

تقييم خدمات الضيافة المقدمة للسياحة الاستشفائية  
في إقليم البحر الأحمر

مصطفى صالح\*

[mmmsh1988@gmail.com](mailto:mmmsh1988@gmail.com)

إشراف

ا.د/ سعيد سلامة

كلية السياحة والفنادق جامعة قناة السويس

ا.د/ أحمد الياس

كلية السياحة والفنادق جامعة حلوان

ا.م.د/ عثمان الصاوي

كلية السياحة والفنادق جامعة قناة السويس

\* المعهد العالي للدراسات النوعية بالهرم

تقييم خدمات الضيافة المقدمة للسياحة الاستشفائية في إقليم البحر الأحمر) مصطفى صالح

**ملخص البحث:**

يهدف البحث إلى تقييم الخدمات الاستشفائية المقدمة في منتجعات إقليم البحر الأحمر. قد تم البحث الميداني باستخدام استمارة استقصاء مقسمة الى نموذج لتقييم جودة الخدمات ونموذج لتقييم الولاء على عينة من المنتجعات الاستشفائية بمدينة الغردقة وسفاجا. استخدمت الاساليب الاحصائية لتوضيح الارتباط ما بين جودة الخدمات المقدمة بالمنتجعات وولاء النزلاء. أظهرت النتائج: معظم منتجعات العينة تطبق ابعاد الجودة الآتية بشكل جيد (الاستجابة - الضمان - الكفاءة)، في حين ان تطبيق البعدين (الاعتمادية - الملموسية) يتم بشكل مقبول؛ وتظهر قوة تأثير كبيرة في تحقيق ولاء النزلاء في حالة تطبيق كافة ابعاد الجودة مجمعة.

توصي الدراسة: باهتمام منتجعات الاقليم بتطبيق ابعاد الجودة (الاعتمادية - الاستجابة - الملموسية - الضمان - الكفاءة) في الخدمات المقدمة للسياحة الاستشفائية، وبان يكون هناك تعاون بين كافة سلطات الدولة من أجل وضع معايير صحية واضحة للمنتجعات الاستشفائية.

**Abstract:**

The study aims to evaluate the hospital services provided in the resorts of the Red Sea region and to highlight the components of the Red Sea hospital region. The field research was carried out using a survey form on a sample of hospital resorts in the Red Sea region. Survey forms divided into a service quality assessment model and a loyalty assessment model were distributed to 11 five- and four-star resorts in Hurghada and Safaga, and statistical methods were used to illustrate the link between the quality of services provided at resorts and the loyalty of guests.

**The results of the study showed:** most sample hotels apply the following quality dimensions well (Responsiveness - warranty - efficiency), while the application of the two dimensions (reliability - Tangibility) is acceptable; and show a great impact in achieving the loyalty of guests if all dimensions of quality are applied collectively. Taking into account the modernization aspect of the possibilities and hospital equipment. Attention should be paid to training the resort's staff in all modern methods of providing service, especially hospital services. All services needed by guests are provided in the advertised form.

**The study recommends:** with the interest of red sea resorts to apply the dimensions of quality (reliability- Responsiveness - Tangibility - Warranty - efficiency) in the services provided to hospital tourism tourists, and that there should be cooperation between all state authorities in order to establish clear health standards for hospital resorts. The Ministry of Tourism should transform some areas of the region into integrated hospital areas. Bilateral government agreements should be made to ensure that hospital resorts are subject to foreign health insurance requirements. The Ministry of Health must work on many protocols of cooperation with many health insurance agencies in Arab and foreign countries.

مع الاتجاه الطبي العالمي للعودة إلى الطبيعة، كرس العلماء أنفسهم في جميع أنحاء العالم لدراسة وتعريف وشرح العلاج البيئي وقدرة الطبيعة على علاج بعض الأمراض، وقد ظهرت الكثير من المنتجات العلاجية المتخصصة الشهيرة لعلاج بعض الأمراض المزمنة، والاستفادة من أدوات الطبيعة من المياه المعدنية والطين والشمس بالإضافة إلى استخدام وسائل التشخيص والفحص الحديثة. (الهيئة العامة لتنمية السياحة العلاجية، 2005)

أشار **Moody (2007)** أن السياحة العلاجية بدأت بذهاب سكان بلد ما إلى بلد آخر لإجراء جراحات تجميلية أو علاج الأسنان، وربما يكون المستفيدين الأوائل من السياحة العلاجية قد حدوا من علاجهم للإجراءات البسيطة نسبياً، ولكن مع تطبيق المعايير واللوائح الطبية العالمية في مواقع استشفائية جديدة حول العالم، اتجه المزيد من الأشخاص البحث عن أفضل علاج بسعر مناسب في بيئة علاجية مناسبة.

### تعريف السياحة العلاجية

عرف كل من **Kaufmann and Muller (2001)** السياحة العلاجية أو الاستشفائية على أنها "أي نوع من السفر لجعل المرء نفسه أو أحد أفراد أسرته أكثر صحة".

أيضاً عرفت **هيئة التنمية السياحية (2005)**، السياحة الاستشفائية بأنها "حركة للسائح بسبب الرغبة في تحقيق الشفاء من بعض الأمراض، من خلال توفير بعض احتياجات جسمه من الموارد الطبيعية الاستشفائية التي لا وجود

لها في بيئته، لكنها موجودة في بيئة أخرى، حيث يظل فيها فترة زمنية معينة للعلاج".

حدد كل من (Bookman and Bookman (2007) السياحة العلاجية على أنها السفر بهدف تحسين الصحة، وكذلك النشاط الاقتصادي الذي يستلزم التجارة في الخدمات ويمثل الربط بين قطاعين على الأقل: الطب والسياحة.

### أنواع السياحة العلاجية

قسم تويزة (2008) السياحة العلاجية إلى الأنواع الثلاثة التالية:

#### سياحة النقاها الطبية:

يقوم السياح في هذا النوع من السياحة بالسفر من أجل إجراء عملية جراحية محددة أو إجراء بعض التشخيصات والفحوص الطبية تحت إشراف طبي كامل في أحد المستشفيات أو المراكز الطبية التي تضم فريقاً من المختصين العالميين، أو المستشفيات المتخصصة في نوع معين من الأمراض أو الجراحات وفي هذه الحالة يبقى المريض تحت إشراف طبي كامل حسب نوع المرض، وفي الغالب يتسنى للمريض البقاء في المستشفى لعدة أسابيع، وتليها فترة يقضيها المريض في أحد الأماكن السياحية لقضاء فترة النقاها حتى يتماثل للشفاء.

### السياحة العلاجية الاصطناعية:

هذه السياحة تعد من صنع الإنسان، حيث انها توفر حمامات ومساح علاجية اصطناعية، واستخدام التكنولوجيا الحديثة في علاج الأمراض الجلدية والعضلية، كما تتميز بوجود وسائل ترفيهية ومساحات خضراء تكون داعمة للبرنامج العلاجي، كما توجد في هذه الاماكن مراكز صحية لطالبي اللياقة البدنية والرشاقة، وهذه الأماكن يقصدها السياح من أجل البحث عن الصحة والمتعة، وتعد مدينتي مونتاكاتيني الإيطالية، وباث البريطانية من أهم المناطق السياحية المتخصصة في هذا المجال. (Pollock, 2000)

### السياحة العلاجية الطبيعية:

تهدف إلى المعالجة عن طريق المقومات الطبيعية العلاجية المتاحة، أهمها المناخ، والمياه المعدنية، والمياه الكبريتية، والطين العلاجي، وحمامات الرمال الصفراء والرمل السوداء الغنية بالمعادن والمواد المشعة بالنسب المسموحة للعلاج، والأعشاب والنباتات الطبية، ويتم إجراء ذلك من خلال فريق من المعالجين وتحت إشراف طبي كامل أو جزئي، وهذا النوع من السياحة يساعد على علاج الجسد والنفس معا.

نخص بالذكر من فروع السياحة العلاجية الطبيعية الآتي:

#### Zalesakova and Menzel (2004)

المعالجة بمياه البحر المالحة: تقوم العديد من المراكز بمعالجة مرضاهم باستخدام مياه البحر المالحة والتي لها فاعلية كبيرة في علاج بعض الأمراض

وخاصة الأمراض الجلدية المزمنة مثل الصدفية، وتعد منطقة البحر الميت بالأردن من أهم المناطق استخداما لمياه البحر المالحة في العلاج.

**الطبيعة النقية الهادئة:** تعتمد هذه الطريقة من العلاج على تواجد المريض في بيئة هادئة خالية من التلوث وعوالق الهواء والتي يشفى فيها المريض بمجرد تعرضه لهذه البيئة، والاستمتاع بالطبيعة الخلابة والجو الهادئ الخال من الرطوبة والتلوث، ومن هذه الأمراض الصدرية، والأمراض النفسية، والإرهاق الجسدي، والربو.

**الحمامات الكبريتية أو المعدنية:** تتواجد مياه العيون والآبار المعدنية والكبريتية ذات الخواص الاستشفائية، والتي قد تصل درجة حرارتها من المنبع إلى 72 درجة مئوية في مناطق معينة، والتي تستخدم كحمامات لعلاج الكثير من الأمراض وخاصة المتعلقة بالجلد، والكلية، والمعدة، والروماتيزم المفصلي.

**الحمامات الطينية:** هناك العديد من المراكز التي تقوم بمعالجة المرضى باستخدام الطين العلاجي سواء كانت بركانية أو من البرك الفاسدة أو من البحيرات، وتكون طريقة العلاج في هذه الحالة عن طريق دفن الأجزاء المريضة للسياح في الطين لاحتوائها على المياه الكبريتية، مثل الطين المستخرج من البحيرات الفاسدة بوادي النطرون، والطين العلاجي المستخرج من بركة عين الصيرة، ومن المواد التي توجد في الطين العلاجي كاربونات الكالسيوم، وكبريتات الكالسيوم، والفوسفات، والكبريت، والحديد، وأخيراً أكسيد الأمونيوم.

الحمامات الرملية: تعتمد هذه الطريقة على دفن المرضى في الرمال الغنية بالمواد المشعة ذات الخواص العلاجية لعلاج الأمراض المزمنة مثل الروماتويد، والروماتيزم وآلام الظهر والمفاصل، ونجد مثل هذا النوع من العلاج في أسوان، وفي واحة سيوة.

**الطب البديل أو العلاج التقليدي بالأعشاب:** أثبتت العديد من الدراسات على قدرة الأعشاب في الشفاء من الأمراض المستعصية، وذلك تحت إشراف من الأطباء المتخصصين في العلاج بالأعشاب أو من قبل المعالجين الشعبيين.

### مفهوم المنتج الفندقى

يمكن تعريف المنتج الفندقى "بأنه وحدة جغرافية محددة أو مساحة أرضية معينة تتجمع فيها عناصر جذب سياحية طبيعية أو حضارية، ويمكن تعريفها في تعريف آخر بأنه "عبارة عن أشياء مختلفة لناس مختلفة" حيث أن بعض الأشخاص يفضلون المنتجعات للراحة والترفيه، والبعض الآخر يرتادونها لتحسين الحالة الصحية والحصول على خدمة ممتازة من الأطعمة والتسلية والعلاج في أجواء ممتعة، وهناك تعريف آخر بأنه "عبارة عن مكان يستخدم للإقامة المؤقتة للنزلاء وتوفر لهم الاستمتاع بالأنشطة الترفيهية، وتتعدد هذه الأنشطة لتشمل الاغراض الصحية، أو المتعة أو كلاهما". (حلابو، 2001)

**التجهيزات اللازمة للمنتجات الاستشفائية: (سليمان، 2009)**

(تقييم خدمات الضيافة المقدمة للسياحة الاستشفائية في إقليم البحر الأحمر) مصطفى صالح

يراعى عند اختيار نوعية التجهيزات في المنتجعات العلاجية أن تخدم الغرض العلاجي الذي بني عليه المنتج، وتشمل التجهيزات الأجهزة والمعدات المتواجدة في غرف النزلاء وباقي أقسام المنتجع والتي توفر الراحة للنزلاء وتساعد على الاستمتاع بالإقامة.

وهناك بعض التجهيزات التي يجب توفرها في النادي الصحي لتخدم الغرض العلاجي الذي هو أساس المنتجع ومنها:

- غرف للعلاج بالأشعة تحت الحمراء والأشعة فوق بنفسجية.
- غرف للتدليك مزودة بطاقم من خبراء التدليك وغالباً ما تزود بأجهزة ذات موجات كهربية واخرى ذات موجات صوتية تساعد على استرخاء العضلات قبل بداية جلسات التدليك، والتي تعطى للنزلاء الذين يتلقون العلاج بصفة يومية تقريباً.
- مركز للساونا مزود بحمامات سباحة ساخنة ومعدات لرفع درجات الحرارة ومعدلات البخار ومغطس مياه باردة، وفي الغالب يتم تقسيم الساونا من الداخل إلى غرف منفصلة لتوفير الخصوصية، ويتم تزويدها بمجموعة من الزيوت الطبيعية والماسكات والكريمات المختلفة والمناشف بأحجامها المختلفة ليستخدمها الضيوف.
- أجهزة لمركز العناية بالصحة واللياقة، والتي تخدم السيدات والرجال للعناية بصحة الجسم واللياقة البدنية.
- غرف التمارين الرياضية (إيروبيكس) حيث تتم التمارين الرياضية على أنغام الموسيقى.

- حمامات الأعشاب والزيوت الطبيعية والورود ذات الروائح الفواحة والتي يرقد فيها الضيوف لاستعادة نشاط الجسم.
- حمامات غرف الضيوف تصمم لتكمل الغرض العلاجي حيث يتم توفير حمامات الجاكوزي والتجهيزات المناسبة للحالات المرضية للنزلاء وذوي الاحتياجات الخاصة.

إلى جانب توفير الأجهزة والمعدات التي تخدم الأنشطة التي تمارس في المنتجع مثل الغطس، والصيد، والجولف، والتنس، حيث يراعى توفير الأجهزة والمعدات التي تستخدم في ممارسة الأنشطة المختلفة بكميات مناسبة مع الأعداد المتوقعة من الضيوف.

#### مفهوم السبا SPA:

أشارا (Leavy and Bergel 2002) ، أن أحد المصادر المحتملة لكلمة SPA هو الكلمة (Solus per aqua) ، أي "الصحة من الماء" وكان (SPA) اسم قرية صغيرة في بلجيكا بها ينابيع معدنية ساخنة. واكتشف الرومان القدماء أن هذه الينابيع تخفف من آلام الجنود وآلامهم بعد مسيراتهم الطويلة ومعاركهم الضارية.

#### أنواع المنتجعات الاستشفائية (SPA)

تقديم خدمات الضيافة المقدمة للسياحة الاستشفائية في إقليم البحر الأحمر) مصطفى صالح

يوجد العديد من أنواع المنتجعات الصحية، كل منها يخدم احتياجات مختلفة، ويوجد على الأقل ثمانية أنواع من تلك المنتجعات الصحية ممثلة في الآتي:

1. **(International – style`s Spa):** هذه المنتجعات منتشرة على مستوى العالم، وهي منتجعات توفر جميع الاشتراطات الخاصة باستخدام خصائص الطبيعة في العلاج إلى جانب مزاوله الأنشطة الرياضية اللازمة، وإجراء أي جراحات للتجميل.
2. **(Spa with natural hot spring):** تقام هذه المنتجعات حول العيون المعدنية الساخنة ذات الخواص العلاجية مثل علاج مرض الروماتيزم، كما تستخدم الرمال المشعة والرمال الصفراء والأشعة فوق البنفسجية والأشعة تحت الحمراء في العلاج.
3. **(Resort Spa):** تقام هذه المنتجعات عادة على الشواطئ، ويكون بها أكثر من فندق تقدم في مجملها عدة خدمات، وتتوافر بها الأنشطة الترويحية والترفيهية.
4. **(Beauty Spa):** تقام هذه المنتجعات بهدف مساعدة النزلاء على استعادة الشباب بواسطة التدليك والرياضة، وكذلك تجرى بها بعض جراحات التجميل.
5. **(Behavior modification Spa):** هي منتجعات خاصة بإعادة تقويم السلوك مثل منتجعات الإقلاع عن التدخين وعلاج الإدمان، والمنتجعات التي تعالج السمنة والنحافة.

6. **(Fitness Spa):** هي منتجات رياضية تساعد على بناء الجسم، وغالبية نزلائها من الرياضيين والمهتمين بالرياضة، وفي الغالب تقام على الشواطئ لتوفير الفرصة للقيام بالرياضات المائية، كما يمكن أن تقام بالقرب من الجبال لممارسة رياضة تسلق الجبال صيفاً، والتزحلق على الجليد خاصة في فصل الشتاء.

7. **(Holistic Spa):** هي منتجات تعتمد على استخدام المساج واليوجا وإتباع نظام الغذاء النباتي في العلاج.

8. **(Combination Spa):** هي منتجات تدمج بين نوعين أو ثلاثة من أنواع المنتجات السابقة وتقدم مركز صحي على اعلى مستوى.

عادة تعمل المنتجعات والقرى السياحية في فصل واحد أي تدار موسمياً وتغلق في بقية الفصول مثل المنتجعات والقرى التي تقع في المناطق الجبلية تغلق أبوابها في فصل الشتاء لسوء الأحوال الجوية وكثرة المخاطر، وتعمل المنتجعات التي تقع بالقرب من البحيرات أو السواحل في فصل الصيف حيث يكون الطقس ملائم لأنشطة الغوص، والسباحة، والصيد، ولكن في وقتنا الحاضر أصبحت المنتجعات تعمل على مدار السنة ونادراً ما نرى منتجع يغلق أبوابه في فصل معين، لأن تكاليف الإغلاق وتسريح العمال وإعادة الفتح والحصول على العمالة أعلى من تكاليف بقاءه مفتوحة على مدار السنة، بالإضافة إلى توافر نسب إشغال معقولة تغطي تكاليف العمالة على الأقل طوال السنة. (سيد، 2011)

تتميز غالبية المنتجعات العالمية بتوجهها إلى فئة أو طبقة معينة من الأشخاص تخدم متطلباتهم، وعلى سبيل المثال توجد منتجعات مخصصة لكبار السن فقط حيث يتم التركيز بها على نوعية الأطعمة الصحية الخالية من الدهون والاملاح وتوفر الخدمات الطبية والرياضات الخفيفة والهدوء، وأيضاً توجد منتجعات للشباب حيث توفر لهم حمامات السباحة والملاعب المختلفة والمراكز الرياضية وتنظم المسابقات المتنوعة للشباب وتوفر لهم كافة الأنشطة الترفيهية، وتوجد أيضاً منتجعات خاصة للعلاج من أمراض معينة مثل الصدفية، والروماتويد، أو التخسيس، أو معالجة الإدمان، وهناك المنتجعات الباردة التي تقع على الجبال وتوفر دائماً رياضة التزلج على الجليد.

(سليمان، 2009)

#### مشكلة البحث:

على الرغم مما يتمتع به إقليم البحر الأحمر من مقومات بيئية استشفائية هائلة، والمتمثلة في مياه البحر، والأشعة فوق البنفسجية بالنسب المناسبة للعلاج، والمناخ النقي الخالي من العوالق في مدينة سفاجا، ومياه الآبار والعيون الكبريتية الساخنة والباردة، والطمي العلاجي، والرمال السوداء الغنية بالمعادن المشعة، بجانب كافة الخصائص التاريخية والحضارية الأخرى، إلا أنه ينقص هذا الإقليم وجود منتجعات استشفائية ذات خدمات وامكانيات تجعله ينافس المنتجعات الاستشفائية العالمية.

#### أهداف البحث:

(تقييم خدمات الضيافة المقدمة للسياحة الاستشفائية في إقليم البحر الأحمر) مصطفى صالح

- تقييم خدمات الضيافة المقدمة في المنتجعات الاستشفائية بإقليم البحر الأحمر من وجهة نظر النزلاء.
- التعرف على المقومات الاستشفائية لإقليم البحر الأحمر، ودراسة مسحية للمنتجعات والمراكز العلاجية في إقليم البحر الأحمر.
- تسليط الضوء على المنتجعات الاستشفائية في إقليم البحر الأحمر ومدى استغلالها المناسب للمقومات البيئية الاستشفائية بالمنطقة لزيادة حجم الإيرادات السياحية من هذا النمط السياحي.

### منهج البحث:

تم تحديد مجتمع البحث في الفنادق الخمسة والأربعة نجوم التي تقدم الخدمات الاستشفائية في إقليم البحر الأحمر، وقد تم اختيار بعض فنادق ومنتجعات مدينة الغردقة، وفنادق ومنتجعات مدينة سفاجا فئة الخمس والأربعة نجوم كعينة احتمالية عشوائية من إجمالي مجتمع البحث نظراً لتجانس خصائص العينة، وتم توزيع استمارات الاستبيان على نزلاء بواقع 15 استمارة على كل فندق بالفنادق المختارة (11 منتجع بسفاجا والغردقة). وبناء عليه فقد تم توزيع 165 استمارة استبيان، وتم إلغاء 61 استمارة ما بين استمارات مفقودة واستمارات لا تحتوي على أجوبة كل الأسئلة، ليبقى 104 استمارة صالحة للتحليل، بمعدل استجابة 63.03 %، وهذا ما تم عرضه في الجدول رقم (2). وتم تحديد حجم العينة بالاستناد لنظرية روسكو (Rosecoe, 1975) التي تنص على ان حجم العينة عندما يكون أكثر من 30 وأقل من 500 فإنه مناسب لجميع الدراسات.

(تقييم خدمات الضيافة المقدمة للسياحة الاستشفائية في إقليم البحر الأحمر) مصطفى صالح

### عينة البحث :

ركزت عينة هذا البحث علي الفنادق والمنتجات التي توفر الخدمات الاستشفائية. فقام الباحث بمسح شامل علي كل الفنادق والمنتجات لاقليم البحر الاحمر للوصول لعينة البحث.

اختار الباحث عينة الدراسة لتتضمن عدد (11) من المنتجات الفنادق فئة الأربع والخمس نجوم . قد بلغ عدد الاستثمارات التي تم جمعها (104) استثمارا بعد استبعاد عدد (61) استثمارا غير صالحة ، بنسبة 63.03 % من إجمالي الاستثمارات الموزعة .

### بيان استثمارات الاستبيان الموزعة على العينة المختارة

م	اسم المنتج	التصنيف	عدد الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات الصحيحة	
				العدد	النسبة المئوية %
1	سوليمار باراديس بيتش — سفاجا	5 نجوم	15	10	
2	منتجع لوتس باي — سفاجا	5 نجوم	15	9	
3	منتجع شمس — سفاجا	5 نجوم	15	8	
4	منتجع وسبا موفينبيك الجونة	5 نجوم	15	11	

5	منتجع شيراتون ميرانمار الجونة	5 نجوم	15	10
6	منتجع شتاينبرجر الجونة	5 نجوم	15	10
7	منتجع مدينة مكادي "مكادي باي"	5 نجوم	15	9
8	أبرواي سهل حشيش	5 نجوم	15	8
9	منتجع هوليداي إن — سفاجا	5 نجوم	15	8
10	منتجع مينا فيل — سفاجا	4 نجوم	15	11
11	منتجع وسبا أكوا فيستا	4 نجوم	15	10
الإجمالي			165	104
				63.03

### فروض البحث:

الفرض الرئيسي: توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمة وولاء النزلاء.

الفروض الفرعية: 1- توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين بعد الاعتمادية وولاء النزلاء.

2- توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الاستجابة وولاء النزلاء.

تقييم خدمات الضيافة المقدمة للسياحة الاستشفائية في إقليم البحر الأحمر) مصطفى صالح

- 3- توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين بعد الملموسية وولاء النزلاء.  
 4- توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين بعد الضمان وولاء النزلاء.  
 5- توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الكفاءة وولاء النزلاء.

### الدراسة الميدانية

تناول هذا الجزء تحليل استمارة الاستبيان الموزعة على نزلاء فنادق اقليم البحر الاحمر للتعرف على مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة، وذلك بنسب إحصائية.

### تحليل العوامل الديموغرافية:

تتدخل العوامل الديموغرافية في تفضيلات العملاء لذا تم دراستها على النحو التالي:

### السؤال المتعلق بالنوع:

أشارت النتائج الموضحة في الجدول رقم (5) إلي أن عدد السياح من الذكور هي النسبة الأكبر و بما يعادل (51.9 %)، مقابل (48.1 %) من السياح الإناث من عينة الدراسة.

### جدول رقم (5): نوع الجنس

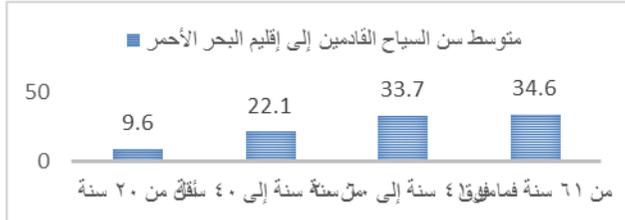
النوع	النسبة المئوية %
ذكر	51.9
انثى	48.1

### السؤال المتعلق بالفئات العمرية من السياح:

نستنتج من النتائج الإحصائية الموضحة بالشكل رقم (6) إلى أن غالبية أفراد عينة رواد المنتجعات الاستشفائية بإقليم البحر الاحمر من كبار السن

والتي كانت أعمارهم من 41 سنة إلى ما فوق 61 سنة بنسبة (68.4%) من إجمالي أفراد العينة المحددة.

شكل رقم (6): متوسط الفئة العمرية لسياح إقليم البحر الأحمر



السؤال المتعلق بمتوسط الفئات من الدخل الشهري للسياح:

اشارت البيانات الموضحة في الشكل (7) ان ما يقرب من نصف افراد عينة البحث فئات دخلهم الشهري ما بين 200 : 300 دولار وتعتبر من الفئات متوسطة الدخل.

شكل (7) متوسط الفئات من الدخل الشهري للسياح



درجة ثبات وصدق

اختبار

محتوى قائمة الاستبيان:

استخدم اختبار معاملات ألفا كرو نباخ لتحديد مدى ثبات الاداة المستخدمة في القياس، اي انه في حالة تكرار هذه الدراسة على نفس العينة تحت ظروف مشابهة لهذه الدراسة يمكن الحصول على نفس نتائج الدراسة الحالية ، حيث توضح أولاً قيمة معامل ألفا كرو نباخ لكامل الاستبيان، ثم قيم معاملات ألفا كرو نباخ للبعد إجمالاً (Internal Consistency)، وكذلك قيمته عند عدم

(تقييم خدمات الضيافة المقدمة للسياحة الاستشفائية في إقليم البحر الأحمر) مصطفى صالح

إدراج أي من أسئلة الاستقصاء لمعرفة تأثير عدم إدراج هذا السؤال في صدق كل بعد باستمارة استبيان النزلاء. ويكون معامل كرو نباخ ألفا جيداً حال وصلت قيمته 70%، والجداول التالية توضح معاملات الثبات وفقاً لمتغيرات الدراسة.

### جدول رقم (3) قيمة كرونباخ لأبعاد الجودة الكلية

عدد الفقرات	قيمة كرو نباخ
20	.9470

تشير النتائج بالجدول رقم (3) أن قيمة كرو نباخ ألفا للعشرين فقرة من فقرات الجودة (قدرة الأسئلة الموضوعية على تحقيق الهدف التي صيغت من أجله) عالية جداً (0.947). كما أنه لا يستوجب حذف أي من الأسئلة؛ إذ ينجم عن الإلغاء انخفاض في القيمة الإجمالية لكرو نباخ ألفا، وهذا يعني أن الاداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والصدق تفي بأغراض الدراسة كونها أعلى من النسبة المقبولة (70%) للحكم على ثبات الاستبانة وقياس فعالاً ما وضع له (Sarstedt and Mooi, 2019).

### أولاً: تحليل مفردات بعد الاعتمادية وصدق كرو نباخ ألفا

قام الباحث بحساب بعض أساليب الإحصاء الوصفي لتحليل مفردات بعد الاعتمادية، ويوضح الجدول (4) أن المتوسط العام لإجابات أفراد عينة الدراسة على المفردات المرتبطة ببعد الاعتمادية جاء مرتفعاً، وجاء أعلى إجابة على بعد الاعتمادية عند المفردة (1)، وتنص على (يتصف الفندق بدرجة عالية من الاعتمادية والدقة في مجال انجاز الخدمات المقدمة لزبائنه)،

في حين جاء أقل اجابات على بعد الاعتمادية للمفردة (4)، وتنص على (الخدمات التي يقدمها الفندق تلبي حاجات ورغبات الزبائن). تشير النتائج بالجدول (4) أن قيمة كرو نباخ ألفا لبعء (الاعتمادية) (قدرة الأسئلة الموضوعية على تحقيق الهدف التي صيغت من أجله ) عالية جداً (0.892). كما أنه لا يستوجب حذف أي من الأسئلة المكونة لهذا البعد؛ إذ ينجم عن الإلغاء انخفاض في القيمة الإجمالية لكرو نباخ ألفا بما يتراوح بين (0.009 إلى 0.041).

جدول (4): اختبار الصدق (كرو نباخ ألفا) لأسئلة بعد (الاعتمادية)

المتغيرات	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	حذف السؤال المقابل	إجراء سؤال ما	الزيادة (+) عند علم	مقدار النقص (-) / أو	قيمة كرو نباخ ألفا للبعد إجمالاً
Q1	ك	1	13	30	59	0.851	-	0.041		0.892

تقييم خدمات الضيافة المقدمة للسياحة الاستشفائية في إقليم البحر الأحمر) مصطفى صالح

			56.7	28.8	12.5	1	1	%	
0.035-	0.857		45	43	14	1	1	ك	Q2
			43.3	41.3	13.5	1	1	%	
0.038-	0.854		39	44	18	2	1	ك	Q3
			37.5	42.3	17.3	1.9	1	%	
0.009-	0.883		52	30	17	4	1	ك	Q4
			50	28.8	16.3	3.8	1	%	

### ثانياً: تحليل مفردات بعد الاستجابة وصدق كرو نباخ ألفا

قام الباحث بحساب بعض اساليب الإحصاء الوصفي لتحليل مفردات بعد الاستجابة، ويوضح الجدول رقم (5) ان المتوسط العام لإجابات افراد عينة الدراسة على المفردات المرتبطة ببعد الاستجابة جاء مرتفعاً وجاء اعلى اجابة على بعد الاستجابة عند المفردة (5)، وتتص على (بيادر العاملون في الفندق على تقديم الخدمات)، في حين جاء أقل اجابات على بعد الاستجابة للمفردة (7)، وتتص على (تقديم الخدمات التي يحتاج اليها الزبائن بالأوقات التي يرغبون فيها).

تشير النتائج بالجدول رقم (5) أن قيمة كرو نباخ ألفا لبعد (الاستجابة) قدرة الأسئلة الموضوعية على تحقيق الهدف التي صيغت من أجله عالية جداً (0.802). كما أنه لا يستوجب حذف أي من الأسئلة المكونة لهذا البعد؛ إذ ينجم عن الإلغاء انخفاض في القيمة الإجمالية لكرو نباخ ألفا بما يتراوح بين (0.028 إلى 0.103).

### جدول (5): اختبار الصدق (كرو نباخ ألفا) لأسئلة بعد (الاستجابة)

المتغيرات	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	السؤال المقابل	قيمة كرو نباخ ألفا عند عدم إخراج سؤال ما (+) مقدار النقص (-) / أو الزيادة	قيمة كرو نباخ ألفا للبعد إجمالاً	
								ك	%
Q5	1	1	17	22	63	0.772	-0.03	ك	
	1	1	16.3	21.2	60.6			%	
Q6	1	7	21	45	30	0.699	-0.103	ك	
	1	6.7	20.2	43.3	28.8			%	
Q7	3	11	30	30	30	0.774	-0.028	ك	
	2.9	10.6	28.8	28.8	28.8			%	
Q8	1	6	18	26	53	0.763	-0.039	ك	
	1	5.8	17.3	25	51			%	

### ثالثاً: تحليل مفردات بعد الملموسية وصدق كرو نباخ ألفا

قام الباحث بحساب بعض اساليب الإحصاء الوصفي لتحليل مفردات بعد الملموسية، ويوضح الجدول رقم (6) ان المتوسط العام لإجابات افراد عينة الدراسة على المفردات المرتبطة ببعء الملموسية جاء مرتفعاً، وجاء اعلى اجابة على بعد الملموسية عند المفردة (9)، وتنص على (مظهر العاملين في الفندق لائق وجذاب)، في حين جاء أقل اجابات على بعد الملموسية للمفردة (11)، وتنص على (يتناسب المظهر العام من ناحية التصميم الداخلي والديكورات والتجهيزات مع نوع الخدمة المقدمة).

تشير النتائج بالجدول رقم (6) أن قيمة كرو نباخ ألفا لبعء (الملموسية) (قدرة الأسئلة الموضوعية على تحقيق الهدف التي صيغت من أجله) عالية جداً (0.862). كما أنه لا يستوجب حذف أي من الأسئلة المكونة لهذا البعد؛ إذ

ينجم عن الإلغاء انخفاض في القيمة الإجمالية لـ كرو نباخ ألفا بما يتراوح بين (0.045 إلى 0.056).

جدول (6): اختبار الصدق (كرو نباخ ألفا) لأستلة بعد (الملموسية)

المتغيرات	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	المقابل	قيمة كرو نباخ ألفا عند حذف السؤال	عدم إخراج سؤال ما مقدار النقص (-) / أو الزيادة (+) عند	قيمة كرو نباخ ألفا للبعد إجمالاً		
										ك	%
Q9	1	1	11	28	63	0.806	-	0.056	0.862	ك	
	1	1	10.6	26.9	60.6					%	
Q10	1	3	19	40	41	0.806	-	0.056	0.862	ك	
	1	1	18.3	38.5	39.4					%	
Q11	3	2	18	40	41	0.869	0.007	0.862	0.862	ك	
	2.9	1.9	17.3	38.5	39.4					%	
Q12	1	1	17	30	55	0.817	-	0.045	0.862	ك	
	1	1	16.3	28.8	52.9					%	

#### رابعاً: تحليل مفردات بعد الضمان وصدق كرو نباخ ألفا

قام الباحث بحساب بعض اساليب الإحصاء الوصفي لتحليل مفردات بعد الضمان، ويوضح الجدول (7) ان المتوسط العام لإجابات افراد عينة الدراسة على المفردات المرتبطة ببعد الضمان جاء مرتفعاً وجاء اعلى اجابة على بعد الضمان عند المفردة (15)، وتنص على (يعامل الزبائن من قبل موظفي

الفندق باحترام وتقدير)، في حين جاء أقل اجابات على بعد الضمان للمفردة (13)، وتتص على (يقدم الفندق الخدمات حسب المعلن عنها). تشير النتائج بالجدول (7) أن قيمة كرو نباخ ألفا لبعد (الضمان) قدرة الأسئلة الموضوعه على تحقيق الهدف التي صيغت من أجله) عالية جداً (0.850). كما أنه لا يستوجب حذف أي من الأسئلة المكونه لهذا البعد؛ إذ ينجم عن الإلغاء انخفاض في القيمة الإجمالية لكرو نباخ ألفا بما يتراوح بين (0.058 إلى 0.051).

### جدول (7): اختبار الصدق (كرو نباخ ألفا) لأسئلة بعد (الضمان)

المتغيرات	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	حذف السؤال المقابل	قيمة كرو نباخ ألفا للبعد إجمالاً
Q13	ك	1	2	24	42	35	0.854
	%	1	1.9	23.1	40.4	33.7	
Q14	ك	1	1	22	28	52	0.799
	%	1	1	21.2	26.9	50	
Q15	ك	1	1	9	38	55	0.792
	%	1	1	8.7	36.5	52.9	
Q16	ك	1	1	10	28	64	0.792
	%	1	1	9.6	26.9	61.5	

### خامساً: تحليل مفردات بعد الكفاءة وصدق كرو نباخ ألفا

قام الباحث بحساب بعض اساليب الإحصاء الوصفي لتحليل مفردات بعد الكفاءة، ويوضح الجدول رقم (8) ان المتوسط العام لإجابات افراد عينة الدراسة على المفردات المرتبطة ببعد الكفاءة جاء مرتفعاً وجاء اعلى اجابة على بعد الكفاءة عند المفردة (17)، وتتص على (يتميز موظفو الفندق بمهنية

(تقييم خدمات الضيافة المقدمة للسياحة الاستشفائية في إقليم البحر الأحمر) مصطفى صالح

واحتراف عند تقديم الخدمة)، في حين جاء أقل اجابات على بعد الكفاءة للمفردة (19)، وتنص على (يتوفر لدى الفندق الامكانيات والقدرات التي يصعب على الفنادق الاخرى تقليدها).

تشير النتائج بالجدول رقم (8) أن قيمة كرو نباخ ألفا لبعد (الكفاءة) (قدرة الأسئلة الموضوعية على تحقيق الهدف التي صيغت من أجله) عالية جداً (0.887). كما أنه لا يستوجب حذف أي من الأسئلة المكونة لهذا البعد؛ إذ ينجم عن الإلغاء انخفاض في القيمة الإجمالية لكرو نباخ ألفا بما يتراوح بين (0.017 إلى 0.056).

#### جدول (8): اختبار الصدق (كرو نباخ ألفا) لأسئلة بعد (الكفاءة)

المتغيرات	لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	حذف السؤال المقابل	قيمة كرو نباخ ألفا لبعد	إجمالاً	قيمة كرو نباخ ألفا لبعد
Q17	ك	3	1	18	36	46	0.870	0.017-	
	%	2.9	1	17.3	34.6	44.2			
Q18	ك	3	5	24	39	33	0.858	0.029-	
	%	2.9	4.8	23.1	37.5	31.7			
Q19	ك	14	8	26	30	26	0.853	0.034-	
	%	13.5	7.7	25	28.8	25			
Q20	ك	13	7	25	23	36	0.831	0.056-	
	%	12.5	6.7	24	22.1	34.6			

#### سادساً: تحليل فقرات ولاء النزلاء وصدق كرو نباخ

تشير النتائج بالجدول (9) أن قيمة كرو نباخ ألفا لفقرات ولاء النزلاء (قدرة الأسئلة الموضوعية على تحقيق الهدف التي صيغت من أجله) عالية جداً

(0.907). كما أنه لا يستوجب حذف أي من الأسئلة المكونة لهذا العنصر؛ إذ  
ينجم عن الإلغاء انخفاض في القيمة الإجمالية لـكرو نباخ ألفا.

### جدول (9) قيمة كرو نباخ لفقرات ولاء النزلاء الكلية

عدد الفقرات	قيمة كرو نباخ
15	9070.

### جدول (10) تحليل قيمة كرو نباخ لفقرات ولاء النزلاء

المتغيرات	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	سؤال بأسئلة ألفا	قيمة كرو نباخ
ك Q21	3	5	13	36	47	.546	.903

(تقييم خدمات الضيافة المقدمة للسياحة الاستشفائية في إقليم البحر الأحمر) مصطفى صالح

		45.2	34.6	12.5	4.8	2.9	%	
.903	.560	47	43	12	1	1	ك	Q22
		45.2	41.3	11.5	1	1	%	
.905	.482	46	30	24	3	1	ك	Q23
		44.2	28.8	23.1	2.9	1	%	
.903	.585	17	9	18	37	23	ك	Q24
		16.3	8.7	17.3	35.6	22.1	%	
.902	.612	25	17	33	14	15	ك	Q25
		24	16.3	31.7	13.5	14.4	%	
.906	.537	18	17	28	12	29	ك	Q26
		17.3	16.3	26.9	11.5	27.9	%	
.900	.632	19	23	36	11	15	ك	Q27
		18.3	22.1	34.6	10.6	14.4	%	
.899	.664	25	21	49	5	4	ك	Q28
		24	20.2	47.1	4.8	3.8	%	
.899	.659	40	20	31	4	9	ك	Q29
		38.5	19.2	29.8	3.8	8.7	%	
.899	.689	33	48	19	3	1	ك	Q30
		31.7	46.2	18.3	2.9	1	%	
.899	.723	34	49	18	2	1	ك	Q31
		32.7	47.1	17.3	1.9	1	%	
.899	.686	35	33	33	1	2	ك	Q32

		33.7	31.7	31.7	1	1.9	%	
.897	.746	36	38	27	1	2	ك	Q33
		34.6	36.5	26	1	1.9	%	
.904	.522	58	32	11	1	2	ك	Q34
		55.8	30.8	10.6	1	1.9	%	
.903	.566	46	27	28	1	2	ك	Q35
		44.2	26	26.9	1	1.9	%	

تشير النتائج بالجدول (10) أن قيمة كرو نباخ ألفا لفقرات ولاء النزلاء (قدرة الأسئلة الموضوعية على تحقيق الهدف التي صيغت من أجله) عالية جداً والتي تراوحت ما بين (0.897):(0.906). كما أنه لا يستوجب حذف أي من الأسئلة المكونة لهذا العنصر؛ إذ ينجم عن الإلغاء انخفاض في القيمة الإجمالية لكرو نباخ ألفا.

### تحليل الارتباط Correlation analysis

تم عمل معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لعمل مصفوفة الارتباط الخطي بين متغيرات الجودة لبيان مدى وجود علاقة خطية بين المتغيرات وتحديد اتجاه هذه العلاقة.

بين الجدول رقم (11) ان معاملات الارتباط لمجالات وابعاد الاستبيان دالة احصائياً عند مستوى (0.05) وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (11): مصفوفة معاملات الارتباطات ما بين ابعاد الجودة.

الأبعاد	الاعتمادية	الاستجابة	الملموسية	الضمان	الكفاءة	الجودة	الولاء
الاعتمادية	1						
الاستجابة	.800	1					

(تقييم خدمات الضيافة المقدمة للسياحة الاستشفائية في إقليم البحر الأحمر) مصطفى صالح

				1	.732	.689	الملموسية
			1	.820	.723	.743	الضمان
		1	.457	.553	.619	.516	الكفاءة
	1	.774	.854	.876	.903	.864	الجودة
1	.813	.754	.668	.699	.717	.586	الولاء

بين الجدول السابق ان هناك ارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع حيث كان الحد الأعلى لمعاملات الارتباط (0.903)، فيما كان الحد الأدنى (0.457)، وعليه فإن جميع عبارات محور المتغير التابع متسقة داخلياً مع المتغيرات المستقلة مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور، وقيمة محدد مصفوفة معاملات الارتباط يجب ألا تقل عن 0.0001 فاذا كانت أقل من ذلك يتم حذف المتغيرات التي تكون معاملات الارتباط بينهما أكبر من 0.80.

### تحليل معامل الانحدار المتعدد

تم مراعاة جميع الاشتراطات النظرية والرياضية اللازمة لصحة النموذجين الموضحين في جدولي (12، 13) حيث يلاحظ وجود علاقة ارتباط قوية بين جميع متغيرات الدراسة.

تم اختبار صحة الفرض الفرعي الأول والثاني والثالث والرابع والخامس من خلال نموذج الانحدار المتعدد الأول جدول (12)، كما تم اختبار صحة الفرض الرئيسي من خلال نموذج الانحدار البسيط جدول (13).

يتضح من الجدول (12) ان قيمة (T) لبعده (الاستجابة) دالة احصائياً عند مستوى (0.017)، حيث بلغت (2.418)، كما بلغت قيمة التأثير (0.248)، كما يتضح ان قيمة (T) لبعده (الضمان) دالة احصائياً عند مستوى (0.008)، حيث بلغت (2.706)، كما بلغت قيم التأثير (0.280)، كما يتضح ان قيمة

(T) لبعدها (الكفاءة) دالة احصائياً عند مستوى (0.000)، حيث بلغت (6.994)، كما بلغت قيم التأثير (0.483)، في حين لا يوجد تأثير لأبعاد (الاعتمادية، والملموسية) بدرجة كبيرة على ولاء النزلاء.

### تقييم النموذج الأول

جدول رقم (12): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد الجودة على

### ولاء النزلاء

Sig. مستوى الدلالة	قيمة (T) لمعاملات النموذج	Standardized Coefficient	Unstandardized Coefficients		النموذج
		Beta معاملات الانحدار المعيارية	Std. Error الخطأ المعيارى لمعاملات النموذج	B معاملات الانحدار غير المعيارية	
.084	1.748		.247	.431	المتغير المستقل
.099	-1.667	-.160	.092	-.154	الاعتمادية
.017	2.418	.248	.095	.229	الاستجابة
.200	1.290	.130	.098	.126	الملموسية
.008	2.706	.280	.106	.288	الضمان
.000	6.994	.483	.048	.338	الكفاءة

اختبار صحة الفرض الفرعي الاول: ينص الفرض الفرعي الاول "توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين بعد الاعتمادية وولاء النزلاء"  
 يتضح من الجدول رقم (12) عدم وجود تأثير ذي دلالة معنوية للبعد الاول (الاعتمادية) في المتغير التابع (الولاء)، مما يعني عدم قدرة المتغير المستقل "الاعتمادية" في التأثير بشكل مباشر في "الولاء" كمتغير تابع، وبالتالي لا يتحقق صحة الفرض الفرعي الأول للدراسة وقبول الفرض الصفري: "لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الاعتمادية وولاء النزلاء في فنادق إقليم البحر الأحمر" حيث توضح قيم نموذج الانحدار ان:  $Beta = -.160$ ,  $t=-1.667$   $p >.05$

اختبار صحة الفرض الفرعي الثاني: ينص الفرض الثاني "توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الاستجابة وولاء النزلاء"  
 يتضح من الجدول رقم (12) وجود علاقة معنوية بين البعد الثاني (الاستجابة) والمتغير التابع (الولاء)، حيث يشير قيم نموذج الانحدار ان:  $Beta = .248$ ,  $t=2.418$   $p <.05$  وهذا يعني ان التغيير في بعد الاستجابة لمتطلبات النزلاء في منتجعات إقليم البحر الاحمر بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تأثير ايجابي في ولاء النزلاء بمقدار (2.4) وحدات، وهذا يدل على علاقة طردية ايجابية ذات دلالة احصائية بين بعد الاستجابة كمتغير مستقل وولاء النزلاء كمتغير تابع وبالتالي تتحقق صحة الفرض الفرعي الثاني.

اختبار صحة الفرض الثالث: ينص الفرض الفرعي الثالث "توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين بعد الملموسية وولاء النزلاء"

يتضح من الجدول رقم (12) عدم وجود تأثير ذي دلالة معنوية للبعد الثالث (الملموسية) في المتغير التابع (الولاء)، مما يعني عدم قدرة المتغير المستقل "الملموسية" في التأثير بشكل مباشر في "الولاء" كمتغير تابع، وبالتالي لا

يتحقق صحة الفرض الثالث للدراسة وقبول الفرض الصفري: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الملموسية وولاء النزلاء" حيث توضح قيم نموذج الانحدار ان:  $(Beta = .130, t=1.290 p >.05)$

اختبار صحة الفرض الفرعي الرابع: ينص الفرض الرابع "توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين بعد الضمان وولاء النزلاء"

يتضح من ذات الجدول وجود تأثير ذي دلالة معنوية للبعد الرابع (الضمان) في المتغير التابع (الولاء)، مما يعني قدرة المتغير المستقل "الضمان" في التأثير بشكل مباشر في "الولاء" كمتغير تابع، حيث توضح قيم نموذج الانحدار ان:  $(Beta = .280, t=-2.706 p >.05)$  وهذا يعني ان التغيير في مستوى بعد الضمان بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تحسن ولاء النزلاء بمقدار (2.8) وحدة، مما يدل على "وجود علاقة طردية ايجابية ذات دلالة احصائية بين بعد الضمان كمتغير مستقل وولاء النزلاء كمتغير تابع" وبالتالي تتحقق صحة الفرض الفرعي الرابع.

اختبار صحة الفرض الفرعي الخامس: ينص الفرض الفرعي الخامس "توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الكفاءة وولاء النزلاء"

يتبين من الجدول (12) ان هناك علاقة ايجابية قوية بين المتغير الخامس المستقل (الكفاءة) والمتغير التابع (الولاء). حيث توضح قيم نموذج الانحدار ان:  $(Beta = .483, t=6.994 p >.05)$  مما يعني ان التغيير في مستوى الكفاءة بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تحسن ولاء النزلاء بمقدار (4.8) وحدات، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة كمتغير مستقل ومستوى ولاء النزلاء كمتغير تابع وبالتالي يتحقق صحة الفرض الفرعي الخامس.

## تقييم النموذج الثاني

اختبار صحة الفرض الرئيسي: ينص الفرض الرئيسي "توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمة وولاء النزلاء"

لاختبار صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط للتعرف على تأثير ابعاد الجودة على ولاء النزلاء، ويوضح الجدول رقم (13) نتائج معاملات الارتباط لتأثير ابعاد الجودة على ولاء النزلاء في منتجات وفنادق إقليم البحر الاحمر كما يلي:

يتضح من الجدول رقم (13) ان القدرة التفسيرية والتنبؤية لأبعاد الجودة على ولاء نزلاء فنادق/ منتجات إقليم البحر الأحمر هي (65.7%) كما يتضح أن القيمة الاحصائية (F) بلغت (198.722) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.000)، مما يشير إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لأبعاد الجودة على ولاء النزلاء، لذا يمكن التنبؤ بتطوير ابعاد الجود، حيث أسهمت أبعاد الجودة في تفسير (66.1%) من تباين ولاء النزلاء، ويوضح الجدول رقم (13) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير ابعاد الجودة على ولاء النزلاء كما يلي:

يشير جدول رقم (13) إلى قيم معامل الارتباط البسيط (R) بين المتغير المستقل متوسط مجمل أبعاد الجودة والمتغير التابع الولاء حيث قد بلغت قيمة الارتباط (0.813<sup>a</sup>) وتبين هذه القيمة علاقة ارتباط قوية بين ولاء النزلاء كمتغير مستقل وابعاد الجودة (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الضمان، الكفاءة) كمتغير تابع، وبلغ معامل التحديد R<sup>2</sup> (0.661)، بينما سجل معامل التحديد المصحح Adjusted R Square (0.657) مما يعني ان المتغيرات المستقلة استطاعت ان تفسر (66.1%) من التغيرات الطارئة على الجودة في

فنادق العينة والباقي (33.9%) يرجع لعوامل اخرى منها الخطأ العشوائي. ويدل ذلك على القدرة التنبؤية الجيدة للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

مستوى المعنوية Sig.	قيمة F	متوسط المربعات Square Mean	درجة الحرية Df	مجموع المربعات of Squares Sum	النموذج	
.000 <sup>b</sup>	198.722	34.020	1	34.020	Regression	1
		.171	102	17.462	Residual	
			103	51.482	Total	

جدول رقم (13) نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير (ابعاد الجودة) في (الولاء)

الخطأ المعياري Std. Error of the Estimate	معامل التحديد المصحح Adjusted R	معامل التحديد R Square	معامل الارتباط البسيط R

تقييم خدمات الضيافة المقدمة للسياحة الاستشفائية في إقليم البحر الأحمر) مصطفى صالح

	Square		
.813 <sup>a</sup>	.657	.661	.41375

كما يتضح من الجدول (13) أن قيمة "T" لأبعاد الجودة دالة احصائياً عند مستوى (0.000)، حيث بلغت (14.097)، كما بلغت قيمة التأثير (0.813). كما يتضح من الجدول (13) وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المستقل (الجودة) في المتغير التابع (الولاء)، حيث قيم نموذج الانحدار ان (0.05)  $p < 0.05$  (Beta = .813, t=14.097) مما يعني ان التغيير في تطبيق ابعاد الجودة بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تحقيق ولاء النزلاء بمقدار (8.1) وحدات، وبديل هذا على "وجود علاقة طردية ايجابية قوية ذات دلالة احصائية بين ابعاد جودة الخدمات الفندقية كمتغير مستقل وولاء النزلاء كمتغير تابع" وبالتالي تتحقق صحة الفرض الرئيسي.

تحليل نموذج الانحدار لجودة الخدمات على الولاء بالنسبة لعامل الجنس

Sig. مستوى المعنوية	أقيمة	Standardized Coefficients		Unstandardized Coefficients		النموذج
		Beta معاملات المعيارية	الانحدار	Std. Error الخطأ المعيارى لمعاملات النموذج	B معاملات الانحدار غير المعيارية	
.430	.792			.255	.202	المتغير المستقل (الجودة)
.000	14.097	.813		.061	.861	متوسط مجمل أبعاد الجودة

يوضح جدول رقم (14) أثر جودة الخدمات في الولاء باعتبار عامل الجنس بين العملاء، وقد اشارت النتائج لقدرة الجودة على التأثير في الولاء لكل من الذكور والاناث (حيث أن  $P > 0.05$ ) الا ان الأثر كان اكبر بالنسبة للإناث مقارنة بالذكور حيث أن معامل التحديد للإناث أعلى من الذكور مما يؤكد التأثير الواضح لعامل الجنس في تقييم جودة الخدمات وبالتالي ينعكس هذا التقييم على ولاء النزلاء.

جدول رقم (14): تحليل نموذج الانحدار لجودة الخدمات على الولاء

بالنسبة لعامل الجنس

المتغيرات	معامل التحديد ( $R^2$ )	المعنوية
الذكور	0.555	0.001
الاناث	0.728	0.001

تحليل نموذج الانحدار لجودة الخدمات والولاء بالنسبة لعامل السن:

يوضح جدول رقم (15) أثر جودة الخدمات في الولاء باعتبار عامل السن بين العملاء، وقد اشارت النتائج لقدرة الجودة على التأثير في الولاء بالنسبة للمستويات العمرية المختلفة للعملاء (حيث أن  $P > 0.05$ ) الا ان الأثر كان اكبر بالنسبة للأعمار الصغيرة مقارنة بالأكبر منها مقارنة بالذكور حيث أن معامل التحديد ينخفض مع ارتفاع السن مما يؤكد على وجود فروق معنوية في تقييم جودة الخدمات على ولاء النزلاء حسب عامل السن وتأثر تقييم الخدمات طبقاً لعامل السن.

جدول رقم (15): تحليل نموذج الانحدار لجودة الخدمات على الولاء

بالنسبة لعامل السن

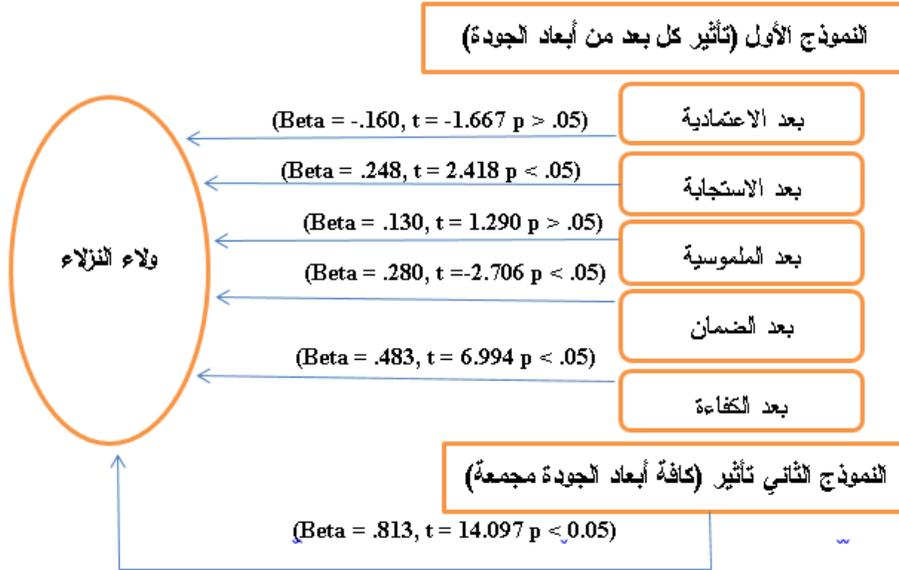
المتغيرات	معامل التحديد ( $R^2$ )	المعنوية
أقل من 20 عام	0.845	0.001
من 20 إلى 40 عام	0.826	0.001
من 40 إلى 60 عام	0.676	0.001
أكبر من 60 عام	0.419	0.001

تحليل نموذج الانحدار لجودة الخدمات على الولاء بالنسبة لعامل الدخل: يوضح جدول رقم (16) أثر جودة الخدمات في الولاء باعتبار عامل الدخل بين العملاء، وقد اشارت النتائج لقدرة الجودة على التأثير في الولاء باعتبار المستويات العمرية المختلفة لدخل العملاء (حيث أن  $P > 0.05$ ) حيث التدرج في الدخل كان له تأثيراً واضحاً حيث أن الارتفاع في الدخل كان له أثر أكبر في علاقة الجودة بالولاء.

جدول (16) تحليل نموذج الانحدار لجودة الخدمات على الولاء بالنسبة لعامل الدخل بين العملاء

المتغيرات	معامل التحديد ( $R^2$ )	المعنوية
ما بين 100 إلى 200 دولار	0.847	0.001
ما بين 200 إلى 300 دولار	0.408	0.001
ما بين 300 إلى 400 دولار	0.533	0.001
ما بين 400 إلى 500 دولار	0.791	0.001
أكثر من 500 دولار	0.904	0.01

## شكل رقم (8) نموذج مقترح للتنبؤ بدور تطبيق ابعاد الجودة في التأثير على ولاء النزلاء



### نتائج تستند إلى الدراسة الميدانية والدراسات السابقة:

- وجد ان معظم فنادق العينة تطبق ابعاد الجودة الآتية بشكل جيد (الاستجابة- الضمان - الكفاءة)، في حين ان تطبيق البعدين (الاعتمادية - الملموسية) يتم بشكل مقبول؛
- لا يوجد تأثير معنوي بين الاعتمادية وولاء النزلاء.
- توجد علاقة بين الاستجابة في تلبية متطلبات النزلاء وولاءهم في فنادق إقليم البحر الأحمر؛
- لا يوجد تأثير معنوي بين بعد الملموسية وولاء النزلاء في فنادق العينة؛

(تقييم خدمات الضيافة المقدمة للسياحة الاستشفائية في إقليم البحر الأحمر) مصطفى صالح

- توجد علاقة بين بعد الضمان وولاء النزلاء في فنادق إقليم البحر الأحمر؛
- توجد علاقة بين كفاءة العاملين وولاء النزلاء للمنتجات إقليم البحر الأحمر؛
- تظهر قوة تأثير كبيرة في تحقيق ولاء النزلاء في حالة تطبيق كافة أبعاد الجودة مجمعة.
- يمتلك إقليم البحر الأحمر العديد من المقومات البيئية الطبيعية الاستشفائية والتي تجعلها من أهم المناطق الاستشفائية حول العالم، والتي تتمثل في وجود مياه البحر تفل فيها نسبة البرومين والتي تسبب حساسية وهيجان للجلد، وانعدام الشوائب العالقة بالجو والتي تناسب مرضى الجهاز التنفسي، و سطوع الشمس على مدار السنة.

### توصيات تستند إلى نتائج الدراسة الميدانية:

- يجب اهتمام فنادق ومنتجعات إقليم البحر الأحمر بتطبيق أبعاد الجودة (الاعتمادية - الاستجابة - الملموسية - الضمان - الكفاءة) في الخدمات المقدمة لسياح السياحة الاستشفائية في إقليم البحر الأحمر عن طريق الآتي:
- يراعى تقديم كافة الخدمات التي يحتاجها النزلاء بالشكل المعلن عنها والاهتمام بمشاكل الزبائن وسرعة الأداء مع مراعاة الإبلاغ بمواعيد تقديم الخدمة.

- يجب الاهتمام بنظافة أماكن تقديم الخدمات مع توفير كافة التسهيلات المادية الملائمة لهذه الخدمة وبشكل جذاب.
- يجب ان يشعر النزيل بالأمان اثناء الاقامة بالمنتجع أو الفندق وذلك عن طريق التعامل بصدق و امانة من قبل موظفو الفندق والتعامل باحترام.
- يجب الاهتمام بتدريب موظفو الفندق / المنتجع على كافة الاساليب الحديثة في تقديم الخدمة وخاصة الخدمات الاستشفائية.
- مراعاة جانب التحديث في الامكانيات والتجهيزات الاستشفائية في منتجعات الاقليم.

## قائمة المراجع

## أولاً: المراجع باللغة العربية

- الهيئة العامة لتنمية السياحة العلاجية في مصر (2005 أ) "الملخص التنفيذي لدراسة تنمية السياحة العلاجية في مصر"، ص 4 : 5.
- الهيئة العامة لتنمية السياحة العلاجية في مصر (2005 ب) "الملخص التنفيذي لدراسة تنمية السياحة العلاجية في مصر"، ص 7.
- تويزة، بلقاسم (2008) "دور تسويق الخدمات في تفعيل السياحة العلاجية"، مؤسسة التيسير السياحي لحمام ريغة المعدني، جامعة البليدة، الجزائر.
- حلابو، سعد أحمد (2001) "الفنادق العائمة والمنتجعات السياحية"، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- سليمان ، عدلي أنيس (2009) "السياحة العلاجية في مصر والعالم" ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة.
- سيد، محمد عبد العزيز (2011) "الفندقة العلاجية"، بدون ناشر، القاهرة.

## ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية

- **Bookman, M., and Bookman, K., (2007)**“Medical Tourism in Developing countries, Palgrave, New york.
- **Leavy, H. and Bergel, R., PH. D (April 2002a)** “The Spa Encyclopedia” A Guide to Treatments and Their Benefits for Health and Healing”, Milady Pub Corp, pp. 2, 3.
- **Moody, M. (2007a)** “Medical Tourism: Employees Can Save Significant Healthcare Dollars by Having Employees Seek Overseas Options”, pp. 114-116.
- **Mueller, H., and Kaufmann, E., (2001)** “Wellness Tourism”, Journal of Vacation – Marketing, Vol. 24, 2001, p. 7.
- **Pollock, A. and Williams, P.C.F., Gartner, W.C. and lime, P.W., (2000)** "Trends in outdoor Recreation leisure, and Tourism cab international”, London.
- **Sarstedt, M. and Mooi, E. (2019)**” A Concise Guide to Market Research: The process, Data, and Method Using IBM SPSS Statistics”, 3 rd Edition, Springer-Verlag GmbH, Berlin, Germany.
- **Zalesakova.J, Menzel.N.(2004)** Spas and Heath Resort in Europe, Credo of the European Spas Association, Brussels.