

البحث السابع

بحث مشترك

عنوان البحث	أثر أداء العمالة السياحية علي الصورة الذهنية لمصر كمقصد سياحي
الكلية	كلية السياحة والفنادق - جامعة المنيا، كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم
القسم العلمي	قسم الدراسات السياحية
نوعية البحث	مشترك
اسماء الباحثين	د. صابرين جابر عبد الجليل، د. نانسي محمد فوزي، آية محمد مجدي
نشر أو قبل للنشر	مقبول للنشر
مكان النشر	المجلة العلمية لكلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم (مجلة محكمة)
تاريخ النشر	مارس ٢٠١٣

الملخص العربي

تعتمد صناعة السياحة علي العنصر البشري في تنفيذ جميع نشاطاتها، سواء المنشآت السياحية أو الفندقية أو وكالات السفر، لذلك ينعكس الاهتمام بهذا العنصر على جودة الخدمات السياحية المقدمة والقدرة على المنافسة مع المقاصد السياحية الأخرى ومن ثم يؤثر سلوك العنصر البشري تأثيراً كبيراً في كفاءة الخدمة ومستوى أدائها، وبالتالي في انطباعات السائح والتي بدورها تساهم في تشكيل الصورة الذهنية لدى السائح عن المقصد السياحي. وفي هذا السياق، تهدف هذه الدراسة الي استطلاع رأي السائحين الوافدين الي مصر في أداء العاملين في قطاع السياحة وخاصة مقدمي الخدمات السياحية والتعرف علي مدي تأثير مستوي كفاءة الاداء علي الصورة الذهنية لمصر كمقصد سياحي في الخارج. هذا بالاضافة الي محاولة التعرف علي تأثير المستوي التعليمي والتدريبي علي سلوكيات العاملين تجاه السائحين. وقد تم جمع بيانات الدراسة باستخدام استمارتي استبيان تم توزيعهما علي ٢٠٠ سائح و ٦٠٠ عامل في شركات السياحة العامة (فئة أ) في مدينتي الغردقة وشرم الشيخ وتم تجميع ١١٨ استمارة من السائحين و٤٩٣ من العاملين صالحة للتحليل الاحصائي. وتوضح النتائج أن ضعف مستوي كفاءة أداء مقدمي الخدمة ينعكس سلبا علي الصورة الذهنية لمصر في الخارج، كما أن ضعف مستوي التعليم والتدريب لدى العمالة السياحية يؤثر سلبا على أدائهم في التعامل مع السائحين.

كلمات مفتاحية: تقييم الاداء، العمالة السياحية، الصورة الذهنية، التعليم والتدريب، مصر