



تقييم خدمات الضيافة داخل الأديرة القبطية المصرية
وائل محمود عزيز^١ محمد عبد العزيز محمد^٢ سامية سليمان يوسف^٣

٣، ١ قسم الدراسات الفندقية- كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة
٢ قسم الدراسات الفندقية - كلية السياحة والفنادق- جامعة حلوان

المستخلص

ترجع أهمية الدراسة في تناولها لأماكن الضيافة بالأديرة والذي يؤدي الأهتمام بتطوير الخدمات إلى إشباع جانب من الجوانب الحياتية المختلفة التي يحتاج إليها المترددين. وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى جودة الخدمة المقدمه في أماكن الضيافة المختلفة بالأديرة، ومعرفة آراء واتجاهات العاملين في مستوى الخدمات المختلفة التي يتم تقديمها. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استمارة استبيان تم توجيهها إلى زوار الأديرة والمستفيدين من خدمات الضيافة وأستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لأهداف الدراسة.

ومن خلال الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية: أن نسبة ٣٧,٨% من اجمالى عينة المستفيدين دخلهم الشهري أقل من ١٥٠٠ جنيه - أن نسبة 91.6% من اجمالى المستفيدين يزرون الأديرة بغرض ديني- تبين أن نسبة ٤٠,٤% من اجمالى المستفيدين يقضون في الدير من ثلاثة أيام لأسبوع فى الزيارة الواحدة - يحكم الضيوف على جودة مستوى الإقامة من حيث (نظافة الغرفة- نوعية الأثاث المتواجد بالغرفة- الترحيب والأستقبال)، ويكون حكمهم على جودة الطعام المقدم من خلال (مذاق الطعم مناسب- جودة الطعام المقدم- درجة حرارة الطبق)، كما يتكون رضاهم عن خدمات الأغذية والمشروبات من خلال (تنوع الأصناف المقدمة بمنافذ البيع- تنوع منافذ بيع الأغذية والمشروبات- مستوى النظافة بالمنافذ).

©2016 World Research Organization, All rights reserved

Key Words: Hospitality industry -Quality service – Monasteries.

Citation: Aziz M. W., Mohamed A. M., and Yosouf S. S., (2016) Assessment of Hosting Services Quality in Some Monasteries., No.23 -2 (12) 222 – 250.



مقدمة

يعتقد البعض أن صناعة الضيافة Hospitality Industry المقصود بها الفنادق والمطاعم، ولكن في واقع الامر كلمة "ضيافة" تعنى العديد من المفاهيم المختلفة والغير قاصرة فقط علي المنشآت الفندقية. حيث يطلق مصطلح "الضيافة" على الفنادق والمطاعم وكذلك المؤسسات الأخرى التي توفر خدمات المأوى أو المأكل أو كليهما. وفي سبيل ذلك فإن مؤسسات الضيافة يتضمن عملها إدارة خدمتي الإيواء والتغذية، وما يتطلبه ذلك من خدمات في المبنى كإمداده بالتدفئة والإضاءة والطاقة بجانب عمليات التنظيف والصيانة وإعداد الطعام ثم تقديمه إلى الضيوف في شكل جذاب وشهي (Bowen، 2005)، ويضيف (Hayes، 2005) أن الضيافة تُعتبر ضمن أقدم الوظائف التي أهتم بها الإنسان، فهي تعنى الإهتمام بالضيف أو النزيل والعمل على توفير الراحة له، وتعتبر أديرة مصر ثروة روحية وحضارية هائلة تمتلكها مصر فالأديرة التي تمثل مأوي للرهبان ومقصداً للتأمل والخلوة ونموذجاً لمجتمع نجح في تحقيق اكتفائه الذاتي وسط الصحراء بل وايضا تصدير منتجاته للخارج لأن أفراد الرهبان يرفعون شعار "من لا يعمل لا يأكل" (Jones، 2003).

السياحة المسيحية هي فرع من السياحة الدينية والتي تتجه نحو المسيحيين. باعتبارها واحدة من أكبر فروع السياحة الدينية، حيث يقدر نحو سبعة في المئة من المسيحيين، أي حوالي ١٥٠ مليون مسيحي في العالم يقومون بشعائر دينية من حج أو زيارة مرقد المواقع المسيحية المقدسة كل عام (Mary، 2007).

ويمكن تعريف الأديرة بأنها أماكن يعيش فيها النساك والرهبان والراهبات بهدف ممارسة الزهد والخلوات الروحية والبعد عن مناهج الحياة وعادة ما تكون في الصحراء او اماكن منعزلة عن العمران. وكان اول من انشأ دير بمصر هو الأنبا أنطونيوس في القرن الثالث الميلادي لأتباعه هرباً من اضطهاد الرومان (مجمع رهبان الدير، ٢٠١٠)

وهناك الكثير من الضيوف يقومون بزيارة الأديرة ليس بهدف إشباع الجانب الروحي فقط، بل هناك من يقوم بالزيارة بغرض الترفيهية او حضور المناسبات الدينية كأعياد القديسين او الاحتفالات الخاصة بالدير (كالموالد) (ابراهيم، ١٩٩٦)

مفهوم صناعة الضيافة:

تعد صناعة الضيافة من الصناعات القديمة حيث كانت الضيافة في البداية قاصرة علي إشباع حاجات المسافرين العابر غير أن التطور الذي حدث في الثورة الصناعية وما استتبعه من اتساع شبكة الطرق وتمهيدها والرغبة في توطيد العلاقات بين المدن المختلفة قد أدى إلي كثرة الإسفار الأمر الذي تتطلب إنشاء العديد من أماكن الضيافة وذلك لتحقيق مجموعة من الأغراض أهمها ما يلي (الياس، ٢٠٠٢):

- تقديم الخدمات للأفراد مثل المأكولات والمشروبات والمطاعم المتخصصة والصالات العامة وتنظيف الملابس والنوادي الرياضية.



- الحصول على الإيرادات والعملية الصعبة فلقد أثبتت الدراسات أن الفرد الذي يزور دولة ما ينفق حوالي ٣١,٩٩% من ميزانيته على الضيافة.
- توفير فرص العمل حيث أوضحت المراجع العلمية المتخصصة أن صناعة الضيافة أكبر الصناعات في العالم توليدا لفرص العمل.
- تنمية المناطق الجغرافية التي يتم إنشاؤها وتطوير الصناعات المرتبطة بها فصناعة الضيافة تعمل على تنمية البنية التحتية للمنطقة الجغرافية التي يتم إنشاؤها فيها والمتمثلة في محلات التسوق والمطاعم.... الخ المحاذية والقريبة منها. (الكحلي، ١٩٩٨)

تعتبر صناعة الضيافة Hospitality والتي تشمل خدمات الإقامة والطعام والشراب والترفيه من أكبر الصناعات في العالم. وهناك اتجاه متزايداً للسفر والترحال في جميع أنحاء العالم مما يبشر بمستقبل باهر لهذه الصناعة. وتعتبر دور الضيافة والمنتجات والفنادق أحد المعالم الأساسية لتلك الصناعة ويلاحظ أن التغيرات التي حدثت في السفر وزيادة أوقات الفراغ وتقدم وسائل الاتصالات قد خلقت مجالاً خصيصاً لها للأعمال الفندقية، فكل هذا يتطلب أماكن للإقامة في الدول المستقبلية للزوار (أبو ناعم، ١٩٩٥).

وتمثل عملية الضيافة أحد أهم الأنشطة الخدمية التي تحتاج إليها في حياتنا والتي يرجع تاريخها إلى الإنسان الأول، وذلك لإشباع حاجاته أثناء تنقله وسفرة من مكان لآخر لأغراض متعددة ويمكن القول أن الضيافة هي خليط من المكونات الملموسة وغير الملموسة وتشمل الطعام والشراب والإقامة والخدمات وكذلك الجو والبيئة المحيطة وسلوك الموظفين. وصناعة الضيافة هي جزء من مشروع كبير يعرف بصناعة السياحة والسفر وهي مصطلح عام يستعمل لإحاطة عدد كبير ومتنوع من الأعمال المختلفة التي تلبى خدمات النزول (الصيرفي، ٢٠٠٣).

ولا يوجد قائمة نهائية معروفة من الأعمال التي تصنع ما يعرف بصناعة الضيافة لذلك سيتم التركيز على خمسة مجالات كبيرة والتي تشمل قطاعات رئيسية من الصناعة: خدمات الطعام والسكن والسفر والسياحة والاجتماعات فضلاً عن خدمات الدعم. كل واحدة من هذه التقسيمات الخمسة له تقسيمات أخرى متنوعة. هذه المكونات الصغيرة داخل كل قسم ترتبط ارتباطاً وثيقاً من بعضها ولكنها مختلفة بشكل فريد وكل واحدة توفر للنزلاء أنواع مختلفة من خدمات الضيافة. كما أنها لا تشمل فقط الفنادق والمطاعم بل أيضاً تشمل أنواع أخرى من الأماكن أو المنشآت التي توفر المأوى والطعام أو كلاهما إلى الأشخاص القادمة من أماكن بعيدة، وهذا المفهوم يتفق مع المفهوم الذي ذكره (البوطي، ٢٠٠٢).

جودة الخدمة

لتقديم خدمة مرتفعة الجودة يجب على جميع العاملين في المنشأة الخدمية أن يتبنوا سياسة مفادها أن العميل له أولوية الإهتمام فهو الأولي بالخدمة والرعاية ومحاولة تلبية كافة إحتياجاته فهو الهدف الرئيسي لوجود المنشأة وهو القادر الوحيد في جعل المنشأة تستمر في تقديم خدماتها فبدون عميل راضي لا توجد منشأة قادرة على الإستمرار (أورمان والدويهي، ٢٠٠٠). فالجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والإستقرار، ففي مجال الخدمات فإن العاملين في مختلف الوظائف يتعاملون مع



من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى وهناك العديد من الاسباب التي تدعوا إلي تجويد الخدمات وقد حددها (بركات، ٢٠٠٧) كمايلي:

- نمو مجال الخدمة: لقد إزداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات كما أنها في نمو متزايد ومستمر.
- إزدياد المنافسة: إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فإن الإعتدال على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.
- فهم العملاء: إن العملاء يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.
- المدلول الإقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل إجتذاب عملاء جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على العملاء الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من الإهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

مؤشرات تقييم جودة الخدمة :

- على المؤسسة أن تتعرف على المعايير والمؤشرات التي يعتمد عليها العملاء في الحكم على جودة الخدمة المقدمة لهم ، وتتمثل أهم المؤشرات التي يعتمد عليها في تفسير جودة الخدمة كما ذكرها كلاً من (عبد الوهاب، ١٩٩١) و(أبوناعم، ١٩٩٥) و(الصيرفي، ٢٠٠٣) فيما يلي:
- **الإعتمادية :** وهي القدرة على تقديم خدمة تكون حسب ما وعدت به المؤسسة ، أي أن تكون بشكل يمكن الإعتماد عليها ، ويكون بدرجة عالية من الصحة والدقة.
- **الأمان :** وهو يعبر درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها.
- **المصداقية :** وتتمثل في درجة الثقة التي يضعها العميل بمقدم الخدمة أي أنه لابد من توفر مصداقية لدى مقدم الخدمة وإلتزامه بالوعد التي يقدمها.
- **درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات العميل (العاطفة) :** ويشير هذا المؤشر إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات العميل وتحديدتها وتزويده بالرعاية والعناية ، بمعنى آخر كم من الوقت والجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة للتعرف على حاجات العميل وفهم مشاعره وتعاطفه معه .
- **الإستجابة :** وتتعلق بقدرة مقدم الخدمة على الإستعداد لتقديم الخدمة للعميل بشكل دائم إلى جانب شعور مقدم الخدمة بالحماس والسعادة عند تقديم الخدمة للعميل ومدى جاهزيته لذلك.
- **الكفاءة والجدارة :** وتتعلق بكفاءة وجدارة مقدمي الخدمة من حيث مهارتهم وقدرتهم على التحليل والإستنتاج والمعرفة التي تمكنهم من أداء مهمتهم بشكل جيد.
- **الملموسية :** ويشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية مثل المعدات ومظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الإتصال معهم ، ففي الكثير من الأحيان يلجأ العميل إلى الحكم على جودة



الخدمة من خلال الخصائص الشكلية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية والتكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة ، المظهر الداخلي والديكور لخلق جو مريح للعميل .

- **الاتصالات :** وتتعلق بمدى قدرة مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة للعميل، والدور الذي يجب أن يلعبه العميل للحصول على الخدمة المطلوبة، فيجب إعلام العميل بما يجب عليه القيام به، وشرح الأضرار التي يمكن أن تلحقه إذا لم يلتزم بما طلب منه ، والمشاكل التي يمكن أن تحدث أثناء تقديم الخدمة وكيفية تجنبها لذلك فلا بد من أن تكون عملية الإتصال بالعميل واضحة بالإعتماد على طرق ملائمة وذلك حسب مستوى وثقافة العميل والتأكد من وصول الرسالة بشكل مفهوم وواضح.

العوامل المؤثرة على توقعات المستفيد تجاه الخدمة المقدمة له

لكل منا توقعاته الشخصية التي يرسمها عن الشيء المفضل له و لكن في المقابل هناك ما يؤثر جنباً إلى جنب مع التوقعات من العوامل الخارجية ومن هذه العوامل حددها (سرور، ٢٠٠٧) كما يلي:

- **الكلمة المنطوقة:** ومن الامثلة على ذلك، رأي الاصدقاء المستفيدين بخصوص الفندق الذي يرغب المستفيد الذهاب اليه للاقامه.
- **الحاجات و التفضيلات الشخصية:** مثال على ذلك ،هل تعتقد أو يرى المستفيد ضرورة ان يرتدي القائمون على خدمه زيا موحدا ، و هل هذا الشيء مهما و حيوي في رأيه؟
- **التجارب السابقة:** مثال ذلك، اذا كان الزبون من الرواد و الدائمين لمطعم معين، وانه في كل مرة يتناول وجبة طعام يحصل على وردة كعلامة للترحيب به من قبل ادارة المطعم ، فأن الزبون يصبح متعودا على المعاملة اللطيفه، و يتوقع حصولها في كل مرة يزور فيها المطعم لتناول وجبة الطعام.
- **الاتصالات الخارجية:** ومن امثلتها الاعلان، فالاعلان المنشور في احدى الصحف اليومية الذي يقول أن على الشخص الراغب في تناول الغداء في مطعم ما خلال اعياد الميلاد أن يحجز طاولته قبل ثلاثة شهور من الموعد المحدد للقدوم الى المطعم، هذا الاعلان يجعل الزبون يكون انطباعات عن جودة المطعم و خدماته.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في تناولها لأماكن الضيافة التي يتردد عليها فئة كبيرة من الأفراد بالأديرة والذي يؤدي الأهتمام بتطوير الخدمات إلى إشباع جانب من الجوانب الحياتية المختلفة التي يحتاج إليها المترددين. كما تتبع أهمية الدراسة أيضاً من كونها تناقش الأقسام المختلفة الخاصة بالضيافة داخل الأديرة المصرية والتي لم يتم دراستها بشكل كافي مما يلقي الضوء على أحد الجوانب التي لم يتم تغطيتها مما يؤدي إلى إثراء البحث العلمي.



فرضية الدراسة:

عدم ارتفاع خدمات الضيافة المقدمة في الأديرة بمستويات الضيافة السياحية المتعارف عليها من حيث:-
الفرض الأول: " لا توجد فروق معنوية بين أديرة الدراسة حول محاولة الأديرة والعاملين بها تطوير خدمات الضيافة"

الفرض الثاني: " لا توجد فروق معنوية بين الأديرة محل الدراسة حول جودة مستوي الإقامة "

الفرض الثالث: " لا توجد فروق معنوية بين الأديرة محل الدراسة حول جودة الطعام المقدم داخل دور الضيافة "

الفرض الرابع: "لا توجد فروق معنوية بين الأديرة محل الدراسة حول جودة خدمات الأغذية والمشروبات داخل منافذ البيع"

الفرض الخامس: " لا توجد فروق معنوية بين الأديرة محل الدراسة حول مستوي العاملين بالضيافة "

منهجية الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلي التعرف علي مدي جودة الخدمة المقدمه في اماكن الضيافة المختلفة بالاديرة، ومعرفة آراء واتجاهات العاملين في مستوي الخدمات المختلفة التي يتم تقديمها. مع التعرف علي المشكلات التي تواجه تطوير جودة الخدمات المقدمة، ومحاولة معرفة الحلول والمقترحات اللازمه للارتقاء بجودة الخدمة المقدمة

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استمارة استبيان تم توجيهها إلي زوار الأديرة والمستفيدين من خدمات الضيافة وأستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وبعد ترميز وتفريغ البيانات تم تحليل البيانات بإستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الإجتماعية **Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)** الإصدار 20 وذلك بغرض حساب التكرارات والنسب المئوية وكذلك تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha) للتعرف علي صدق وثبات عينة الدراسة

عينة الدراسة

يبلغ إجمالي عدد الأديرة 33 دير منها عدد 9 أديرة فقط تقوم بتقديم خدمات الضيافة لأسباب مختلفه منها عدم وجود مساحات كافية لباقي الأديرة وقد قامت الدراسة الميدانية بتغطية تلك الأديرة جميعاً. وبذلك تكون الدراسة قد غطت 100% من إجمالي الأديرة التي تقدم خدمات الضيافة. وسوف يرمز للأديرة بالرموز التالية: Ss – Sb – Sw – Sk – Sn – Sh- Sa- Sy- Sm

وتم توزيع عدد 270 استمارة علي المستفيدين من خدمات الضيافة بالاديرة وذلك بواقع عدد 30 استمارة لكل دير من الأديرة التي تقدم خدمات الضيافة. وعند جمع تلك الاستمارات تم جمع عدد 258 استمارة وبفحصها وجد أن عدد الاستمارات الصالحة للتحليل بلغ نحو 225 استمارة.



نتائج الدراسة

قياس ثبات وصدق الاستبيان.

تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha) لاستمارة الاستبيان الخاصة بالمستفيدين حيث يعرض الجدول رقم التالي رقم (1) معاملى الثبات والصدق لاستمارة الاستبيان. وباستعراض الجدول رقم (1) يتضح أن قيم معامل الثبات مقبولة لجميع الأسئلة، حيث تضمنت قائمة الاستبيان مجموعة من الأسئلة تأخذ شكل ليكرت الخماسى وكل سؤال يتكون من أكثر من عنصر، وتراوحت قيمة معامل الثبات بين (0.612) للسؤال السابع من استبيان المستفيدين "تحاول الأديرة والعاملين بها تطوير خدمات الضيافة" و(0.884) للسؤال التاسع من استبيان المستفيدين " جودة الطعام المقدم داخل دور الضيافة".

كما تراوحت قيمة معامل الصدق بين (0.782) للسؤال السابع من استبيان المستفيدين وبين (0.940) للسؤال التاسع من استبيان المستفيدين، (حيث أن قيمة معامل الصدق هى الجذر التربيعى لقيم معامل الثبات) وبالتالي يتضح أنها معاملات ذات دلالة مناسبة لتحقيق أهداف البحث ويمكن الاعتماد عليها فى تعميم المخرجات على المجتمع ككل.

جدول رقم (1): معامل الثبات والصدق لاستمارة الاستبيان الخاصة بالمستفيدين

السؤال	البيان	معامل الثبات (Alpha)*	معامل الصدق
السابع	تحاول الأديرة والعاملين بها تطوير خدمات الضيافة	0.612	0.782
الثامن	جودة مستوي الإقامة	0.830	0.911
التاسع	جودة الطعام المقدم داخل دور الضيافة	0.884	0.940
العاشر	جودة خدمات الأغذية والمشروبات داخل منافذ البيع	0.871	0.933
الحادى عشر	مستوي العاملين بالضيافة	0.829	0.910

يعرض جدول رقم (2) توزيع عينة المستفيدين حسب المدير، ويتضح من الجدول ان نسبة الاناث فى العينة %65.3 من اجمالى عينة المستفيدين وجميع عينة دير القديسة دميانه بدمياط من الاناث.

جدول رقم (2): توزيع عينة المستفيدين حسب الدين والنوع

الاجمالي	انثى	ذكر	التكرار	
25	18	7	التكرار	Ss
11.1	8.0	3.1	النسبة %	
25	16	9	التكرار	Sb
11.1	7.1	4.0	النسبة %	
25	12	13	التكرار	Sw
11.1	5.3	5.8	النسبة %	
25	14	11	التكرار	Sk
11.1	6.2	4.9	النسبة %	
25	16	9	التكرار	Sn
11.1	7.1	4.0	النسبة %	
25	14	11	التكرار	Sh
11.1	6.2	4.9	النسبة %	
25	25	0	التكرار	Sa
11.1	11.1	0.0	النسبة %	
25	17	8	التكرار	Sy
11.1	7.6	3.6	النسبة %	
25	15	10	التكرار	Sm
11.1	6.7	4.4	النسبة %	
225	147	78	التكرار	الاجمالي
100.0	65.3	34.7	النسبة %	

يعرض جدول رقم (3) توزيع عينة المستفيدين حسب الدين والعمر، ويتضح من الجدول ان نسبة 38.7% من اجمالى عينة المستفيدين من الادييره فى الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة ونسبة 33.3% من اجمالى عينة المستفيدين من الادييره فى الفئة العمرية اصغر من 30 سنة.

جدول رقم (3) : توزيع عينة المستفيدين حسب الدير والعمر

الاجمالي	اكبر من 40 سنة	من 30 إلى 40 سنة	اصغر من 30 سنة	التكرار	
25	9	8	8	التكرار	Ss
11.1	4.0	3.6	3.6	النسبة %	
25	7	7	11	التكرار	Sb
11.1	3.1	3.1	4.9	النسبة %	
25	7	11	7	التكرار	Sw
11.1	3.1	4.9	3.1	النسبة %	
25	6	13	6	التكرار	Sk
11.1	2.7	5.8	2.7	النسبة %	
25	6	12	7	التكرار	Sn
11.1	2.7	5.3	3.1	النسبة %	
25	6	9	10	التكرار	Sh
11.1	2.7	4.0	4.4	النسبة %	
25	7	8	10	التكرار	Sa
11.1	3.1	3.6	4.4	النسبة %	
25	8	9	8	التكرار	Sy
11.1	3.6	4.0	3.6	النسبة %	
25	7	10	8	التكرار	Sm
11.1	3.1	4.4	3.6	النسبة %	
225	63	87	75	التكرار	الاجمالي
100.0	28.0	38.7	33.3	النسبة %	

يعرض جدول رقم (4) توزيع عينة المستفيدين حسب الدير والمؤهل العلمي، ويتضح من الجدول ان نسبة 54.7% من اجمالى عينة المستفيدين حاصلين على مؤهل عالى، والغالبية العظمى من مستفيدي دير الانبا بولا من الحاصلين على مؤهل عالى.



جدول رقم (4): توزيع عينة المستفيدين حسب الدير والمؤهل العلمي

الاجمالي	دكتوراة	ماجستير	مؤهل عالي	مؤهل فوق المتوسط	مؤهل متوسط	أقل من متوسط		
25	1	4	12	0	4	4	التكرار	Ss
11.1	0.4	1.8	5.3	0.0	1.8	1.8	النسبة %	
25	0	4	17	1	1	2	التكرار	Sb
11.1	0.0	1.8	7.6	0.4	0.4	0.9	النسبة %	
25	0	1	16	0	4	4	التكرار	Sw
11.1	0.0	0.4	7.1	0.0	1.8	1.8	النسبة %	
25	2	0	13	3	2	5	التكرار	Sk
11.1	0.9	0.0	5.8	1.3	0.9	2.2	النسبة %	
25	0	3	14	0	3	5	التكرار	Sn
11.1	0.0	1.3	6.2	0.0	1.3	2.2	النسبة %	
25	0	3	14	2	1	5	التكرار	Sh
11.1	0.0	1.3	6.2	0.9	0.4	2.2	النسبة %	
25	1	3	13	1	4	3	التكرار	Sa
11.1	0.4	1.3	5.8	0.4	1.8	1.3	النسبة %	
25	2	4	12	2	2	3	التكرار	Sy
11.1	0.9	1.8	5.3	0.9	0.9	1.3	النسبة %	
25	0	2	12	2	5	4	التكرار	Sm
11.1	0.0	0.9	5.3	0.9	2.2	1.8	النسبة %	
225	6	24	123	11	26	35	التكرار	الاجمالي
100.0	2.7	10.7	54.7	4.9	11.6	15.6	النسبة %	

يعرض جدول رقم (5) توزيع عينة المستفيدين حسب الدير والدخل الشهري، ويتضح من الجدول ان نسبة 37.8% من اجمالي عينة المستفيدين دخلهم الشهري أقل من 1500 جنيه، ونسبة 16.4% من اجمالي عينة المستفيدين دخلهم الشهري أكثر من 3500 جنيه.

جدول رقم (5): توزيع عينة المستفيدين حسب الدير والدخل الشهري

الاجمالي	أكثر من 3500 جنيه	من 2500 حتى 3500	من 1500 حتى 2500	أقل من 1500 جنيه		
25	6	3	6	10	التكرار	Ss
11.1	2.7	1.3	2.7	4.4	النسبة %	
25	3	8	8	6	التكرار	Sb
11.1	1.3	3.6	3.6	2.7	النسبة %	
25	3	8	6	8	التكرار	Sw
11.1	1.3	3.6	2.7	3.6	النسبة %	
25	4	6	4	11	التكرار	Sk
11.1	1.8	2.7	1.8	4.9	النسبة %	
25	4	4	6	11	التكرار	Sn
11.1	1.8	1.8	2.7	4.9	النسبة %	
25	5	5	3	12	التكرار	Sh
11.1	2.2	2.2	1.3	5.3	النسبة %	
25	3	7	8	7	التكرار	Sa
11.1	1.3	3.1	3.6	3.1	النسبة %	
25	5	4	6	10	التكرار	Sy
11.1	2.2	1.8	2.7	4.4	النسبة %	
25	4	5	6	10	التكرار	Sm
11.1	1.8	2.2	2.7	4.4	النسبة %	
225	37	50	53	85	التكرار	الاجمالي
100.0	16.4	22.2	23.6	37.8	النسبة %	

تحليل استمارة استبيان المستفيدين من خدمات الضيافة بالدير

يعرض جدول رقم (6) التوزيع التكراري لأراء المستفيدين بخصوص الإستفادة من خدمات الضيافة بالأديرة، ويتضح من الجدول ان الغالبية العظمى من المستفيدين سبق لهم الإستفادة من خدمات الضيافة بالأديرة بنسبة 94.7%، جميع المستفيدين من دير الأنبا بولا ودير الأنبا يحنس.

جدول رقم (6): التوزيع التكرارى لأراء المستفيدين بخصوص الإستفادة من خدمات الضيافة بالأديرة

الاجمالى	لا	نعم		
25	1	24	التكرار	Ss
11.1	0.4	10.7	النسبة %	
25	0	25	التكرار	Sb
11.1	0.0	11.1	النسبة %	
25	1	24	التكرار	Sw
11.1	0.4	10.7	النسبة %	
25	0	25	التكرار	Sk
11.1	0.0	11.1	النسبة %	
25	2	23	التكرار	Sn
11.1	0.9	10.2	النسبة %	
25	2	23	التكرار	Sh
11.1	0.9	10.2	النسبة %	
25	1	24	التكرار	Sa
11.1	0.4	10.7	النسبة %	
25	3	22	التكرار	Sy
11.1	1.3	9.8	النسبة %	
25	2	23	التكرار	Sm
11.1	0.9	10.2	النسبة %	
225	12	213	التكرار	الاجمالى
100.0	5.3	94.7	النسبة %	

يعرض جدول رقم (7) التوزيع التكرارى لأراء المستفيدين بخصوص الغرض من الزيارة، ويتضح من الجدول ان نسبة 91.6% من اجمالى المستفيدين يزرون الاديرة بغرض دينى، ونسبة 4.9% من اجمالى المستفيدين يزرون الاديرة للاستمتاع بالطبيعة.

جدول رقم (7): التوزيع التكرارى لأراء المستفيدين بخصوص الغرض من الزيارة

الاجمالى	غرض دينى	الاستمتاع بالطبيعة	الترفيه	الاستشفاء	التكرار	
25	22	3	0	0	التكرار	Ss
11.1	9.8	1.3	0.0	0.0	النسبة %	
25	22	2	1	0	التكرار	Sb
11.1	9.8	0.9	0.4	0.0	النسبة %	
25	23	1	0	1	التكرار	Sw
11.1	10.2	0.4	0.0	0.4	النسبة %	
25	22	1	1	1	التكرار	Sk
11.1	9.8	0.4	0.4	0.4	النسبة %	
25	22	1	1	1	التكرار	Sn
11.1	9.8	0.4	0.4	0.4	النسبة %	
25	23	2	0	0	التكرار	Sh
11.1	10.2	0.9	0.0	0.0	النسبة %	
25	25	0	0	0	التكرار	Sa
11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	النسبة %	
25	24	0	1	0	التكرار	Sy
11.1	10.7	0.0	0.4	0.0	النسبة %	
25	23	1	1	0	التكرار	Sm
11.1	10.2	0.4	0.4	0.0	النسبة %	
225	206	11	5	3	التكرار	الاجمالى
100.0	91.6	4.9	2.2	1.3	النسبة %	

يعرض جدول رقم (8) التوزيع التكرارى لأراء المستفيدين بخصوص متوسط المدة التي يتم قضائها في الزيارة الواحدة حيث يتضح أن نسبة 40.4% من يقضون في الدير من ثلاثه أيام لأسبوع في الزيارة الواحدة اغلبهم من عينة دير الانبا بولا ودير القديسة دميانة بدمياط ودير مرمينا بالاسكندرية ، ونسبة 24.4% من اجمالى المستفيدين يقضون في الدير أكثر من أسبوع في الزيارة الواحدة.

جدول رقم (8): التوزيع التكرارى لأراء المستفيدين بخصوص المدة في المتوسط التي تقضيها في زيارتك الواحدة

الاجمالي	أكثر من أسبوع	من ثلاثة أيام لأسبوع	اقل من ثلاثة أيام	التكرار	
25	6	7	12	التكرار	Ss
11.1	2.7	3.1	5.3	النسبة %	
25	6	14	5	التكرار	Sb
11.1	2.7	6.2	2.2	النسبة %	
25	9	9	7	التكرار	Sw
11.1	4.0	4.0	3.1	النسبة %	
25	6	9	10	التكرار	Sk
11.1	2.7	4.0	4.4	النسبة %	
25	7	10	8	التكرار	Sn
11.1	3.1	4.4	3.6	النسبة %	
25	7	7	11	التكرار	Sh
11.1	3.1	3.1	4.9	النسبة %	
25	4	13	8	التكرار	Sa
11.1	1.8	5.8	3.6	النسبة %	
25	7	8	10	التكرار	Sy
11.1	3.1	3.6	4.4	النسبة %	
25	3	14	8	التكرار	Sm
11.1	1.3	6.2	3.6	النسبة %	
225	55	91	79	التكرار	الاجمالي
100.0	24.4	40.4	35.1	النسبة %	

الفرض الأول:

" لا توجد فروق معنوية بين أديرة الدراسة بخصوص محاولة الأديرة والعاملين بها تطوير خدمات الضيافة "

يعرض جدول رقم (9) الاحصاء الوصفي لدرجة الموافقة على محاولة الأديرة والعاملين بها تطوير خدمات الضيافة، ويتضح من الجدول ارتفاع متوسط الآراء لعينة المستفيدين من خدمات دير الانبا يحنس بخصوص " تحاول الأديرة تطوير خدمات الضيافة بها بشكل مستمر " حيث بلغ المتوسط (4.80) بانحراف معيارى (.500). أى ان معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل الى ان تكون موافق بشدة، وارتفع متوسط آراء المستفيدين من خدمات دير الانبا بولا حول " تتشابه خدمات الضيافة التي يتم تقديمها في كل الأديرة " بمتوسط (4.48) بانحراف معيارى (.770). أى ان معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل الى ان تكون موافق.



جدول رقم (9): الاحصاء الوصفي لدرجة الموافقة على محاولة الأديرة والعاملين بها تطوير خدمات الضيافة

تقبل العاملين بالأديرة آراء المترددين عليها حول خدمة الضيافة المقدمة ومحاولة تطويرها	تتشابه خدمات الضيافة التي يتم تقديمها في كل الأديرة	تحاول الأديرة تطوير خدمات الضيافة بها بشكل مستمر	وسط حسابي	انحراف معياري
3.76	4.04	4.64	وسط حسابي	Ss
.723	.978	.490	انحراف معياري	
4.12	4.48	4.64	وسط حسابي	Sb
.927	.770	.907	انحراف معياري	
4.04	4.32	4.72	وسط حسابي	Sw
.999	.900	.854	انحراف معياري	
3.60	4.20	4.80	وسط حسابي	Sk
1.000	1.080	.500	انحراف معياري	
3.80	4.28	4.76	وسط حسابي	Sn
1.080	1.061	.597	انحراف معياري	
3.68	4.20	4.32	وسط حسابي	Sh
1.215	.866	1.069	انحراف معياري	
3.84	3.96	4.60	وسط حسابي	Sa
.943	1.060	.577	انحراف معياري	
4.16	4.16	4.76	وسط حسابي	Sy
.943	1.068	.436	انحراف معياري	
3.76	4.32	4.52	وسط حسابي	Sm
1.012	.802	.714	انحراف معياري	
3.86	4.22	4.64	وسط حسابي	الاجمالي
.990	.955	.674	انحراف معياري	

يعرض جدول رقم (10) تحليل التباين لآراء المستفيدين في الأديرة بخصوص درجة الموافقة على محاولة الأديرة والعاملين بها تطوير خدمات الضيافة، ويتضح من الجدول عدم معنوية الفرق بين متوسط آراء المستفيدين في الأديرة محل الدراسة بخصوص محاولة الأديرة والعاملين بها تطوير خدمات الضيافة حيث ان قيمة (P-value) Sig أكبر من مستوى المعنوية 5%، فلا يوجد فرق بين الأديرة محل الدراسة.



جدول رقم (10): تحليل التباين لآراء المستفيدين في الأديرة بخصوص درجة الموافقة على محاولة الأديرة والعاملين بها تطوير خدمات الضيافة

Sig.	قيمة f	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
0.276	1.242	0.560	8	4.480	بين المجموعات (الأديرة)	تحاول الأديرة تطوير خدمات الضيافة بها بشكل مستمر
		0.451	216	97.360	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	101.840	كلى	
0.725	0.662	0.611	8	4.889	بين المجموعات (الأديرة)	تشابه خدمات الضيافة التي يتم تقديمها في كل الأديرة
		0.923	216	199.440	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	204.329	كلى	
0.469	0.959	0.941	8	7.529	بين المجموعات (الأديرة)	يتقبل العاملون بالأديرة آراء المترددين عليها حول خدمة الضيافة المقدمة ومحاولة تطويرها
		0.981	216	211.920	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	219.449	كلى	

مما سبق يتضح صحة الفرض الأول:

" لا توجد فروق معنوية بين الأديرة محل الدراسة بخصوص محاولة الأديرة والعاملين بها تطوير خدمات الضيافة"

الفرض الثاني:

" لا توجد فروق معنوية بين الأديرة محل الدراسة بخصوص جودة مستوي الإقامة "

يعرض جدول رقم (11) الاحصاء الوصفي لدرجة الموافقة على جودة مستوي الإقامة، ويتضح من الجدول ارتفاع متوسط الآراء لعينة المستفيدين من خدمات دير القديسة دميانة بخصوص "الترحيب والاستقبال" حيث بلغ المتوسط (4.40) بانحراف معياري (0.816). أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل إلى أن تكون موافق، وأيضا ارتفع متوسط آراء المستفيدين من خدمات دير القديسة دميانة بخصوص "سرعة اجراءات الوصول" بمتوسط (4.20) بانحراف معياري (0.913). أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل إلى أن تكون موافق، كذلك ارتفاع متوسط الآراء لعينة المستفيدين من خدمات دير القديسة دميانة بخصوص "مساعدة العاملين" حيث بلغ المتوسط (4.28) بانحراف معياري (0.891). أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل إلى أن تكون موافق، وأيضا ارتفع متوسط آراء المستفيدين من خدمات دير السريان بخصوص "نظافة الغرفة" بمتوسط (4.72) بانحراف معياري (0.458). أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل إلى أن تكون موافق بشدة، ونرى أيضا ارتفاع متوسط الآراء لعينة المستفيدين من خدمات دير السريان بخصوص " نوعية الأثاث المتواجد بالغرفة " حيث بلغ المتوسط (4.64) بانحراف معياري (0.700). أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل إلى أن تكون موافق بشدة، وأيضا ارتفع متوسط



اراء المستفيدين من خدمات دير القديسة دميانة بخصوص " التكييف والتهوية " بمتوسط (4.04) بانحراف معياري (0.935). اى ان معظم الاراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل الى ان تكون موافق، واخيرا ارتفاع متوسط الاراء لعينة المستفيدين من خدمات دير مارينا بخصوص " التسهيلات والخدمات " حيث بلغ المتوسط (4.28) بانحراف معياري (0.737). اى ان معظم الاراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل الى ان تكون موافق. الا انه يمكن ترتيب أهم العناصر طبقا لمعيار الوسط الحسابي كما يلي:

نظافة الغرفة - نوعية الأثاث المتواجد بالغرفة - الترحيب والاستقبال - التسهيلات والخدمات
سرعة إجراءات الوصول

جدول رقم (11): الاحصاء الوصفي لدرجة الموافقة على جودة مستوي الإقامة

التسهيلات والخدمات	التكييف والتهوية	نوعية الأثاث المتواجد بالغرفة	نظافة الغرفة	مساعدة العاملين	سرعة إجراءات الوصول	الترحيب والاستقبال	
4.20	3.60	4.24	4.36	4.04	4.00	4.20	وسط حسابي
0.866	1.190	0.723	0.638	0.735	0.764	0.577	انحراف معياري
4.24	3.96	4.48	4.52	4.04	4.12	4.32	وسط حسابي
0.831	0.978	0.653	0.653	0.889	0.781	0.748	انحراف معياري
4.00	3.72	4.36	4.48	3.96	4.12	4.20	وسط حسابي
0.957	1.137	0.700	0.714	1.060	0.927	0.764	انحراف معياري
3.76	3.40	4.28	4.60	3.56	3.72	3.72	وسط حسابي
1.091	1.225	0.843	0.645	1.044	1.100	1.100	انحراف معياري
4.24	3.76	4.64	4.72	4.00	4.08	4.08	وسط حسابي
1.091	1.234	0.700	0.458	1.041	0.954	0.954	انحراف معياري
3.48	3.44	4.08	4.16	3.80	3.72	4.04	وسط حسابي
1.229	1.325	0.997	1.214	1.190	1.100	0.841	انحراف معياري
4.00	4.04	4.32	4.52	4.28	4.20	4.40	وسط حسابي
0.957	0.935	0.690	0.714	0.891	0.913	0.816	انحراف معياري
4.16	3.84	4.32	4.56	3.88	4.00	4.20	وسط حسابي
1.028	1.179	1.069	0.768	0.881	0.764	0.764	انحراف معياري
4.28	3.52	4.40	4.40	3.92	4.04	4.12	وسط حسابي
0.737	1.085	0.707	0.764	0.862	0.676	0.781	انحراف معياري
4.04	3.70	4.35	4.48	3.94	4.00	4.14	وسط حسابي
1.001	1.148	0.799	0.756	0.964	0.896	0.833	انحراف معياري
							الاجمالي

يعرض جدول رقم (12) تحليل التباين لاراء المستفيدين في الادييره بخصوص جودة مستوي الإقامة، ويتضح من الجدول عدم معنوية الفرق بين متوسط اراء المستفيدين في الادييره محل الدراسة بخصوص جودة مستوي الإقامة حيث ان قيمة (P- value) Sig أكبر من مستوى المعنوية %5، فلا يوجد فرق بين الادييره محل الدراسة بخصوص جودة مستوي الإقامة.

جدول رقم (12): تحليل التباين لآراء المستفيدين في الأديرة بخصوص جودة مستوى الإقامة

Sig.	قيمة f	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
.209	1.374	.941	8	7.529	بين المجموعات (الأديرة)	الترحيب والاستقبال
		.685	216	147.920	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	155.449	كلية	
.513	.905	.730	8	5.840	بين المجموعات (الأديرة)	سرعة إجراءات الوصول
		.806	216	174.160	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	180.000	كلية	
.411	1.035	.961	8	7.689	بين المجموعات (الأديرة)	مساعدة العاملين
		.929	216	200.560	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	208.249	كلية	
.348	1.124	.640	8	5.120	بين المجموعات (الأديرة)	نظافة الغرفة
		.570	216	123.040	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	128.160	كلية	
.473	.954	.610	8	4.880	بين المجموعات (الأديرة)	نوعية الأثاث المتواجد بالغرفة
		.639	216	138.080	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	142.960	كلية	
.466	.962	1.271	8	10.169	بين المجموعات (الأديرة)	التكييف والتهويه
		1.321	216	285.280	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	295.449	كلية	
*.071	1.838	1.790	8	14.320	بين المجموعات (الأديرة)	التسهيلات والخدمات
		.974	216	210.320	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	224.640	كلية	

*معنوي عند مستوى معنوية 10%

مما سبق يتضح صحة الفرض الثاني: " لا توجد فروق معنوية بين الأديرة محل الدراسة بخصوص جودة مستوى الإقامة "



الفرض الثالث:

" لا توجد فروق معنوية بين الأديرة محل الدراسة بخصوص جودة الطعام المقدم داخل دور الضيافة "

يعرض جدول رقم (13) الاحصاء الوصفي لدرجة الموافقة على جودة الطعام المقدم داخل دور الضيافة، ويتضح من الجدول ارتفاع متوسط الآراء لعينة المستفيدين من خدمات دير الملاك ميخائيل بخصوص " تنوع قوائم الطعام المقدم " حيث بلغ المتوسط (4.16) بانحراف معياري (0.746) أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل إلى أن تكون موافق، وأيضا ارتفع متوسط آراء المستفيدين من خدمات دير الملاك ميخائيل بخصوص " شكل الطبق مناسب " بمتوسط (4.36) بانحراف معياري (0.700) أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل إلى أن تكون موافق، كذلك ارتفاع متوسط الآراء لعينة المستفيدين من خدمات دير الملاك ميخائيل بخصوص " مذاق الطعم مناسب " حيث بلغ المتوسط (4.40) بانحراف معياري (0.707) أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل إلى أن تكون موافق، وأيضا ارتفع متوسط آراء المستفيدين من خدمات دير الملاك ميخائيل بخصوص " درجة حرارة الطبق " بمتوسط (4.28) بانحراف معياري (0.792) أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل إلى أن تكون موافق، ونرى أيضا ارتفاع متوسط الآراء لعينة المستفيدين من خدمات دير الملاك ميخائيل بخصوص " جودة الطعام المقدم " حيث بلغ المتوسط (4.56) بانحراف معياري (0.583) أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل إلى أن تكون موافق بشدة.

الا انه يمكن ترتيب أهم العناصر طبقا لمعيار الوسط الحسابي كم يلي:

مذاق الطعم مناسب - جودة الطعام المقدم - درجة حرارة الطبق

من خلال الزيارد الميدانيه والتحليل الاحصاء لاستمارات الاستبيان للمستفيدين نجد ان دير SY ترتفع في الجوده والاهتمام بالزائرين وفخامة المكان حيث انه يعتبر من الاديره الحديثه واهتمام رئيس الدير بالتعمير وجدذب الزائرين وايضا زياده عدد المستفيدين من الشباب حيث الاستماع بالخلوه داخل الدير ووجود مساحه كبيره تسع اكبر عدد من الزائرين

جدول رقم (13): الاحصاء الوصفي لدرجة الموافقة على جودة الطعام المقدم داخل دور الضيافة

جودة الطعام المقدم	درجة حرارة الطبق	مذاق الطعام مناسب	شكل الطبق مناسب	تنوع قوائم الطعام المقدم		
4.28	4.16	4.32	4.16	4.04	وسط حسابي	Ss
٠.614	٠.800	٠.627	٠.688	٠.735	انحراف معياري	
4.04	4.00	4.20	4.00	3.92	وسط حسابي	Sb
٠.676	٠.645	٠.645	٠.645	٠.759	انحراف معياري	
3.64	3.92	3.84	3.88	3.84	وسط حسابي	Sw
٠.907	٠.812	٠.850	٠.971	٠.943	انحراف معياري	
3.76	3.88	3.88	3.92	3.56	وسط حسابي	Sk
٠.723	٠.781	٠.781	٠.759	٠.961	انحراف معياري	
3.96	3.88	3.92	3.96	3.88	وسط حسابي	Sn
٠.790	٠.881	٠.759	٠.841	٠.881	انحراف معياري	
4.00	4.04	3.68	3.84	3.92	وسط حسابي	Sh
٠.707	٠.676	٠.690	٠.624	1.115	انحراف معياري	
3.76	3.84	3.84	3.80	3.96	وسط حسابي	Sa
1.012	٠.898	٠.943	٠.957	٠.841	انحراف معياري	
4.56	4.28	4.40	4.36	4.16	وسط حسابي	Sy
٠.583	٠.792	٠.707	٠.700	٠.746	انحراف معياري	
4.08	3.96	4.16	3.84	3.96	وسط حسابي	Sm
٠.759	٠.790	٠.688	٠.987	٠.978	انحراف معياري	
4.01	4.00	4.03	3.97	3.92	وسط حسابي	الاجمالي
٠.796	٠.788	٠.773	٠.812	٠.890	انحراف معياري	

يعرض جدول رقم (14) تحليل التباين لآراء المستفيدين في الاديره بخصوص جودة الطعام المقدم داخل دور الضيافة، ويتضح من الجدول معنوية الفرق بين متوسط آراء المستفيدين من خدمات الاديره بخصوص العنصرين " مذاق الطعم مناسب، جودة الطعام المقدم" عند مستوى معنوية 5% حيث كانت قيمة Sig. (P- value) أقل من مستوى المعنوية 5%، ويتضح من الجدول عدم معنوية باقي العناصر حيث كانت قيمة Sig. (P- value) أكبر من مستوى المعنوية 5%.



جدول رقم (14): تحليل التباين لآراء المستفيدين في الأديرة بخصوص جودة الطعام المقدم داخل دور الضيافة

Sig.	قيمة f	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
0.574	0.834	0.664	8	5.316	بين المجموعات (الأديرة)	تنوع قوائم الطعام المقدم
		0.797	216	172.080	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	177.396	كلى	
0.269	1.254	0.820	8	6.560	بين المجموعات (الأديرة)	شكل الطبق مناسب
		0.654	216	141.280	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	147.840	كلى	
0.006	2.757	1.550	8	12.400	بين المجموعات (الأديرة)	مذاق الطعم مناسب
		0.562	216	121.440	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	133.840	كلى	
0.568	0.840	0.524	8	4.196	بين المجموعات (الأديرة)	درجة حرارة الطبق
		0.624	216	134.800	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	138.996	كلى	
0.001	3.463	2.018	8	16.142	بين المجموعات (الأديرة)	جودة الطعام المقدم
		0.583	216	125.840	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	141.982	كلى	

كما سبق يتضح صحة الفرض الثالث: " لا توجد فروق معنوية بين الأديرة محل الدراسة بخصوص جودة الطعام المقدم داخل دور الضيافة "

الفرض الرابع:

" لا توجد فروق معنوية بين الأديرة محل الدراسة بخصوص جودة خدمات الأغذية والمشروبات داخل منافذ البيع "

يعرض جدول رقم (15) الاحصاء الوصفي لدرجة الموافقة على جودة خدمات الأغذية والمشروبات داخل منافذ البيع، ويتضح من الجدول ارتفاع متوسط الآراء لعينة المستفيدين من خدمات دير الانبا بولا بخصوص " تنوع منافذ بيع الأغذية والمشروبات " حيث بلغ المتوسط (4.84) بانحراف معيارى (0.374). أى ان معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل الى ان تكون موافق بشدة، وايضا ارتفاع متوسط آراء المستفيدين من خدمات دير الملاك ميخائيل بخصوص " تنوع الأصناف المقدمة بمنافذ البيع " بمتوسط (4.84) بانحراف معيارى (0.374). أى ان معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل الى ان تكون موافق بشدة، كذلك ارتفاع متوسط الآراء لعينة المستفيدين من خدمات دير الانبا انطونيوس بخصوص " سرعة الخدمة ومستوى العاملين " حيث بلغ المتوسط (4.76) بانحراف معيارى (0.436) أى



ان معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل الى ان تكون موافق بشدة، وايضا ارتفع متوسط آراء المستفيدين من خدمات دير مارمينا بخصوص " التصميم والديكور " بمتوسط (4.64) بانحراف معياري (0.860). اي ان معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل الى ان تكون موافق بشدة، ونري ايضا ارتفاع متوسط الآراء لعينة المستفيدين من خدمات دير الانبا بولا بخصوص " مستوي النظافة بالمنافذ " حيث بلغ المتوسط (4.84) بانحراف معياري (0.473). اي ان معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل الى ان تكون موافق بشدة، وايضا ارتفع متوسط آراء المستفيدين من خدمات دير الانبا بولا بخصوص " مستوي أسعار الأصناف " بمتوسط (4.72) بانحراف معياري (0.843). اي ان معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل الى ان تكون موافق بشدة.

الا انه يمكن ترتيب أهم العناصر طبقا لمعيار الوسط الحسابي كم يلي:

- تنوع الأصناف المقدمة بمنافذ البيع
- تنوع منافذ بيع الأغذية والمشروبات
- مستوي النظافة بالمنافذ
- سرعة الخدمة ومستوي العاملين

كما اتضح لنا من خلال الزيارة الميدانية وجود اختلاف في منتجات كل دير داخل منافذ البيع والمنتجات ومباني الضيافة وذلك وجود اديره بها أراضي زراعية ومواشي لعمل منتجات لزيادة دخل الدير و اديره بها اعمال يدويه واخري تهتم بالمباني لوجودها في الصحراء واستخدام هذه المباني لجذب الزائرين وتكون هذه المباني بمقابل مادي حيث ان هذه المباني تشبه الفنادق خمس نجوم لزيادة دخل الدير



جدول رقم (15): الاحصاء الوصفي لدرجة الموافقة على جودة خدمات الأغذية والمشروبات داخل منافذ البيع

مستوي أسعار الأصناف	مستوي النظافة بالمنافذ	التصميم والديكور	سرعة الخدمة ومستوي العاملين	تنوع الأصناف المقدمة بمنافذ البيع	تنوع منافذ بيع الأغذية والمشروبات		
4.64	4.72	4.44	4.76	4.80	4.76	وسط حسابي	Ss
٠.490	٠.458	٠.768	٠.436	٠.645	٠.723	انحراف معياري	
4.72	4.84	4.56	4.68	4.80	4.84	وسط حسابي	Sb
٠.843	٠.473	٠.821	٠.557	٠.645	٠.374	انحراف معياري	
4.64	4.72	4.24	4.60	4.76	4.76	وسط حسابي	Sw
٠.569	٠.614	1.268	٠.913	٠.436	٠.436	انحراف معياري	
4.32	4.56	4.28	4.36	4.76	4.64	وسط حسابي	Sk
٠.802	٠.712	٠.843	٠.860	٠.523	٠.638	انحراف معياري	
3.88	4.24	4.32	4.12	4.12	4.08	وسط حسابي	Sn
٠.881	٠.926	٠.988	٠.927	٠.971	٠.954	انحراف معياري	
4.28	4.36	4.24	4.36	4.40	4.56	وسط حسابي	Sh
٠.980	٠.907	1.052	٠.907	٠.816	٠.651	انحراف معياري	
4.60	4.48	4.24	4.68	4.80	4.68	وسط حسابي	Sa
٠.577	٠.823	1.128	٠.557	٠.500	٠.748	انحراف معياري	
4.40	4.64	4.20	4.56	4.84	4.76	وسط حسابي	Sy
1.080	٠.810	1.000	٠.768	٠.374	٠.436	انحراف معياري	
4.64	4.60	4.64	4.56	4.76	4.68	وسط حسابي	Sm
٠.757	٠.866	٠.860	٠.870	٠.597	٠.627	انحراف معياري	
4.46	4.57	4.35	4.52	4.67	4.64	وسط حسابي	الاجمالي
٠.823	٠.759	٠.976	٠.785	٠.667	٠.668	انحراف معياري	

يعرض جدول رقم (16) تحليل التباين لآراء المستفيدين في الاديره بخصوص جودة خدمات الأغذية والمشروبات داخل منافذ البيع، ويتضح من الجدول معنوية الفرق بين متوسط آراء المستفيدين من خدمات الاديرة بخصوص العناصر " تنوع منافذ بيع الأغذية والمشروبات ، تنوع الأصناف المقدمة بمنافذ البيع، مستوي أسعار الأصناف" عند مستوى معنوية 5% حيث كانت قيمة Sig. (P- value) أقل من مستوى المعنوية 5%، ومعنوية العنصر " سرعة الخدمة ومستوي العاملين" عند مستوى معنوية 10% حيث كانت قيمة Sig. (P- value) أقل من مستوى المعنوية 10%، ويتضح من الجدول عدم معنوية باقي العناصر حيث كانت قيمة Sig. (P- value) أكبر من مستوى المعنوية 5%.

جدول رقم (16): تحليل التباين لآراء المستفيدين في الأديرة بخصوص جودة خدمات الأغذية والمشروبات داخل منافذ البيع

Sig.	f	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
0.003	3.059	1.270	8	10.160	بين المجموعات (الأديرة)	تنوع منافذ بيع الأغذية والمشروبات
		0.415	216	89.680	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	99.840	كلى	
0.000	3.690	1.498	8	11.982	بين المجموعات (الأديرة)	تنوع الأصناف المقدمة بمنافذ البيع
		0.406	216	87.680	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	99.662	كلى	
0.097*	1.712	1.030	8	8.240	بين المجموعات (الأديرة)	سرعة الخدمة ومستوى العاملين
		0.601	216	129.920	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	138.160	كلى	
0.734	0.651	0.628	8	5.022	بين المجموعات (الأديرة)	التصميم والديكور
		0.964	216	208.240	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	213.262	كلى	
0.133	1.577	0.890	8	7.120	بين المجموعات (الأديرة)	مستوى النظافة بالمنافذ
		0.564	216	121.920	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	129.040	كلى	
0.005	2.831	1.801	8	14.409	بين المجموعات (الأديرة)	مستوى أسعار الأصناف
		0.636	216	137.440	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	151.849	كلى	

*معنوى عند مستوى معنوية 10%

مما سبق يتضح عدم صحة الفرض الرابع وصحة الفرض البديل:

" توجد فروق معنوية بين الأديرة محل الدراسة بخصوص جودة خدمات الأغذية والمشروبات داخل منافذ البيع "

الفرض الخامس:

" لا توجد فروق معنوية بين الأديرة محل الدراسة بخصوص مستوى العاملين بالضيافة "

يعرض جدول رقم (17) الاحصاء الوصفي لدرجة الموافقة على مستوى العاملين بالضيافة، ويتضح من الجدول ارتفاع متوسط الآراء لعينة المستفيدين من خدمات دير مارمينا بخصوص " حسن المظهر والنظافة " حيث بلغ المتوسط (4.32) بانحراف معياري (0.627). أى ان معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل الى ان تكون موافق، وايضا ارتفع متوسط آراء المستفيدين من خدمات دير مارمينا بخصوص " سرعة تلبية الخدمة " بمتوسط (4.32) بانحراف معياري (0.748). أى ان معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل الى ان تكون موافق، كذلك ارتفاع متوسط الآراء لعينة المستفيدين من خدمات دير مارمينا بخصوص " متابعة العملاء طوال فترة تواجدهم " حيث بلغ المتوسط



(4.44) بانحراف معياري (0.712) أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل إلى أن تكون موافق، وأخيراً ارتفاع متوسط الآراء لعينة المستفيدين من خدمات دير مارمينا بخصوص " اللباقة وحسن المعاملة " حيث بلغ المتوسط (4.28) بانحراف معياري (0.792) أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل إلى أن تكون موافق.

إلا أنه يمكن ترتيب أهم العناصر طبقاً لمعيار الوسط الحسابي كما يلي:

- سرعة تلبية الخدمة
- حسن المظهر والنظافة
- اللباقة وحسن المعاملة

جدول رقم (17): الإحصاء الوصفي لدرجة الموافقة على مستوى العاملين بالضيافة

اللباقة وحسن المعاملة	متابعة العملاء طوال فترة تواجدهم	سرعة تلبية الخدمة	حسن المظهر والنظافة		
3.88	3.76	4.08	3.96	وسط حسابي	Ss
0.781	0.831	0.759	0.611	انحراف معياري	
3.76	3.52	3.96	3.84	وسط حسابي	Sb
0.723	1.005	0.676	0.688	انحراف معياري	
4.00	3.88	4.12	3.96	وسط حسابي	Sw
0.707	0.927	0.971	0.841	انحراف معياري	
4.08	3.88	4.04	4.00	وسط حسابي	Sk
0.862	1.013	0.735	0.866	انحراف معياري	
3.80	3.92	3.88	4.04	وسط حسابي	Sn
0.866	0.812	0.833	0.790	انحراف معياري	
3.84	3.72	3.88	4.00	وسط حسابي	Sh
0.746	0.843	0.726	0.913	انحراف معياري	
4.08	3.72	3.96	4.04	وسط حسابي	Sa
0.909	0.891	0.790	0.790	انحراف معياري	
4.20	3.96	4.24	4.16	وسط حسابي	Sy
0.816	0.841	0.723	0.800	انحراف معياري	
4.28	4.44	4.32	4.32	وسط حسابي	Sm
0.792	0.712	0.748	0.627	انحراف معياري	
3.99	3.87	4.05	4.04	وسط حسابي	الاجمالي
0.807	0.896	0.777	0.773	انحراف معياري	

يعرض جدول رقم (18) تحليل التباين لآراء المستفيدين في الإديره بخصوص جودة خدمات الأغذية والمشروبات داخل منافذ البيع، ويتضح من الجدول معنوية الفرق بين متوسط آراء المستفيدين من خدمات الإديره بخصوص العنصر " متابعة العملاء طوال فترة تواجدهم " عند مستوى معنوية 5% حيث كانت قيمة (P- value) Sig. أقل من مستوى المعنوية 5%، ويتضح من الجدول عدم معنوية باقي العناصر حيث كانت قيمة (P- value) Sig. أكبر من مستوى المعنوية 5%.



جدول رقم (18): تحليل التباين لآراء المستفيدين في الأديرة بخصوص جودة خدمات الأغذية والمشروبات داخل منافذ البيع

Sig.	f	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
0.628	0.772	0.464	8	3.716	بين المجموعات (الأديرة)	حسن المظهر والنظافة
		0.602	216	130.000	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	133.716	كلى	
0.456	0.976	0.590	8	4.720	بين المجموعات (الأديرة)	سرعة تلبية الخدمة
		0.605	216	130.640	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	135.360	كلى	
0.039	2.081	1.610	8	12.880	بين المجموعات (الأديرة)	متابعة العملاء طوال فترة تواجدهم
		0.774	216	167.120	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	180.000	كلى	
0.245	1.299	0.838	8	6.702	بين المجموعات (الأديرة)	اللباقة وحسن المعاملة
		0.645	216	139.280	داخل المجموعات (الأديرة)	
			224	145.982	كلى	

مما سبق يتضح صحة الفرض الخامس:

" لا توجد فروق معنوية بين الأديرة محل الدراسة بخصوص مستوى العاملين بالضيافة "

نتائج الدراسة

1. أوضحت الدراسة أن نسبة 37.8% من اجمالى عينة المستفيدين دخلهم الشهري أقل من 1500 جنيه، ونسبة 16.4% من اجمالى عينة المستفيدين دخلهم الشهري أكثر من 3500 جنيه.
2. الغالبية العظمى من المستفيدين سبق لهم الاستفادة من خدمات الضيافة بالأديرة بنسبة 94.7%، جميع المستفيدين من دير الأنبا بولا ودير الأنبا يحنس.
3. أوضحت الدراسة أن نسبة 91.6% من اجمالى المستفيدين يزرون الأديرة بغرض ديني، ونسبة 4.9% من اجمالى المستفيدين يزرون الأديرة للاستمتاع بالطبيعة.
4. أوضحت الدراسة أن نسبة 40.4% من اجمالى المستفيدين يقضون في الدير من ثلاثة أيام لأسبوع في الزيارة الواحدة أغلبهم من عينة دير الأنبا بولا ودير القديسة دميانة بدمياط ودير مرمينا بالاسكندرية.
5. ارتفاع متوسط الآراء لعينة المستفيدين من خدمات دير الأنبا يحنس بخصوص " تحاول الأديرة تطوير خدمات الضيافة بها بشكل مستمر " حيث بلغ المتوسط (4.80) أى ان معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق بشدة وتميل الى ان تكون موافق بشدة.
6. رضا الضيوف على جودة مستوى الإقامة من حيث :

• نظافة الغرفة

• نوعية الأثاث المتواجد بالغرفة



- الترحيب والأستقبال
- 7. رضا الضيوف علي جودة الطعام المقدم داخل دور الضيافه من حيث :
 - مذاق الطعم مناسب
 - جودة الطعام المقدم
 - درجة حرارة الطبق
- 8. رضا الضيوف علي جودة خدمات الأغذية والمشروبات داخل منافذ البيع من حيث:
 - تنوع الأصناف المقدمة بمنافذ البيع
 - تنوع منافذ بيع الأغذية والمشروبات
 - مستوي النظافة بالمنافذ
- 9. رضا الضيوف علي مستوي رضا العاملين بالضيافة من حيث:
 - سرعة تلبية الخدمة
 - حسن المظهر والنظافة
 - اللباقة وحسن المعاملة

التوصيات

- بناء علي النتائج السابقة تمكنت الباحثة من الوصول إلي عدد من التوصيات التالية :
- العمل علي تنوع قوائم الطعام وتحسين جودته.
- زيادة عدد الغرف لأتاحة أكبر عدد من الضيوف وزيادة عدد الاسرة بها.
- الأهتمام بالنظافة بصفة عامة وتوفير عمالة متخصصة لذلك.
- تقليل عدد الضيوف بالغرفة الواحدة للحد من التكدس والتقليل من الازدحام.
- عمل كشف دوري علي العمال للتأكد من خلوهم من الامراض المعدية.
- عمل اختبار قدرات للعاملين في جميع المجالات بصفة منتظمة.
- عمل اجتماع شهري للعاملين وذلك لمناقشة ومعالجة اي سلبيات تواجههم خلال تعاملهم فيما بينهم او تعاملهم مع الضيوف.



- تقديم خدمات ضيافة أكثر تطوراً ورقياً باستخدام التكنولوجيا الحديثة.
- تطوير أماكن الضيافة لراحة الضيوف.
- عمل صيانة دورية لأماكن الضيافة خصوصاً دورات المياه وغرف النوم والاستقبال.
- إنشاء مركز تدريب ضيافة علي مستوى الأديرة له هيكل تنظيمي ومدربين متخصصين يقوموا علي تنفيذ دورات تدريبية لرفع كفاءة العاملين بالأديرة في مختلف التخصصات وعقد بروتوكولات تعاون مع كليات السياحة والفنادق المختلفة لعمل تلك الدورات كلا في محافظته.

المراجع:

الكتب

- ابراهيم، سلامة ابراهيم (١٩٩٦)، الكنائس القبطية القديمة في مصر، الهيئة المصرية العامة للكتاب- القاهرة.
- ابراهيم، سلامة ابراهيم (٢٠٠٥)، الأديرة الأثرية في مصر، مكتبة الاسرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب- القاهرة.
- ابراهيم، محمد ربيع محمد (٢٠٠٤) "فن الإدارة الفندقية"، دار الكتب العلمية للنشر، القاهرة.
- أبو ناعم، عبد الحميد مصطفى (١٩٩٥) "أساسيات الإدارة الفندقية"، جامعة القاهرة، كلية التجارة.
- البطوطي، سعيد (٢٠٠٢) "إدارة الفنادق"، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- الصيرفي، محمد (٢٠٠٣) "إدارة الفنادق منظور إداري"، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية.
- الكحلي، ياسين (١٩٩٨) "إدارة الفنادق والقرى السياحية"، دار الوفاء، الإسكندرية.
- المحروقي، دانيال (٢٠٠١)، دير السيدة العذراء " المحرق " ، دار الطباعة القومية بالفجالة
- إلياس، أحمد (٢٠٠٢) "إدارة الفنادق والقرى السياحية"، القاهرة، جامعة حلوان.
- أورمان، أسعد حامد والديوهجي أبي سعد (٢٠٠٠)، التسويق السياحي والفندقي ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، ٢٠٠٠.
- بركات، مني عمر (٢٠٠٧) "أساسيات السياحة والفنادق" ، المعهد العالي للسياحة والفنادق إيجوث، الإسكندرية.
- سرور، علي سرور (٢٠٠٧)، إدارة تسويق الضيافة، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية
- عبد الوهاب، صلاح الدين (١٩٩١)، دراسات في الاتجاهات الدولية للسياحة وإدارة منظماتها في مصر، مطبعة زهران، القاهرة.



التقارير:

- مجمع رهبان الدير (٢٠١٠)، دير الانبا أنطونيوس بالبحر الاحمر، مكتبة الدير بالبحر الاحمر.
- Bowen, J.: Makens, J.C. and Kotler, P. (2005), **Marketing Hospitality and Tourism**, Prentice Hall.
- Hayes, D.K. and Ninemeier, J.D. (2005), **Hotel Operations management**, Prentice Hall.
- Holloway, J. (2004), **Marketing for Tourism**, U.S. Financial Times Prentice Hall.
- Jones, P.: Lockwood, A.: Ball, S. and Kirk, D.D. (2003), **Hospitality Operations**, Thomson Learning.
- Jordan Mary (2007). "**Seeking Answers With Field Trips in Faith**."
- Richard, L.D. (2003), "**Management**", south western, Ohio.

Assessment of Hosting Services Quality in Some Monasteries

Abstract

Significance of this study that handles hosting places in monasteries which lead to pay due concerns to developing services that meet requirement of various life aspects needed by guests. The herein study aims to identifying level and extent of quality for the provided services in hosting places in monasteries along with identifying opinions, views and trends of those who work in such monasteries. To reach ends of this study, a questionnaire was designed and addressed to monasteries' visitors and those who benefit from hosting services. The study in question used and adopted the analytical descriptive approach as it fits study goals.

In course of this study, the hereinafter findings were shown: a percentage of %37.8 out of a total of beneficiaries with monthly income less than 1500 LE, and a percentage of % 91.6 out of a total of beneficiaries are visiting monasteries with purpose of religious end and a percentage of % 40.4 out of a total of those beneficiaries are spending three days to seven days in their visit to the monastery. Guests are judging quality of residence level in terms of (rooms cleaning, type of furniture in these rooms, welcoming and reception). Their judgment on food quality as per (taste of convenient food, quality of food, temperature of service plate), also, their satisfaction regarding food and beverage services is made according to (diversification of the food offered in sales outlets, diversity of food and beverage sales outlet and level of cleaning in such outlets).