠%	١٠	٠.٧٤٤
٩. هل يطبق برنامج تعليمي لنشر الوعي الصحي و المهني.	١٥	١٨.٥%	٤١	٥٠.٦%	١٢	٠.٧٣٠

تقييم ادارة المخاطر والازمات في فنادق مدينة المنيا

٠.٨٢ ٤	١ %١.٢	١ %١.٢	٦ %٧.٤	٥٢ %٦٤.٢	٢١ %٢٥.٩	١٠. هل يحدث تأمين لبيئة العمل ضد المخاطر كوجود مفاقيات الحريق و شئمة الاسعافات الاولية وغيرها.
٠.٨١ ٨	٢ %٢.٥	٠	٨ %٩.٩	٥٠ %٦١.٧	٢١ %٢٥.٩	١١. للتسويق السياحي دور في دعم التنمية و الحد من الازمات داخل القطاع الفندقى
أراء العاملين بخصوص دعم الإدارة العليا في حالة الازمات بالفندق						
٠.٨٠٢	٨ %٩.٩	٨ %٩.٩	٢ %٢.٥	٥٥ %٦٧.٩	٧ %٨.٦	يتم مشاركة العاملين في وضع سياسات وخطط الفندق وكيفية تنفيذها و وقت الازمة.
٠.٧٣٠	٦ %٧.٤	٦ %٧.٤	٤ %٤.٩	٥٩ %٧٢.٨	٦ %٧.٤	يتم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل وخاصة أوقات الطوارئ و المشكلات.
٠.١٥٩	١ %١.٢	٧ %٨.٦	٦ %٧.٤	٥٧ %٧٠.٤	١٠ %١٢.٢	يتم الاستخدام الامثل لموارد وأصول الفندق و تطويرها في حالة وجود الازمة كاستخدام بدئل الطاقة في حالة نقص الطاقة الكهربائية وغيرها من البدائل.
٠.٧٣٤	٣ %٣.٧	٩ %١١.١	٨ %٩.٩	٥٣ %٦٥.٤	٨ %٩.٩	يتم قياس كفاءة العاملين خلال المخاطر والازمات.
٠.٧٢٦	٤ %٤.٩	٨ %٩.٨	١١ %١٣.٦	٤٩ %٦٠.٥	٩ %١١.١	يتم رصد ردود الفعل العاملين وأرائهم تجاه قرارات و سياسات الإدارة العليا في وقت الازمات.
٠.٧٦٦	١ %١.٢	٩ %١١.١	٦ %٧.٤	٥٢ %٦٤.٢	١٢ %١٦.٠	تم اشعار العاملين بانهم جزء لا يتجزأ من مستقبل الفندق لدعم التنمية داخل الفندق.
٠.٧٢٠	١ %٢.٥	١١ %١٣.٦	١٢ %١٤.٨	٤٨ %٥٩.٢	٨ %٩.٩	يتم جمع و فحص تقارير خاصة بأزمات مشابهة مرت بها فنادق أخرى.
٠.٧٣٨	٢ %٢.٥	١٢ %١٤.٨	١٠ %١٢.٢	٤٢ %٥١.٩	١٥ %١٨.٥	يتم تدريب فريق لمواجهة الازمات وتأسيس وحدة لإدارة الازمات داخل الفندق
٠.٧٥٦	٢ %٢.٥	١١ %١٣.٦	٥ %٦.٢	٤٨ %٥٩.٢	١٥ %١٨.٥	تعرض الفندق لأزمات سابقة أثرت على نسبة الاشغال كالازمات الناتجة عن الظروف الامنية أو الهجمات الارهابية.
٠.٦٩٦	٤ %٤.٩	١٦ %١٩.٨	٣ %٣.٧	٥٣ %٦٥.٤	٥ %٦.٢	تعرض الفندق لأزمات سابقة أثرت على نسبة الاشغال كالازمات الناتجة عن نقص بعض الخامات الغذائية.

جدول رقم (٥): اختبارات لمتوسط عينة واحدة

المعنوية	احصائية ت	الاتصراف المعيارى	الوسط الحسابى	لمعبرة
٠٠٠	١١.٧٤ ٩	٠.٩٩٣	٤.٣٠	١. يقدم الفندق خدمات ومنتجات عالية الجودة.
٠٠٠	١٣.٥٨ ٤	٠.٩١٦	٤.٣٨	٢. يوفر الفندق بيئة ممتعة للعملاء.
٠٠٠	١٤.٦٤ ٧	٠.٨٩٥	٤.٤٦	٣. يوفر الفندق بيئة آمنة للعملاء.
٠٠٠	١٨.٩٩ ٩	٠.٦٩٠	٤.٤٦	٤. يتمتع الفندق بسمعة جيدة.
٠٠٠	٨.٢٥١	١.١١٨	٤.٠٢	٥. يقدم الفندق خدمات ومنتجات سياحية مبتكرة تعتمد على المصادر الطبيعية.

آراء العاملين بخصوص الوقاية من المخاطر التي يتعرض لها الفندق				
٠٠٠	٩.٦٥٨	٠.٨٦٢	٢.٩٢	١- يتم تطبيق التكنولوجيا الحديثة في العمل لجمع معلومات من مصادر مختلفة ك مواقع الانترنت و الصحف اليومية.
٠٠٠	٩.٤٣٩	٠.٧٦٥	٢.٨٠	٢- يتم توقع الأزمات الخارجية قبل وقوعها من خلال تحليل المعلومات من المصادر المختلفة
٠٠٠	١١.٥٦	٠.٧٣١	٢.٩٤	٣- يتم توقع الأزمات الداخلية من خلال التقارير الدورية و النشرات الخاصة بأقسام الفندق المختلفة.
٠٠٠	٧.٦٧٠	٠.٨٩٨	٢.٧٧	٤- يتم تدريب العاملين و المديرين بكافة أقسام الفندق بعمل دورات لمواجهة المخاطر
٠٠٠	٥.٨٩٢	٠.٩٠٥	٢.٥٩	٥- تكون درجة الاستفادة كبيرة من هذه الدورات.
٠٠٠	٧.٨٠٧	١.٠٢٥	٢.٨٩	٦- يتم عمل لقاء جماعي للعاملين تحت إشراف الإدارة العليا للفندق كل فترة لمناقشة المشاكل المتعلقة بالعمل والعمل على حلها.
٠٠٠	١٢.٦٤	٠.٨٠٦	٤.٢٢	٧- يتم التعرف على شكاوى النزلاء و دراستها.
٠٠٠	٦.٤٢٦	١.٠٠٣	٢.٧٢	٨- هل يوجد برنامج لوقاية و العلاج من المشاكل الصحية و المهنية التي يتعرض لها العاملين بالفندق.
٠٠٠	٥.٤٢٣	١.٠٨٦	٢.٦٥	٩- هل يطبق برنامج تعليمي لنشر الوعي الصحي و المهني.
٠٠٠	١٤.٥٢	٠.٦٩٦	٤.١٢	١٠- هل يحدث تأمين بيئة العمل ضد المخاطر كوجود طفايات الحريق و شطبة الاسعافات الأولية وغيرها.
٠٠٠	12.84	٠.٧٦٢	٤.٠٩	١١- للتسويق السياحي دور في دعم التنمية و الحد من الأزمات داخل القطاع الفندقى
آراء العاملين بخصوص دعم الإدارة العليا في حالة الأزمات بالفندق				
٠٣٣	٢.١٧١	٤.١٩٧	٤.٠١	يتم مشاركة العاملين في وضع سياسات وخطط الفندق و كيفية تنفيذها و وقت الأزمة.
٠٠٠	٥.٩٥٢	٠.٩٨٩	٢.٦٥	يتم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل و خاصة أوقات الطوارئ و المشكلات.
٠٠٠	٩.٤٧١	٣.٨٤	٠.٧٩٨	يتم الاستخدام الأمثل لموارد و أصول الفندق و تطويعها في حالة وجود الأزمة كاستخدام بدائل الطاقة في حالة نقص الطاقة الكهربائية و غيرها من البدائل.
٠٠٠	٦.٤١٤	٠.٩٣٥	٢.٦٧	يتم قياس كفاءة العاملين خلال المخاطر و الأزمات.
٠٠٠	٥.٧٨٠	٠.٩٨٠	٢.٦٣	يتم رصد ردود أفعال العاملين و أرائهم تجاه قرارات و سياسات الإدارة العليا في وقت الأزمات.
٠٠٠	٨.٤٨٥	٠.٧٨٨	٢.٨٢	تم إشعار العاملين بانهم جزء لا يتجزأ من مستقبل الفندق لدعم التنمية داخل الفندق.
٠٠٠	٥.٨٤٧	٠.٩٣١	٢.٦٠	يتم جمع و فحص تقارير خاصة بأزمات مشابهة مرت بها فنادق أخرى.
٠٠٠	٦.٠٩٨	١.٠٢٠	٢.٦٩	يتم تدريب فريق لمواجهة الأزمات و تأسيس وحدة لإدارة الأزمات داخل الفندق
٠٠٠	٧.٠٨٩	٠.٩٨٧	٢.٧٨	تعرض الفندق لأزمات سابقة أثرت على نسبة الأشغال كالأزمات الناتجة من الظروف الأمنية أو الهجمات الإرهابية.
٠٠٠	٤.١٧٤	١.٠٣٨	٢.٤٨	تعرض الفندق لأزمات سابقة أثرت على نسبة الأشغال كالأزمات الناتجة عن نقص بعض الخامات الغذائية.

عند إجراء اختبار (ت) أوضح معنوية وجود المتغير أو الظاهرة عند قياس ت لجميع الاسئلة وقد تم عمل مصفوفة الارتباط لمتغيرات الدراسة واطهرت النتائج أن معامل بيرسون (٠.٦٠٢) وهو موجب و اعلى من (٠.٥) مما يدل أنه يوجد ارتباط قوى بين اجراءات الوقاية للمخاطر و جودة الخدمات و المنتجات بالفندق و هذا الارتباط معنويًا. مما يحقق الفرض الاول

جدول رقم (٦): مصفوفة الارتباط لمتغيرات الدراسة

تقييم ادارة الازمات	تقييم ادارة المخاطر	جودة الخدمات والمنتجات	متغيرات الدراسة من حيث	
			جودة الخدمات والمنتجات	تقييم ادارة المخاطر
**٠.٥٢٠ ٠.٠٠	**٠.٦٠٢ ٠.٠٠	١ ٠.٠٠	معامل ارتباط بيرسون المعنوية	تقييم ادارة المخاطر
**٠.٥٠٧ ٠.٠٠	١ ٠.٠٠	**٠.٦٠٢ ٠.٠٠	معامل ارتباط بيرسون المعنوية	تقييم ادارة الازمات
١ ٠.٠٠	**٠.٥٠٧ ٠.٠٠	**٠.٥٢٠ ٠.٠٠	معامل ارتباط بيرسون المعنوية	

** الارتباط ذو دلالة معنوية عند المستوى ٠.٠١.

النتائج أن معامل بيرسون (٠.٥٢٠) وهو موجب وأعلى من (٠.٥) مما يدل أنه يوجد ارتباط قوى بين اجراءات دعم الادارة العليا للازمات للمخاطر وجودة الخدمات والمنتجات بالفندق وهذا الارتباط معنوياً. مما يحقق الفرض الثانى

جدول رقم (٧): معاملات الانحدار لقياس أثر إدارة المخاطر على جودة المنتج

نموذج انحدار بسيط	المعاملات	إحصائية (ت)	المعنوية
الجزء الثابت	٠.٩٦٠	١.٨٩٣	٠.٠٦٢
معامل انحدار لإدارة المخاطر	٠.٨٦٦	٦.٦٩٣	٠.٠٠٠

جدول رقم (٨): معاملات الانحدار لقياس أثر إدارة الأزمات على جودة المنتج

نموذج انحدار بسيط	المعاملات	إحصائية (ت)	المعنوية
الجزء الثابت	٢.٤٩٥	٧.٢٢٣	٠.٠٠٠
معامل انحدار لإدارة المخاطر	٠.٤٩٢	٥.٤٠٨	٠.٠٠٠

يتضح من الجدولين السابقين أن كلاً من اجراءات الوقاية من المخاطر والادارة العليا للازمات تؤثر ايجابياً وطردياً و معنوياً على جودة الخدمات و المنتجات بالفندق . حيث أن قيمة ت = ٦.٦٩٣ و ٥.٤٠٨ وبذلك يكون تأثير اجراءات الوقاية من المخاطر أكبر من تأثير ادارة الادارة العليا للازمات على جودة الخدمات والمنتجات بالفندق.

جدول رقم (٩): نموذج انحدار متعدد لقياس أثر إدارة المخاطر وإدارة الأزمات على جودة المنتج

نموذج انحدار متعدد	المعاملات	معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	إحصائية ت	المعنوية
الجزء الثابت	٠.٧٦٠	٠.٦٥١		١.٥٥٩	٠.١٢٣
إدارة المخاطر	٠.٦٥٥		٠.٤٢٤	٤.٥٦١	٠.٠٠٠
إدارة الأزمات	٠.٢٧٣			٢.٨٩١	٠.٠٠٠٥

يتضح من نتائج الجداول السابقة من قيمة معامل التحديد وهو (٠.٤٢٤) أن اجراءات الوقاية من المخاطر واجراءات دعم الادارة العليا وقت الازمات كلاً منهما يمثلان (٤٢.٤%) من العوامل التى تؤثر على جودة الخدمات والمنتجات بفنادق مدينة المنيا.

كذلك فان كلا من اجراءات الوقاية و دعم الادارة العليا فى الازمات يؤثران معاً بنسبة أكبر من تأثير كل منهما على جودة الخدمات و المنتجات بالفندق معامل الارتباط المتعدد = ٠.٦٥١ .

(٧٧.٨٪) من العاملين موافقون على أن يتم عمل لقاء جماعى للعاملين تحت اشراف الادارة العليا للفندق كل فترة لمناقشة المشاكل المتعلقة بالعمل و العمل على حلها. مما يثبت الفرض الثالث.

(٨٠.٢٪) من العاملين موافقون على يتم مشاركة العاملين فى اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل وخاصة أوقات الطوارئ و المشكلات. مما يثبت الفرض الرابع.

مناقشة النتائج

اظهرت النتائج أن النسبة الأكبر لفترة الخبرة فى الوظيفة الحالية للعاملين هى خمسة أعوام فأقل و أن اغلب العاملين من الشباب يدل على قصر الفترة التى يشغلها العاملين بالفندق مما يفقدهم روح الانتماء والولاء للمكان مما يؤثر على عدم الاهتمام بهم فى مواجهة الازمات للفندق.

كانت نسبة العاملين الموافقون على الاستفادة كبيرة من من الدورات المنظمة للعاملين بالمخاطر التى تواجه الفندق و كيفية التعامل معها سالاقل بالنسبة لباقي النسب مما يدل على ضعف الاستفادة من هذه الدورات. وكذلك فان نسبة العاملين الموافقين على تعرض الفندق لأزمات سابقة اثرت على نسبة الاشغال كالأزمات الناتجة عن الظروف الامنية أو الهجمات الارهابي كانت اكبر من نسبة العاملين الموافقين على تعرض الفندق لباقي انواع الازمات مما يؤكد بالفعل على معاناة القطاع الفندقى فى مدينة المنيا من الحوادث الارهابية والتعصب الدينى . تأثير اجراءات الوقاية من المخاطر أكبر من تأثير ادارة الادارة العليا للازمات على جودة الخدمات والمنتجات بالفندق كذلك فان كلاً من اجراءات الوقاية و دعم الادارة العليا فى الازمات يؤثران معاً بنسبة أكبر من تأثير كل منهما على جودة الخدمات و المنتجات بالفندق .

كذلك يتضح من النتائج أن اجراءات الوقاية من المخاطر و اجراءات دعم الادارة العليا وقت الازمات كلاً منهما يمثلان (٤٢.٤٪) من العوامل التى تؤثر على جودة الخدمات و المنتجات بفنادق مدينة المنيا مما يوضح الحاجة الى مزيد من الابحاث التى تتناول باقى العوامل التى تؤثر على جودة الخدمات و المنتجات بفنادق مدينة المنيا.

التوصيات

١- تدعيم قدرة العناصر البشرية اللازمة للعمل فى مجال ادارة المخاطر و ادارة الازمات والتعامل الجيد مع الاحداث الطارئة ومشاركة العاملين فى التصدى للازمة و توفر فريق عمل متدرب ومتخصص للتعامل بواقعية مع الازمة.

- ٢- لا بد من وجود تنسيق على المستوى الاقليمي أو على المستوى القومي في مجال التسويق السياحي وتنشيط الاساليب الترويجية التي تتبعها المنظمة السياحية حيث انها تقليدية لا تتناسب مع المتغيرات الدولية.
- ٣- التعاون والتنسيق بين شركات السياحة المصرية بعضها البعض وبين الفنادق بمدينة المنيا بعضها البعض مما يؤثر ايجابياً على اسعار الرحلات المنظمة واسعار الإقامة.
- ٤- لا بد ان تتناسب ردود افعال ادارات الفنادق مع مستوى المشاكل والازمات التي تحدث و ان تكون مستعدة للآزمات الاخرى مثل التلوث البيئي والاعاصير والزلازل والازمات السياحية والحروب والعنف والارهاب وفساد المديرين والعاملين والاشاعات المغرضة وغيرها ذات التأثير العميق على السياحة المصرية. و ان تتمكن من اتخاذ القرارات الصائبة في اسرع وقت اثناء الازمة.
- ٥- وجود خطة ادارة الازمات بفنادق بمدينة المنيا والاستعانة بشركات للعلاقات العامة للاقلال من الاضرار التي قد تلحق بسمعة الفندق بسبب كارثة أو اشاعة ما .

¹مدرس بقسم الدراسات الفندقية المعهد العالى للسياحة والفنادق و ترميم الآثار – أبو قير الاسكندرية

²Department of Hotel Studies High Institute of Tourism and Hotel Management and Monuments Restoration - Abu Kir, Alexandria

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو رحمة. مروان محمد، العلوان. حمزة عبد الرازق، درادكه. حمزة عبد الحليم، كافي. مصطفى يوسف، " مبادئ ادارة الفنادق". الطبعة الاولى، دار الاعداد العلمية للنشر والتوزيع، (الاردن، ٢٠١٤).
- حجازي. محمد حافظ ، "ادارة التسويق السياحي والفندقي" الطبعة الاولى، دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر. (الإسكندرية، مصر، ٢٠٠٧).
- خنفر. سليم محمد، السرايى. علاء حسين " صناعة الفنادق ادارة و مفاهيم" الطبعة الاولى، دار جرير للنشر و التوزيع، (المملكة العربية السعودية، ٢٠١١).
- عبد الرزاق . معتز سلمان، "ادارة الازمات ونظم المعلومات مديات التأثير والفاعلية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الثامن والعشرون ٢٠١١. كلية الإدارة والاقتصاد – الجامعة الإسلامية.
- كافي. مصطفى يوسف، "ادارة الأمن و السلامة الفندقية"، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، (سوريا، ٢٠١١).
- موسى. سيد، "ادارة الازمات وتطبيقاتها في قطاع السياحة، الكتاب السنوي للسياحة والفنادق"، منشأة المعارف، (الاسكندرية، مصر، ١٩٩٨).

ثانياً: المراجع الأجنبية

- D. Elliott, K. Harris, S. Baron, "Crisis management and Services Marketing," Journal of Services Marketing, 19 (2005), 336–345.
- H. Mansour, "A Crisis Management in the Tourism and Hospitality Industry: A Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Work". International Students Conference in Tourism Research (ISCONTOUR 2013) 14th-15th April 2013. Salzburg University of Applied Sciences, Austrian.
- <http://www.minia.gov.eg/tourism/default.aspx> البوابة الالكترونية لمدينة المنيا
- J. Wang, B.W. Ritchie. "A Theoretical Model for Strategic Crisis Planning: Factors Influencing Crisis Planning in the Hotel Industry." *International Journal of Tourism Policy*, 3 (2010), 297-317.
- دوت مصر " ينفرد بإحصائيات السياحة المصرية في ٢٠١٤
<http://www.dotmsr.com/details/%D8%AE%D8%A7%D8%B5-9-9-%D9%85%D9%84%D9%8A%D9%88%D9%86-%D8%B3%D8%A7%D8%A6%D8%AD-%D8%B2%D8%A7%D8%B1%D9%88%D8%A7-%D9%85%D8%B5%D8%B1-%D8%AE%D9%84%D8%A7%D9%84-2014-%D8%A8%D8%B2%D9%8A%D8%A7%D8%AF%D8%A9-4-4--185959>
٢٥ فبراير ٢٠١٧ جريدة اليوم السابع <http://www.youm7.com/story/2013/8/14>