



جامعة المنصورة
كلية السياحة والفنادق

اشتراطات الأمن والسلامة وأثرها على ولاء العميل بالفنادق المصرية في ظل جائحة كورونا

إعداد

د/ هويدا احمد حسنين محمود
معهد الالسن العالي للسياحة والفنادق
والحاسب الألي

اشتراطات الأمن والسلامة وأثرها على أداء العميل بالفنادق المصرية
في ظل جائحة كورونا

اشتراطات الأمن والسلامة وأثرها على ولاء العميل بالفنادق المصرية في ظل جائحة كورونا إعداد

د. هويدا احمد حسين محمود^١

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى اشتراطات الأمن والسلامة بالفنادق المصرية في ظل جائحة كورونا، والتعرف على مستوى ولاء العميل بالفنادق المصرية، والتعرف على أثر اشتراطات الأمن والسلامة في ظل جائحة كورونا على ولاء العميل بالفنادق المصرية، واشتملت عينة الدراسة على (٣٦٣) عميلاً من عملاء الفنادق المصرية، وقد تبنت الباحثة المنهج الوصفي كمنهج للدراسة، واستعانت بالاستبيان كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى حرص الفنادق على أتباع كافة اشتراطات الأمن والسلامة في ظل انتشار جائحة كورونا، وارتفاع نسبة العملاء الذين يبذون ردود فعل جيدة على الفنادق، ووجود أثر ايجابي لاشتراطات الأمن والسلامة على ولاء العميل، وأوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية للعاملين في

^١ معهد الالسن العالي للسياحة والفنادق والحاسب الآلي

الفنادق عن ضرورة إتباع الإجراءات الاحترازية أثناء التعامل
مع النزلاء.

الكلمات الدالة: اشتراطات الأمن والسلامة - ولاء العميل -

جائحة كورونا

Abstract

The current study aimed to determine security and safety conditions in Egyptian hotels during Corona Virus Pandemic, identify guest loyalty level in Egyptian hotels, and examine the influence of security and safety conditions during Corona Virus Pandemic on guest loyalty in Egyptian hotels. The study sample included (363) guests from Egyptian hotels. The researcher used the descriptive method for the study and used questionnaire as a study tool. The study concluded that hotels strive to adhere to all security and safety conditions during the spread of Corona Virus Pandemic, there are high positive responses on the hotel by guests, and there is a positive influence of security and safety conditions on guest loyalty. The study recommended the need to conduct training courses for hotel employees about following safety measures in dealing with guests.

Keywords: Security and Safety Conditions, Guest Loyalty, Corona-Virus Pandemic

المقدمة:

يعد قطاع السياحة بوجه عام من القطاعات الهامة، والتي تسهم بشكل واضح في اقتصاد البلاد، لذا تعتبر الخدمات الفندقية من الخدمات الهامة، والتي ينبغي أن يتم الاهتمام باشتراطات الأمن والسلامة داخلها خاصة في ظل الظروف الحالية وفي ظل ما واجه عالمنا الحالي من اجتياح فيروس كورونا (كوفيد ١٩ المستجد).

حيث تعتبر اشتراطات الأمن والسلامة من العوامل الأكثر أهمية لدى النزلاء في الفنادق، حيث يركز النزيل في الفندق على الحماية من المخاطر، فقد يتعرض النزلاء والسائحين في الفنادق إلى مخاطر تهدد الشعور بالأمن والسلامة لديهم والتي تتمثل في الإرهاب والجرائم والكوارث الطبيعية والمخاطر الصحية لذا يقوم مديري الفنادق باتخاذ التدابير الملائمة فيما يتعلق بأمن وسلامة النزلاء في الفنادق لتقليل الآثار السلبية على قطاع السياحة الناتجة عن تعرض النزلاء والسائحين للمخاطر التي تهدد أمنهم وسلامتهم (Ghazi, 2015, P. 1).

وتقوم الحكومات بإعداد الخطط الوقائية واستخدام الأساليب الاستراتيجية القائمة على الوقاية أثناء الأزمات لإعادة إحياء قطاع السياحة أثناء جائحة كوفيد ١٩ من خلال الحفاظ على

الخدمات الأساسية لخفض تأثير الجائحة على الاقتصاد والحياة الاجتماعية في الدولة وتمديد العلاج المضاد للفيروسات لخفض الإصابات والوفيات وتعزيز الخدمات الصحية لخفض حدة انتشار فيروس كوفيد ١٩ (Robina-Ram, Medina-Merodio, Moreno- Luna, Jiménez-Naranjo & Sánchez-Or, 2021, P.P. 4-5).

لذا وضعت مصر العديد من إجراءات السلامة والأمن داخل الفنادق المصرية خاصة بعد ظهور جائحة كورونا، فقد أشار الموقع الرسمي للهيئة العامة للاستعلامات بوابتك إلى مصر (٢٠٢٠) بأن وزارة السياحة بمصر تقوم بتطبيق الإجراءات التي أعدتها الوزارة، وذلك وفقاً لما أقرته منظمة الصحة العالمية كشروط لاستقبال العملاء، ومن بين هذه الإجراءات توفير أدوات حماية شخصية للعملاء والعاملين، وتطهير جميع الأسطح في المناطق العامة كل ساعة، والالتزام بـ ٥٠% فقط من الطاقة الاستيعابية داخل الأماكن المغلقة كالمصعد وغيرها.

كما تسعى وزارة السياحة المصرية بتطوير الأداء الفندقي بمصر من حيث تطبيق معايير الأمن والسلامة في ظل جائحة كورونا، حيث يتم تسليم شهادة الصحة المعتمدة من وزارتي السياحة والآثار، والصحة والسكان، وذلك بعد التأكد من استيفائها لكافة ضوابط السلامة الصحية التي وضعتها الوزارة وفقاً لمعايير

السلامة الصحية العالمية، فقد وصل عدد الفنادق المصرية الحاصلة على شهادة الصحة حتى الآن إلى ٦٠٥ فندقاً بـ ٢١ محافظة على مستوى الجمهورية (الموقع الرسمي لوزارة السياحة الآثار، ٢٠٢١).

تعتبر اشتراطات الأمن والسلامة من العوامل التي تؤثر على مستوى ولاء العميل، فقد أشار هونغ (Hong et al., 2020,) (P. 6) تشمل العوامل المؤثرة على رضا النزلاء عن الفندق الموقع والمرافق القريبة الآمنة والجيدة في الفندق وكفاءة وجودة المرافق الخاصة بالفندق بما في ذلك النظافة والنظام في جميع الغرف وأماكن تقديم الخدمات واستخدام التقنيات الحديثة الذكية التي تساعد في تيسير الإقامة على السائحين وتوفير أدوات وصناديق الطوارئ في غرف النزلاء وفي ممرات الفندق وتعزيز الإضاءة والتهوية الجيدة في جميع الأماكن والتركيز على خصوصية النزلاء في الفندق ووضع خطة الطوارئ بشكل منظم مع اتخاذ تدابير الحماية والأمن.

ويشار إلى ولاء العميل للفندق إلى الاحتمالية لعودة العميل إلى الفندق مرة أخرى، حيث يكون لدى العميل الذي لديه ولاء ارتباط وجداني بالفندق، حيث يعتبر ولاء العميل من العناصر الأساسية في نجاح المؤسسة، وتعزز التجارب الجيدة

للعميل في الفندق الاتجاهات لدى العملاء الآخرين على مشاركة التجارب الخاصة بالفندق، حيث تؤثر التجارب الإيجابية لدى العميل عن الخدمات في الفندق وجهات النظر الجيدة لدى العملاء الآخرين وتتمى الولاء للمؤسسة (Alketbi, Alshurideh & Al (Kurdi, 2020, P. 739).

فولاء العميل له أهمية كبرى تتمثل في أن لديه القدرة على تحقيق أكبر نجاح للمؤسسة واستمرارها، حيث يعتبر ولاء العملاء بالنسبة للمؤسسة هو المحدد الأساسي لنجاح أو فشل أي مؤسسة، لذا أصبح ولاء العملاء من العناصر التي تحظى بأهمية كبرى داخل المؤسسة، مما دفع المؤسسات إلى السعي نحو الحفاظ على العملاء الأوفياء (هوارى وأمينة ومجلد، ٢٠١٣، ص.ص ٤٣-٤٤).

وتشمل أبعاد ولاء العميل: الولاء السلوكي الذي يشير إلى احتمالية إعادة تكرار العميل للشراء مما يشير إلى تفضيل العملاء للمؤسسة أو الخدمة طوال الوقت، والولاء في المواقف الذي يرتبط بالنية لدى العملاء لإعادة الشراء وتوصية الآخرين بشراء المنتجات والخدمات الخاصة بمؤسسة محددة (Krataithong & (Rakrachakarn, 2020, P. 88).

مشكلة الدراسة:

على الرغم من أهمية قطاع السياحة في مصر كقطاع رائد ومصدر رئيس للدخل القومي إلا أنه قد يواجه العديد من المشكلات التي قد تتأثر خاصة في ظل الظروف المتعلقة بجائحة كورونا.

يعتبر قطاع السياحة من القطاعات الأكثر تأثرًا بأزمة كوفيد ١٩، فقطاع السياحة قائم بشكل أساسي على التفاعل القائم بين الناس، وذلك أدّى إلى إغلاق مدن وبلدان بأسرها، وأدت قيود السفر المفروضة إلى شل قطاع السياحة، حيث تجمد القطاع بأسره، من أكبر شركات الطيران إلى أصغر الفنادق (قادري، ٢٠٢٠، ص. ٤٨٣).

كما تأثرت الفنادق بما أصاب العالم من جائحة كورونا، فقد أكد الموقع الرسمي لمنظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠، ص. ٢) بأن الفنادق قامت بتقليل معدل الإشغال حيثما يتجسد تحقيق التباعد الاجتماعي، فالفنادق من الأماكن التي تتسم بدرجة عالية من التفاعل بين النزلاء والعاملين.

حيث تعتبر السياحة في مصر أحد أهم المصادر الاقتصادية للبلاد، ومن هنا ظهر ضرورة الاهتمام باشتراطات السلامة والأمان داخل الفنادق، وذلك لأن توفيرها يعد حماية للأرواح وللممتلكات وحماية للبيئة، والنقص في توفيرها قد يؤدي

إلى خسائر في الأرواح، وانخفاض لأعداد العملاء المترددين على الفنادق (توفيق، ٢٠١٣، ص. ٣).

وقد أشار الإمام وموافي والقصبي (٢٠١١، ص.ص ٥٦٧-٥٦٨) عبر دراسته بأن عملاء الفنادق بمصر يعانون من قصور في تقديم الخدمات الفندقية ومنها تزداد الشكوى والانتقادات للمستفيدين لمستوى جودة الخدمات الفندقية التي يحصلون عليها من الفنادق، فلا تقوم الفنادق ببذل الجهود الكافية لتطوير خدماتهم ولا يسعون للتعرف على العوامل المؤثرة في رضا العملاء، حيث أنهم يعتقدون بأنهم يقدمون خدمة جيدة ولكن العملاء ليس لديهم نفس الشعور.

كما العملاء بالفنادق المصرية تميل اتجاهاتهم نحو انخفاض مستوى الثقة في الخدمات ومن ثم في سلوكياتهم في صور انخفاض النية إلى تكرار زيارة الفندق والميل نحو نشر دعاية سلبية عن الفندق، وتزداد حده هذا الأثر بزيادة خبرة العملاء البيئية (الصاوي وفيات، ٢٠١٩، ص. ٤١).

تساؤلات الدراسة:

تتمحور تساؤلات الدراسة الحالية في التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر اشتراطات الأمن والسلامة على ولاء العميل

بالفنادق المصرية في ظل جائحة كورونا؟ ومنه تتفرع التساؤلات الفرعية التالي:

١. ما مستوى اشتراطات الأمن والسلامة بالفنادق

المصرية في ظل جائحة كورونا؟

٢. ما مستوى ولاء العميل بالفنادق المصرية؟

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في المحاور التالية:

الأهمية النظرية:

١. تتبع أهمية الدراسة من أهمية التعرف على أساليب الأمن والسلامة في ظل جائحة كورونا بالفنادق المصرية.

٢. تكتسب الدراسة الحالية أهميتها كونها تتناول ولاء العميل داخل الفنادق المصرية.

٣. يؤمل أن تفتح الدراسة الحالية الباب لإثراء المكتبة العربية والمصرية بالعديد من المؤلفات في هذا المجال الهام.

الأهمية التطبيقية:

١. تكتسب الدراسة الحالية أهميتها كونها تتناول أثر اشتراطات الأمن والسلامة على ولاء العميل بالفنادق المصرية في ظل جائحة كورونا.

٢. يؤمل أن تلفت الدراسة الحالية أنظار المسؤولين في وزارة السياحة بجمهورية مصر العربية نحو الاهتمام بأساليب الأمن والسلامة داخل الفنادق المصرية في ظل ما يشهده العالم من جائحة كورونا.

٣. يؤمل أن توجه الدراسة الحالية أنظار الجهات المعنية نحو الاهتمام بطرق تحقيق ولاء العميل داخل الفنادق المصرية.

أهداف الدراسة:

تتمحور أهداف الدراسة الحالية في الهدف الرئيسي التالي: التعرف على أثر اشتراطات الأمن والسلامة على ولاء العميل بالفنادق المصرية في ظل جائحة كورونا، ومنه تتفرع الأهداف الفرعية التالي:

١. التعرف على مستوى اشتراطات الأمن والسلامة

بالفنادق المصرية في ظل جائحة كورونا.

٢. التعرف على مستوى ولاء العميل بالفنادق

المصرية.

٣. الكشف عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية

لاشتراطات الأمن والسلامة على ولاء العميل

بالفنادق المصرية في ظل جائحة كورونا.

فرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى التحقق من صحة الفرضية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاشتراطات الأمن والسلامة على

ولاء العميل بالفنادق المصرية في ظل جائحة كورونا.

مصطلحات الدراسة:

اشتراطات الأمن والسلامة:

يعرف أنيشيتي ودراغوليا وتاكو هارون وهالر وبوتنارو

(Anichiti, Dragolea, Tacu Hârșan, Haller & Butnaru, 2021,)

(P. 3) اشتراطات الأمن والسلامة أنها "الإجراءات المتعلقة بحماية

الأشخاص من المخاطر والإصابات والأحداث المتوقعة أو الممارسات غير القانونية التي تسبب الأذى والضرر للأشخاص". ويعرفها الباحث إجرائيًا بأنها: الطرق التي ترتبط بأساليب حفاظ الفنادق المصرية على العملاء من خطر الإصابة بفيروس كورونا المستجد (كوفيد ١٩).

ولاء العميل:

عرف كراتيثونج وراكراشاكارن (Krataithong & Rakrachakarn, 2020, P. 88) ولاء العميل أنه "العودة إلى الاستخدام للخدمات والشراء للمنتجات من قبل العميل على الرغم من توافر البدائل والمؤسسات الأخرى التي تلبي احتياجات العميل بشكل تنافسي".

ويعرفه الباحث إجرائيًا بأنه: ارتباط العميل بالفندق الذي يزوره ورغبته في تكرار الزيارة مره أخرى على الرغم من وجود بدائل وعروض أخرى.

جائحة كورونا:

عرف الموقع الرسمي لمنظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠) جائحة كورونا بأنها "فيروسات كورونا فصيحة واسعة الانتشار معروفة بأنها تسبب أمراضاً تتراوح من نزلات البرد الشائعة إلى

الاعتلالات الأشد وطأة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (MERS) ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (السارس)". ويعرفه الباحث إجرائيًا بأنه: هو أحد فصائل فيروس كورونا سريعة الانتشار التي تسبب في الإصابة بالأمراض تتراوح من النزلات البرد الشديدة ومجموعة من حالات الالتهاب الرئوي مثل (متلازمة الشرق الأوسط التنفسية والسارس).

الإطار النظري:

يحوز موضوع الأمن والسلامة على اهتمام العديد من المؤسسات الدولية والوطنية، مضافة إلى قطاعات مختلفة، على غرار السلامة السياحية والمهنية والمرورية وغيرها، وهذا الاهتمام وليد الحاجة الملحة للتخلص من المخاطر التي تهدد البشر والممتلكات، والتي يحتل الإنسان نسبة من مصدرها لجعله أو إهماله (عاشوري، ٢٠١٩، ص. ٥٠).

ولقد تزايد الاهتمام بتطبيق اشتراطات وإجراءات الأمن والسلامة في المنشآت العامة والخاصة على حد السواء، وذلك نظرًا لتزايد أعداد الحوادث التي تؤثر بشكل سلبي كبير على هذه المنشآت، وتكون في الأغلب نتيجة عدم الالتزام بتطبيق إجراءات السلامة بالشكل المطلوب، وعدم الوعي التام بتدابير السلامة في المنشآت المختلفة (الذياب، ٢٠٢٠، ص. ٩٨).

فقد جاء الاهتمام بإجراءات السلامة والصحة انطلاقاً من مفهومها الإنساني الذي يسعى إلى حماية الفرد من المخاطر والحوادث، لذا يعتبر هذا الموضوع من المواضيع الهامة التي يجب أن يكون الفرد على علمًا بها، نظرًا لعلاقتها المباشر بحياته اليومية (حمائتي وجروني، ٢٠٢٠، ص. ٣٧).

مفهوم اشتراطات الأمن والسلامة:

عرف منير (٢٠١٥، ص. ٧١) الصحة والسلامة المهنية بأنها "مجموعة إجراءات تهدف لمنع وقوع الحوادث وإصابات العمل والأمراض، وتحقيق ظروف عمل آمنة وخالية من المخاطر، للحفاظ على عناصر الإنتاج من التلف".

عرف الذياب (٢٠٢٠، ص. ١١١) اشتراطات السلامة بأنها "استمرار العاملين وأدوات الإنتاج ومواقع العمل دون توقف عبر تطبيق إجراءات السلامة، للمحافظة على موقع العمل والعاملين وعناصر الإنتاج، وهذا يتطلب وجود إدارة متخصصة في السلامة للمتابعة والتطبيق في جميع المنشآت المختلفة".

عرف حمائتي وجروني (٢٠٢٠، ص. ٤٩) إجراءات الأمن والسلامة بأنها "مجموعة التدابير والإمكانات الواجب توفرها لتحقيق السلامة الصحية".

أهمية اشتراطات الأمن والسلامة:

أصبحت ثقافة الأمن والسلامة ذات أولوية ومكانة في كثير من المنظمات الناجحة كأصل هام، فالمنظمات التي لديها اشتراطات الأمن والسلامة وتمتلك ثقافة الصحة والأمن تستطيع تخطي الكثير من العقبات والهواجس، وبإمكان هذه المنظمات أن تتجاوز بثقافتها المنظمات الأخرى التي لا توجد لديها تلك الثقافة، أضف إلى ذلك أن أهميتها تبرز كإطار فكري يوجه أعضاء المنظمة الواحدة وينظم أعمالهم بطريقة وقائية واحترافية لإنجاز مهامهم، ويصبح العامل أيضاً من خلال اشتراطات الأمن والسلامة لديه القابلية على التأقلم مع التغيرات المتسارعة التي تشهدها المؤسسات، والتي تحمل معها بطريقة أو بأخرى مجموعة من المخاطر التي من الممكن أن تؤدي بحياة الكثير (حرايرية ونعوم، ٢٠١٧، ص. ٢٤٥).

وتأتي أهمية اشتراطات الأمن والسلامة بالنسبة للإنسان لما لها من تأثير كبير على صحته وسلامته وأمنه، فهي من المواضيع الأساسية التي يجب على جميع أطراف المجتمع التعامل معها بشكل جدي (الشطناوي، ٢٠١٩، ص. ٤٩-٥٠).

فما لا شك فيه أن لتطبيق إجراءات السلامة والوقاية ضرورة على مستوى المنظمة بشكل عام، لحماية الأرواح والممتلكات، حيث أن تنامي حاجة المجتمع في المنشآت المختلفة

سواء الربحية أو الخدمية بجميع المجالات المختلفة تتطلب الاستثمار في سلامة جميع العاملين وصحتهم داخل المنشآت، أو المستفيدين منها، أو القاطنين بها (الذياب، ٢٠٢٠، ص. ٩٨).

أهداف اشتراطات الأمن والسلامة:

يكن الهدف الأساسي من تطبيق إجراءات السلامة في الوصول إلى نتائج جيدة من خلال الحماية من المخاطر بإزالة الخطر بصفة نهائية، وتقليل الخطر إلى حد أدنى داخل مختلف أقسام المنظمة (حمایتي وجروني، ٢٠٢٠، ص. ٤٤).

كما تهدف إجراءات الأمن والسلامة إلى تقديم خدمات وقائية واحتياطات كفيلة لحماية الفرد من مخاطر العمل، وحماية الآلات والمعدات من خلال الصيانة الدائمة والدورية، وحماية المواد سواء أكانت أولية أو منتجة من التلف والضياع عن طريق التخزين السليم حتى لا يطرأ على تركيبها أو خواصها أي تغيير (حرايرية، ٢٠١٧، ص. ٤).

هذا إلى جانب سعي إجراءات الصحة والسلامة إلى تحقيق عدد من الأهداف والتي أشار لها الشطناوي (٢٠١٩، ص.ص ٥٦-٥٧) فيما يلي:

١. حماية العنصر البشري من الإصابات، وذلك بمنع

تعرضه للحوادث أو الإصابة بالأمراض.

٢. الحفاظ على مقومات العنصر المادي المتمثل في المنشآت، وما تحتويه من أجهزة ومعدات من التلف والضياع نتيجة الحوادث.

٣. توفير كافة اشتراطات الأمن والسلامة التي تكفل توفير بيئة آمنة تحقق الوقاية من المخاطر للعنصرين المادي والبشري، مع مراعاة تنفيذها.

٤. تثبيت الأمن والطمأنينة في نفوس الأفراد، والحد من نوبات القلق أو الفزع التي تنتابهم وهم يتعايشون بحكم ضروريات الحياة تحت ظروف غير مأمونة تعرض حياتهم بين وقت وآخر لأخطار فادحة.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

هدفت دراسة هريدي (٢٠٢٠) إلى التعرف على الإجراءات الاحترازية والوقائية التي يجب على المنشآت السياحية إتباعها للنزلاء والعاملين بها لمنع انتشار وتفشي فيروس كورونا، وقد توصل الباحث للعديد من النتائج أهمها: تمثلت أهم

الإجراءات الاحترازية في تشكيل لجنة مشتركة بين وزارة الصحة المصرية للتنسيق فيما يتعلق بالإجراءات الاحترازية والوقائية التي يجب على المنشآت السياحية إتباعها للنزلاء والعاملين بها لمنع انتشار وتفشي فيروس كورونا، وصدور قرارات جمهورية بإسقاط الضريبة العقارية على المنشآت السياحية، وضرورة فحص جميع العاملين بالفنادق في المحافظات المصرية السياحية، وتوزيع حوالي ألف جهاز أشعة فوق الحمراء للكشف الدوري على النزلاء والعاملين بالفنادق الثابتة والعائمة، وتكثيف المرور على جميع المنشآت الفندقية لضمان التعقيم الشامل وفعاليتها، وعقد دورات تدريبية توعوية للعاملين بالمنشآت الفندقية يقدمها مدربين متخصصين بمختلف المحافظات والمدن السياحية، وتوفير اللوجستيات المطلوبة للعاملين وعدم ممارسة العمل بدونها، وفي مقدمتها ارتداء الجوارب والكمادات الطبية والقفازات أثناء قيامهم بمهام عملهم سواء في التنظيف أو بالمطابخ والمطاعم وتقديم الخدمات للنزلاء.

هدفت دراسة علي (٢٠٢٠) إلى الكشف عن وجود علاقة بين كفاءة المنظمات في ظل أزمة كورونا في إدارة علاقتها مع العملاء على الفيسبوك وبين ولاء الجماهير لها، وقد توصلت الباحثة للعديد من النتائج أهمها: وجود علاقة

ارتباطيه موجبة وذات دلالة إحصائية بين كفاءة المنظمات في ظل أزمة كورونا في إدارة علاقتها مع العملاء على الفيسبوك وبين ولاء الجماهير لها.

هدفت دراسة المواهرة (٢٠١٦) إلى الكشف عن وجود تأثير لأبعاد جودة الخدمات الفندقية المدركة في ولاء العملاء في فنادق فئة الخمس نجوم بالأردن، وقد توصل الباحث للعديد من النتائج أهمها: وجود تأثير إيجابي لأبعاد جودة الخدمات الفندقية المدركة المتمثلة في (البعد المادي، بعد الاعتمادية، بعد الاستجابة الفورية، البعد التوكيدي، بعد التعاطف) في ولاء العملاء (الالتزام، تكرار الشراء، التكلم بإيجابية عن المنتج والشركة) في فنادق فئة الخمس نجوم بالأردن.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

هدفت دراسة "أتاديل ولو" (Atadil & Lu, 2021) إلى استكشاف الأبعاد الأساسية المتعلقة بالفندق الآمن أثناء جائحة كوفيد ١٩ وتأثيرها على سلوكيات اختيار العملاء للفندق، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: تتمثل الأبعاد الأساسية المتعلقة بالفندق الآمن لدى النزلاء أثناء جائحة كوفيد ١٩ في الاستعداد الطبي والرقابة على النظافة والتواصل الصحي وتقنيات الخدمة الذاتية، وتؤثر الأبعاد الأساسية المتعلقة بالفندق

الأمن على سلوكيات اختيار الفندق لدى العملاء، وجاء بعد الرقابة على النظافة الأكثر أهمية فيما يتعلق بمؤشر اختيار الفندق لدى النزلاء.

هدفت دراسة "رويدا لوبيز" (Rueda López et al., 2021) إلى الكشف عن وجود فروق بين الرجال والنساء فيما يتعلق بالتدابير المتعلقة بالأمن لمواجهة جائحة كوفيد ١٩ من قبل النزلاء في الفنادق، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: كانت الإناث الأكثر احتياجاً إلى تطبيق الإجراءات المتعلقة بالسلامة في الفنادق في ظل جائحة كوفيد ١٩، وتشير الإناث إلى الإجراءات المتعلقة بالسلامة في الفنادق في ظل جائحة كوفيد ١٩ بما في ذلك ضمان شروط النظافة الجيدة واستخدام المعقمات ووجود فحص صحي ومعلوماتي والالتزام بتوصيات منظمة الصحة العالمية والحصول على شهادة جودة فيما يتعلق بالوقاية والحماية من فيروس كورونا وقياس درجة الحرارة للنزلاء وتوفير المعلومات حول الإجراءات والبروتوكولات لمواجهة الجائحة والتباعد الجسدي بين الأفراد داخل الفندق والالتزام بالضوابط الصحية والمعلومات الرسمية حول الجائحة والتدريب الجيد للعاملين على مواجهة كوفيد ١٩.

هدفت دراسة "ديميني وآخرين" (Diminyi et al., 2020) إلى التعرف على أثر التحديات المتعلقة بالأمن على ولاء النزلاء في الفنادق المختارة من منطقة ماكوردي في نيجيريا، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: لا تواجه الفنادق أي مشكلات خطيرة متعلقة بالأمن باستثناء الحوادث المتعلقة بالسرقة والصراعات المستمرة، وتتمتع الفنادق بعلاقة جيدة مع الهيئات المسؤولة عن الأمن في الدولة والتي تساعد في محاربة الجرائم وضمان السلامة والأمن للنزلاء والعاملين والممتلكات الخاصة بالفنادق، ويعتبر مديري الفنادق العوامل المرتبطة بالأمن والسلامة جزء لا يتجزأ من استمرار عمل الفنادق، ويؤثر المستوى الجيد من الأمن والسلامة في الفندق على تعزيز مستوى الولاء لدى العميل للفندق.

التعليق على الدراسات السابقة

اتفقت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في هدف الدراسة، وهو تناول موضوع اشتراطات أمن والسلامة مثل: دراسة هريدي (٢٠٢٠)، واتفقت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في تناول موضوع ولاء العميل مثل دراسة المواهرة (٢٠١٦).

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الذي عرفه درويش (٢٠١٨، ص. ١١٨) بأنه "دراسة عامة لظاهرة موجودة في جماعة ما، وفي مكان معين وفي الوقت الحاضر، وهو طريقة من التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لمشكلة اجتماعية".

مجتمع الدراسة وعيتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء الفنادق المصرية، واشتملت عينة الدراسة على (٣٦٣) عميلاً.

خصائص عينة الدراسة:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وذلك على النحو التالي:

أ- توزيع أفراد العينة حسب خصائصهم الديموغرافية

الجدول رقم (١) توزيع أفراد العينة حسب الخصائص

الديموغرافية

الخاصية	المتغيرات	العدد	النسبة %
النوع الاجتماعي	ذكر	204	56.2%

%43.8	159	أنثى	العمر
%100	363	المجموع	
%22.0	80	أقل من ٣٠ سنة	
%27.0	98	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	
%20.4	74	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	
%11.3	41	من ٥٠ إلى أقل من ٦٠ سنة	
%19.3	70	من ٦٠ سنة فما فوق	
%100	363	المجموع	

يتبين من الشكل السابق: أن أكبر نسبة حصل عليها أفراد العينة حسب الجنس هي (56.2%)، وهي الخاصة بـ(ذكر)، ويليها نسبة (43.8%) وهي الخاصة بـ(أنثى)، وجاءت أكبر نسبة حصل عليها أفراد العينة حسب العمر هي (27.0%)، وهي الخاصة بـ(من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة)، ويليها نسبة (22.0%) وهي الخاصة بـ(أقل من ٣٠ سنة)، بينما جاءت أقل نسبة (11.3%) وهي الخاصة بـ(من ٥٠ إلى أقل من ٦٠ سنة).

وصف أداة الدراسة (الاستبيان):

قامت الباحثة ببناء استبيان واحتوى في صورته النهائية على جزأين رئيسيين هما: الجزء الأول: عبارة عن بيانات أولية عن عينة الدراسة تتمثل في المعلومات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة. الجزء الثاني: يتكون من محاور الاستبيان المتكون من محورين رئيسيين، وهم على النحو التالي: المحور الأول: اشتراطات الأمن والسلامة ويتكون من (١٥) عبارة. المحور الثاني: ولاء العميل ويتكون من (١٠) عبارات موزعين على بُعدين وهما: البعد الأول: الولاء الموقفي ويتكون من العبارة رقم (١٦) إلى العبارة رقم (٢٠). البعد الثاني: الولاء السلوكي ويتكون من العبارة رقم (٢١) إلى العبارة رقم (٢٥). ولقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (لا أوافق بشدة، لا أوافق، أوافق إلى حد ما، أوافق، أوافق بشدة) لتصحيح أداة الدراسة حيث تعطي الاستجابة لا أوافق بشدة (١)، لا أوافق (٢)، أوافق إلى حد ما (٣)، أوافق (٤)، أوافق بشدة (٥).

صدق الأداة وثباتها:

أولاً: صدق الأداة (الاستبيان):

(١) صدق المحكمين:

بعد الانتهاء من إعداد الاستبيان وبناء عباراته، وعرضه على مجموعة من المحكمين المختصين للتحقق من مدى فاعلية الأداة وتحقيقها لأهداف البحث.

وذلك للتأكد من مدى ارتباط كل عبارة من عباراته بالمحور الذي تنتمي إليه، ومدى وضوح كل عبارة وسلامة صياغتها اللغوية وملاءمتها لتحقيق الهدف الذي وضع من أجله، واقتراح طرق تحسينها وذلك بالحذف أو بالإضافة أو إعادة الصياغة أو غير ما ورد مما يروونه مناسباً.

وبعد استعادة النسخ المحكمة من المحكمين وفي ضوء اقتراحات بعض المحكمين أعادت الباحثة صياغة الاستبيان؛ حيث تم حذف وإعادة صياغة بعض العبارات في الاستبيان وذلك فيما اتفق عليه أكثر من (٨٠٪) من السادة المحكمون، وبذلك أصبح الاستبيان في شكله النهائي بعد التأكد من صدقه الظاهري مكون من (٢٥) عبارة مقسمة على محورين.

كما تم توزيع الاستبيان على عينة استطلاعية مكونة من (٣٠) مفردة خارج عينة الدراسة الأساسية للتحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها

(٢) صدق الاتساق الداخلي

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس ارتباط الفقرات بالمحاور التي تنتمي إليها وقد تراوح في المحور الأول اشتراطات الأمن والسلامة بين (**.733- .993)، وتراوح في المحور الثاني في البعد الأول: الولاء الموقفي بين (**.940- .819)، وتراوح البعد الثاني: الولاء السلوكي بين (**.790- .924).

٣) ثبات أداة الدراسة

تم استخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة وقد بلغ ثبات ألفا كرونباخ في المحور الأول (988)، وبلغ معامل ثبات ألفا كرونباخ في المحور الثاني: ولاء العميل (983).

الأساليب الإحصائية:

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي سعت الباحثة إلى تحقيقها، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) واستخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية التالية المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل كرونباخ ألفا، وتحليل الانحدار الخطي، معادلة المدى: وذلك لوصف المتوسط الحسابي للاستجابات على كل عبارة وبعد على النحو التالي:

تم تحديد درجة الاستجابة بحيث يعطي الدرجة منخفضة جداً (١)، منخفضة (٢)، متوسطة (٣)، عالية (٤)، عالية جداً (٥)، ويتم تحديد درجة التحقق لكل محور بناء على ما يلي:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى الحد الأدنى} - 1}{\text{عدد المستويات}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

- من ١ إلى أقل من ١.٨٠ تمثل درجة استجابة (منخفضة جداً).

- من ١.٨٠ إلى أقل من ٢.٦٠ تمثل درجة استجابة (منخفضة).

- من ٢.٦٠ إلى أقل من ٣.٤٠ تمثل درجة استجابة (متوسطة).

- من ٣.٤٠ إلى أقل من ٤.٢٠ تمثل درجة استجابة (عالية).

- من ٤.٢٠ إلى أقل من ٥ تمثل درجة استجابة (عالية جداً).

الإجابة عن تساؤلات وفرضيات الدراسة

اشتراطات الأمن والسلامة وأثرها على ولاء العميل بالفنادق المصرية
في ظل جائحة كورونا

القسم الأول: تساؤلات الدراسة

أولاً: عرض ومناقشة وتفسير نتائج السؤال الأول الذي نص
على: ما مستوى اشتراطات الأمن والسلامة بالفنادق المصرية
في ظل جائحة كورونا؟

وللإجابة على السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية
والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول: اشتراطات الأمن
والسلامة، ومن ثم ترتيب هذه الأبعاد تنازلياً حسب المتوسط
الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

جدول رقم (٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

استجابات أفراد العينة للمحور الأول: اشتراطات الأمن والسلامة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة استجابة	الرتبة
١	يتم توزيع كتيبات إرشادية لتوعية العملاء بكيفية مواجهة فيروس كورونا (كوفيد١٩) المستجد).	4.12	1.014	عالية	1
٢	تقوم إدارة الفندق بتوزيع الكمادات على العملاء بشكل دوري.	4.02	1.129	عالية	6
٣	تمنع إدارة الفندق دخول العملاء بدون ارتداء الكمادات.	4.10	1.040	عالية	3
٤	توجد معقمات ومطهرات عند مداخل ومخارج الفندق.	4.11	.984	عالية	2
٥	يتم توزيع الكراسي والموائد بشكل يضمن	4.09	1.014	عالية	4

				التباعد الاجتماعي في الفندق.	
11	عالية	1.147	3.86	يقلل الفندق من طاقته الاستيعابية في الحجوزات لضمان التباعد الاجتماعي.	٦
5	عالية	1.055	4.06	توجد لافتات في الفندق تحذر من المصافحة والعناق والتقبيل.	٧
13	عالية	1.185	3.77	يوجد طبيب مقيم في الفندق للكشف على العملاء بشكل دوري.	٨
9	عالية	1.163	3.91	يتم قياس درجة الحرارة قبل السماح للعملاء بدخول الفندق.	٩
15	عالية	1.164	3.48	يلتزم جميع العاملين بارتداء الكمامات والقفازات.	١٠
14	عالية	1.137	3.76	يوجد خط اتصال ساخن بين الفندق وأقرب مستشفى عزل قريبة في حالة ظهور حالات كورونا.	١١
7	عالية	1.148	4.01	يتم التأكد من عمل عزل للوافدين من الخارج مباشرة قبل الدخول إلى مصر.	١٢
12	عالية	1.144	3.85	يتم التأكد من تعقيم دورات المياه وحمامات السباحة بشكل دوري.	١٣
8	عالية	1.030	3.95	يتم توفير رعاية طبية خاصة للمرضى وكبار السن.	١٤
10	عالية	1.172	3.88	توفر إدارة الفندق بعض المنتجات التي يتم استخدامها مرة واحدة (مناديل ورقية- أطباق ورقية- ملاعق بلاستيكية).	١٥
	عالية	.777	3.93	المتوسط العام	

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للمحور الأول: اشتراطات الأمن والسلامة جاء بمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (777). وبدرجة استجابة (عالية). ويمكن تفسير حصول المحور الأول: اشتراطات الأمن والسلامة، بدرجة استجابة (عالية)، إلى التزام الفنادق بالإجراءات الاحترازية التي تتمثل في توفير معقمات ومطهرات في مداخل ومخارج الفندق، بالإضافة إلى حرص الفندق على توزيع الكمادات على النزلاء بشكل مستمر، وتنظيم صالة المطعم بما يتناسب مع تطبيق التباعد الاجتماعي من خلال توزيع الكراسي والطاولات بطريقة مناسبة.

وهذا ما يتفق جزئياً مع دراسة هريدي (٢٠٢٠)، التي توصلت إلى تطبيق الإجراءات الاحترازية من خلال تشكيل لجنة مشتركة بين وزارة الصحة المصرية للتنسيق فيما يتعلق بالإجراءات الاحترازية والوقائية التي يجب على المنشآت السياحية إتباعها للنزلاء والعاملين بها لمنع انتشار وتفشي فيروس كورونا.

وهذا ما يتفق جزئياً مع دراسة "أتاديل ولو" (Atadil & Lu, 2021)، التي توصلت إلى أن الاستعداد الطبي والرقابة على

النظافة والتواصل الصحي وتقنيات الخدمة الذاتية، هي التي تؤثر على النزلاء.

ويتفق أيضاً مع دراسة "رويدا لوبيز" (Rueda López et al., 2021)، التي أشارت إلى ضمان شروط النظافة الجيدة واستخدام المعقمات ووجود فحص صحي ومعلوماتي والالتزام بتوصيات منظمة الصحة العالمية والحصول على شهادة جودة فيما يتعلق بالوقاية والحماية من فيروس كورونا وقياس درجة الحرارة للنزلاء وتوفير المعلومات حول الإجراءات والبروتوكولات لمواجهة الجائحة والتباعد الجسدي بين الأفراد داخل الفندق والالتزام بالضوابط الصحية والمعلومات الرسمية حول الجائحة والتدريب الجيد للعاملين على مواجهة كوفيد ١٩. ثانياً: عرض ومناقشة وتفسير نتائج السؤال الثاني والذي نص على: ما مستوى ولاء العميل بالفنادق المصرية؟

وللإجابة على السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الثاني: ولاء العميل، ومن ثم ترتيب هذه الأبعاد تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل بعد، ويبين ذلك الجدول التالي:

جدول رقم (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة للمحور الثاني: ولاء العميل

اشتراطات الأمن والسلامة وأثرها على ولاء العميل بالفنادق المصرية
في ظل جائحة كورونا

الرتبة	درجة استجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد المحور الثاني	الرقم
1	عالية جداً	.950	4.21	البعد الأول: الولاء الموقفي	١
2	عالية	.951	4.15	البعد الثاني: الولاء السلوكي	٢
	عالية	.938	4.18	المتوسط العام	

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للمحور الثاني: ولاء العميل، جاء بمتوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري (.938) وبدرجة استجابة (عالية).

ويمكن تفسير مجيء المحور الثاني: ولاء العميل، بدرجة استجابة (عالية)، إلى حرص العميل على ترشيح الفندق لكل أصدقائه ومعارفه، بالإضافة إلى دافعه عن الفندق في حالة تعرضه لتعليقات السلبية، كما أنه يقوم بدعم الفندق في نشر إعلاناته على صفحته الخاصة في مواقع التواصل الاجتماعي، مع حرصه دائم على الحجز في فندق ما عن غيره من الفنادق الأخرى برغم أسعاره التي قد تزداد في بعض المواسم السياحية. وفيما يلي تم تناول أبعاد المحور الثاني بمزيد من التفصيل على النحو التالي:

البعد الأول: الولاء الموقفي

تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الأول: الولاء الموقفي، ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (٤) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة للبعد الأول: الولاء الموقفي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة استجابة	الرتبة
١٦	أعتبر هذا الفندق الاختيار الأول عندما أزور المنطقة مرة أخرى.	4.18	1.035	عالية	5
١٧	أرشح هذا الفندق لمعارفي وأصدقائي.	4.19	1.055	عالية	4
١٨	أرد على التعليقات السلبية التي توجه للفندق.	4.24	.962	عالية جداً	1
١٩	سأظل أزور هذا الفندق حتى لو ارتفع سعر الحجز والخدمات.	4.23	.992	عالية جداً	2
٢٠	أشارك إعلانات الفندق على صفحات التواصل الاجتماعي الخاصة بي.	4.21	1.007	عالية جداً	3
	المتوسط العام	4.21	.950	عالية جداً	

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للبعد الأول: الولاء الموقفي، جاء بمتوسط حسابي (4.21) وانحراف معياري (.950) وبدرجة استجابة (عالية جداً).

ويمكن تفسير حصول البعد الأول: الولاء الموقفي، على درجة استجابة (عالية جداً)، إلى أنه في حالة رضا النزلاء عن الخدمة المقدمة من قبل الفندق، يتكون لدي النزلاء صورة إيجابية عن الفندق وبالتالي يحرص على نقلها بشكل كبير والدفاع عن الفندق في حالة تعرضه للانتقادات أو التعليقات السلبية من قبل الآخرين.

البعد الثاني: الولاء السلوكي

تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الثاني: الولاء السلوكي، ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (٥) التكرارات والنسب المئوية

والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد

العينة للبعد الثاني: الولاء السلوكي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة استجابة	الرتبة
٢١	أتجاهل عروض الفنادق المنافسة.	4.14	1.103	عالية	4
٢٢	أرغب في زيادة مدة حجري بالفندق في المستقبل.	4.11	1.130	عالية	5

٢٣	أكون علاقات وثيقة مع طاقم العاملين بالفندق.	4.15	1.114	عالية	3
٢٤	أريد الحجز في هذا الفندق في فترات مختلفة من العام.	4.16	1.064	عالية	2
٢٥	أرغب في الاحتفال بالمناسبات الشخصية في هذا الفندق	4.20	1.046	عالية جداً	1
المتوسط العام		4.15	.951	عالية	

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للبعد الثاني: الولاء السلوكي، جاء بمتوسط حسابي (4.15) وانحراف معياري (0.951) وبدرجة استجابة (عالية).

ويمكن عزو ذلك إلى أن العملاء يترجمون شعورهم بالرضا خلال إقامتهم في الفندق عن طريق إظهار رغبتهم في تكوين علاقات وثيقة مع طاقم العمل بالفندق، بالإضافة إلى زيادة مدة الحجز في المستقبل.

القسم الثاني: فروض الدراسة

التحقق من صحة فرضية الدراسة والتي نصت على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاشتراطات الأمن والسلامة في ظل جائحة كورونا على ولاء العميل بالفنادق المصرية ومنه تتفرع الفرضيات الفرعية التالية:

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (٦) تحليل الانحدار الخطي أثر لاشتراطات الأمن
والسلامة في ظل جائحة كورونا على ولاء العميل بالفنادق
المصرية

المتغير المستقل	R	R ²	F	مستوى الدلالة	القرار
اشتراطات الأمن والسلامة	.474a	.224	104.347	.000b	دال

يتبين من نتائج الجدول السابق ما يلي:

- أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لاشتراطات الأمن والسلامة في ظل جائحة كورونا على ولاء العميل بالفنادق المصرية، حيث بلغت قيمة (R) في المحور الثاني: ولاء العميل (.474a) بمستوى دلالة (.000b).
- ويمكن تفسير ذلك بأن كلما اهتم الفندق بتطبيق اشتراطات الأمن والسلامة، زاد ولاء العميل للفندق، خاصة في ظل ما يعيشه العالم اليوم من انتشار كوفيد-19 وضرورة الاستعداد الطبي الكامل في الفنادق من أجل مواجهة كافة المواقف التي قد يتعرض لها النزيل والفندق.

- وهذا ما يتفق جزئياً مع دراسة علي (٢٠٢٠)، التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة وذات دلالة إحصائية بين كفاءة المنظمات في ظل أزمة كورونا في إدارة علاقتها مع العملاء على الفيسبوك وبين ولاء الجماهير لها.

- ويتفق أيضاً مع دراسة "ديميني وآخرين" (Diminyi et al., 2020)، التي توصلت إلى تأثير المستوى الجيد من الأمن والسلامة في الفندق على تعزيز مستوى الولاء لدى العميل للفندق.

ملخص النتائج.

- تبين أن اشتراطات الأمن والسلامة جاء بمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (0.777) وبدرجة استجابة (عالية).

- ولاء العميل، جاء بمتوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري (0.938) وبدرجة استجابة (عالية).

- أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لاشتراطات الأمن والسلامة في ظل جائحة كورونا على ولاء العميل بالفنادق المصرية، حيث بلغت قيمة (R) (474a). بمستوى دلالة (0.000b).

توصيات الدراسة:

- عقد دورات تدريبية للعاملين في الفنادق عن ضرورة إتباع الإجراءات الاحترازية أثناء التعامل مع النزلاء.
- ضرورة توفير الأدوات الصحية للنزلاء بشكل دوري والتي تتمثل في الكمادات الطبية والقفازات.
- الاهتمام بالنظافة الداخلية للمطبخ والمطاعم الفندق من خلال استعمال المطهرات بشكل دائم.
- توفير جهاز طبي متكامل في حالة ظهور أي أعراض على أحد النزلاء من أجل احتواء المواقف بشكل عملي وسريع، لمنع انتشار العدوى في الفندق.

- توفير نظام التعاملات المالية الإلكترونية.
- مراعاة الالتزام بالإجراءات الصحية في تنظيف المرافق والغرف وقوائم الأطعمة.
- تقديم بعض الخصومات والعروض في حالة الإقامة الطويلة للنزلاء.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الإمام، وفقى السيد المتولي؛ موافي، هشام محمد؛ القصيبي، منى محمد. (٢٠١١). أثر مستوى جودة الخدمة الفندقية على رضا العملاء : دراسة تطبيقية على فنادق الخمس نجوم بالقاهرة الكبرى. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، ٣٥ (٣)، ٥٥٧-٥٨٤.
- توفيق، إبراهيم حسن. (٢٠١٣). *دراسة العلاقة بين توافر اشتراطات السلامة ومخاطر الحريق في الفنادق السياحية بمدينة أسوان (جمهورية مصر العربية)*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، وزارة الصناعة والتجارة الخارجية، القاهرة.

- حرايرية، عتيقة. (٢٠١٧). الصحة والسلامة المهنية في الجزائر من التشريع إلى التنفيذ. مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، (١٧)، ١-١٤.
- حماتي، صباح؛ جروني، فائزة. (٢٠٢٠). الأمن والسلامة المهنية داخل المرفق الاستشفائي في ظل مواجهة فيروس كوفيد ١٩ المستجد. المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، ٥(٣)، ٣٥-٥٢.
- حماتي، صباح؛ جروني، فائزة. (٢٠٢٠). الأمن والسلامة داخل المرفق الاستشفائي في ظل مواجهة فيروس كوفيد ١٩ المستجد. المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، ٥(٣)، ٣٥-٥٢.
- درويش، محمود أحمد. (٢٠١٨). مناهج البحث في العلوم الإنسانية. مصر: مؤسسة الأمة العربية للنشر والتوزيع.
- الذياب، عبد الرحمن بن سعد. (٢٠٢٠). المعوقات العامة لتطبيق إجراءات السلامة في المنشآت المختلفة: دراسة تحليلية. مجلة البحوث الأمنية، ٣٠(٧٦)، ٩٣-١٨٣.
- الشطناوي، يوسف عقيل خطار. (٢٠١٩). مدى توفر شروط السلامة والصحة المهنية والالتزام بتطبيقها في المدارس

- الحكومية في سبيل تحقيق الأمن المجتمعي. مجلة
العربي للدراسات والأبحاث، (٣)، ٤٨-٨٣.
- الصاوي، عثمان محمد عبد الكريم؛ فياض، سامح. (٢٠١٩).
تأثير الخداع الأخضر في سلوكيات العملاء ببعض
الفنادق المصرية. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة
والضيافة، ١٦ (٢)، ٣٤-٤٣.
- عاشوري، جمال الدين. (٢٠١٩). ثقافة السلامة المهنية:
مقاربات سوسيو-تنظيمية. مجلة الآداب والعلوم
الاجتماعية، ١٦ (٤)، ٤٩-٦٤.
- عبد المطلب، ممدوح عبد الحميد. (٢٠٢٠). التحديات الأمنية
التي تواجه المنافذ الحدودية لانتشار فيروس كورونا
COVID-19: قطاع أمن المطارات نموذجاً. المجلة
العربية للدراسات الأمنية، ٣٦ (٢)، ٣٢٥-٣٣٧.
- علي، نرمين علاء الدين. (٢٠٢٠). فاعلية أساليب إدارة
المنظمات غير الربحية لعلاقتها مع العملاء خلال أزمة
كورونا عبر وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز
ولاء الجمهور لها. المجلة العربية لبحوث الإعلام
والاتصال، (٣١)، ٢٩٤-٣٧٥.

- قادري، عبد القادر. (٢٠٢٠). تداعيات وباء كورونا "كوفيد-١٩" على قطاع السياحة العالمي. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، ٩ (٤)، ٤٦٧-٤٨٧.
- منير، بلالي. (٢٠١٥). أثر تحسين بيئة العمل الأمنية والصحية على أداء العمال في المؤسسة الاستشفائية. مجلة العلوم التجارية، (٢٠)، ٦٩-٩٣.
- المواهرة، ممدوح عبد اللطيف. (٢٠١٦). أثر أبعاد جودة الخدمات الفندقية المدركة على ولاء العملاء في فنادق فئة الخمس نجوم بالأردن. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة عمان العربية، الأردن.
- الموقع الرسمي للهيئة العامة للاستعلامات بوابتك إلى مصر. (٢٠٢٠). كل ما تريد معرفته عن ضوابط الصحة والسلامة الجديدة للفنادق. تم الدخول على الموقع بتاريخ: ٢٩/٦/٢٠٢١م، المتاح على الرابط التالي:
<https://sis.gov.eg/Story/203127/%D9%83%D9%84%D9%85%D8%A7-%D8%AA%D8%B1%D9%8A%D8%AF-%D9%85%D8%B9%D8%B1%D9%81%D8%AA%D9%87-%D8%B9%D9%86-%D8%B6%D9%88%D8%A7%D8%A8%D8%B7-%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D8%A9>

%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%84
%D8%A7%D9%85%D8%A9-
%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%AF%D9%8A
%D8%AF%D8%A9-
%D9%84%D9%84%D9%81%D9%86%D8%A7%
. D8%AF%D9%82?lang=ar

الموقع الرسمي لمنظمة الصحة العالمية. (٢٠٢٠). إدارة جائحة
كوفيد-١٩ في الفنادق وسائر منشآت القطاع الفندقية. تم
الدخول على الموقع بتاريخ: ٢٠٢١/٦/٣٠م، المتاح
على الرابط التالي:
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333992/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.3-ara.pdf>

الموقع الرسمي لمنظمة الصحة العالمية. (٢٠٢٠). ما هو
فيروس كورونا؟. تم الدخول على الموقع بتاريخ:
٢٠٢١/٦/٣٠م، المتاح على الرابط التالي:
<https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>

الموقع الرسمي لوزارة السياحة والآثار. (٢٠٢١). قائمة بجميع
الفنادق المعتمدة لشهادة السلامة الصحية المعتمدة من
وزارتي السياحة والآثار، والصحة والسكان، وغرفة
المنشآت الفندقية. تم الدخول على الموقع بتاريخ:

هريدي، باسم محمود أبو العلا. (٢٠٢٠). أثر انتشار الأوبئة العالمية على صناعة السياحة في مصر بالتطبيق على فيروس كورونا المستجد- كوفيد-١٩. *المجلة العلمية لكلية السياحة والفنادق*، (١٧)، ٢٧-٤٦.

هوارى، معراج؛ أمينة، ريان؛ مجدل، أحمد. (٢٠١٣). *سياسات وبرامج ولاء الزبون وأثرها على سلوك المستهلك*. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.

ثانيا: المراجع الأجنبية

- Alketbi, S., Alshurideh, M., & Al Kurdi, B. (2020). The Influence Of Service Quality On Customers' retention And Loyalty In The Uae Hotel Sector With Respect To The Impact Of Customer' satisfaction, Trust, And Commitment: A Qualitative Study. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 14(7), 734-754.
- Anichiti, A., Dragolea, L. L., Tacu Hârşan, G. D., Haller, A. P., & Butnaru, G. I. (2021). Aspects Regarding Safety and Security in Hotels: Romanian Experience. *Information*, 12(1), 1-22.

- Atadil, H. A., & Lu, Q. (2021). An investigation of underlying dimensions of customers' perceptions of a safe hotel in the COVID-19 era: effects of those perceptions on hotel selection behavior. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 1-18.
- Diminyi, C. A., Deun, A. D., Ikara, I. I., Kpadji, O. L., Idam, A. O., & Anyanwu, D. E. (2020). The Effect Of Security Challenges On Guest Loyalty: A Study Of Selected Hotels In Makurdi, Nigeria. *International Journal of Innovative Research and Advanced Studies (IJIRAS)*, 7(10), 35-43.
- Ghazi, K. M. (2015). Safety and Security Measures in Egyptian Hotels. *JHotel Bus Manage*, 4(1), 1-11.
- Hong, Y., Cai, G., Mo, Z., Gao, W., Xu, L., Jiang, Y., & Jiang, J. (2020). The impact of COVID-19 on tourist satisfaction with B&B in Zhejiang, China: an importance–performance analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(10), 1-19.
- Krataithong, J., & Rakrachakarn, P. (2020). The Impact of Relationship Marketing on Millennial Customer Loyalty in the Bangkok Hotel Industry. *Human Behavior, Development And Society*, 21(4), 86-96.
- Robina-Ram, R., Medina-Merodio, J. A., Moreno-Luna, L., Jiménez-Naranjo, H. V., & Sánchez-Or, M. (2021). Safety and Health Measures for COVID-19 Transition Period in the Hotel Industry in

Spain. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(718), 1-20.

Rueda López, R., López-Felipe, T., Navajas-Romero, V., & Menor-Campos, A. (2021). Lessons from the First Wave of COVID-19. What Security Measures Do Women and Men Require from the Hotel Industry to Protect against the Pandemic?. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 1-16.

1. ation (UK).