

الطالب: عمر السيد أحمد قوره - الدرجة: الدكتوراة

عنوان الرسالة: " الوجبات السريعة في سلاسل المطاعم العالمية و المحلية بالقاهرة: دراسة مقارنة "

المشرفون: 1- أ.د/ نشأت السيد دومه 2- أ.د/ محمد عبدالوهاب مرسى 3- أ.د كريستيان باتايو

قسم: الدراسات الفندقية تاريخ مناقشه الرسالة: 2011/ 12 /17

## ملخص الرسالة

استعرض الباحث في أدبيات الدراسة الموضوعات المرتبطة بمجال دراسته و هو دراسة مقارنة بين سلاسل الوجبات السريعة المحلية و الدولية في مصر و في المقدمة أوضح الباحث أهداف دراسته و فروضها و تمحور كلاهما حول مستوي توقعات العملاء نحو الوجبات التي تقدمها مطاعم السريعة و مدي تحقيق مستوي الرضا لديهم علي مجمل الوجبة من حيث جو المطاعم و مستوي الخدمة.

استخدم الباحث الاستقصاء كأداة بحثيه تكون من مجموعه من الاسئلة صوب أهداف و فروض الدراسة و استخدم البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات التي قام بجمعها من خلال عينه المبحوثين الذين وصل عددهم إلي ألف ( خمسمائة في المطاعم المحلية و خمسمائة في المطاعم الدولية) عن طريق الاستبيان و المقابلة الشخصية.

و تمثلت عينة الدراسة في مطاعم الوجبات السريعة العاملة في القاهرة : ماكدونالدز ، كنتاكي، مؤمن و جاد و غيرها. عرض الباحث نتائجه في صورته أشكال بيانيه و جداول مع تفسير ما توصل إليه من نتائج.

و قد استخدم الباحث اساليب احصائية لتحليل البيانات و منها النسب و التكرارات: وذلك لأجل توزيع خصائص مطاعم الوجبات السريعة و المقارنة ما بينها. والوسط الحسابي والانحراف المعياري: كما استخدم الباحث الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأجل التعرف على اتجاهات عملاء مطاعم الوجبات السريعة و المقارنة ما بينها، فضلا عن استخدام الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت قيم استجابات عملاء المطاعم عن الوسط الحسابي.

**خلص الباحث من دراسته إلي مجموعه من الاستنتاجات أهمها:**

- يري عموم العملاء أن مطاعم الوجبات السريعة لم تحقق مستوي توقعاتهم بالقدر المطلوب و مع ذلك فالكثير منهم (85-65%) سوف يوصون أصدقائهم بالتردد علي هذه المطاعم.
- يري العملاء بضرورة أن تقدم هذه المطاعم الاطعمه التقليدية ذات البعد الثقافي Cultural Food و أضاف الباحث أن ذلك الأمر يحتاج إلي مزيد من الدراسة .

أوضحت النتائج تلازم العلاقة بين الطعام و البيئة المحيطة و بين الخدمة و البيئة المحيطة. كما يوصي الباحث بتطوير لوائح الاشتراطات الصحية لمطاعم الوجبات السريعة و إلزام مطاعم الوجبات السريعة التي تقوم بإعداد الوجبات الغذائية بالتعاقد مع مختبرات لمراقبة الجودة النوعية؛ لتقييم توافر الاشتراطات الصحية، وهو الجانب الأهم والأخطر على مستهلك هذه الوجبات.