

تقييم وتصميم برامج التشغيل في الفنادق وشركات السياحة

الطلاب المشاركون:

1. ريتشارد ميشيل ريتشارد قشعمر
2. حازم عبد الرحمن محمود حسين بدوان
3. مشيره خالد احمد محمد الفقى
4. نورهان محمد على حسنى محمد شلبى
5. محمد أسامة احمد محمد السيد
6. روان مدحت محفوظ حافظ
7. مايا احمد ابوالمجد حسين على
8. علياء عادل جابر عبد ربة محمد
9. منه الله محمود عمر ابراهيم خليل
10. مصطفى كمال كامل ابراهيم داود

ملخص المشروع:

في ظل الأزمة الحالية التي يمر بها القطاع السياحي تواجه كلاً من شركات السياحة والفنادق صعوبات مختلفة من أجل تقديم الخدمة السياحية بجودة عالية والوصول لرضاء العملاء. ونظراً للدور الهام الذي تلعبه شركات السياحة والفنادق في صناعة السياحة والاقتصاد القومي كان لا بد من دراسة تلك الصعوبات بشيء من التفصيل.

- استهدف البحث شركات السياحة فئة (أ) وفنادق الـ 3 ، 4 نجوم في مصر ، وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:-
- تنسم البرامج السياحية التي تقدمها شركات السياحة بالتقليدية وعدم التنوع سواء في المناطق السياحية أو الأنشطة التي تتضمنها البرامج.
 - تركز شركات السياحة على برامج الحج والعمرة أكثر من البرامج السياحية للمناطق الجاذبة بالدولة.
 - لا يوجد معايير قياسية لدى فنادق الـ 3 ، 4 نجوم بالإسكندرية وهي الأكثر طلباً من فئة السائحين الذين يزورون المحافظة، والتي لا بد من تواجدها وإرضاء العملاء وضمان ثبات الأداء وتميزه.

وبناءً على ما سبق ، خلُصت الدراسة إلى تصميم برامج سياحية فعالة وجاذبة ومبتكرة تتضمن التسويق لمناطق سياحية جديدة والتي لا تشملها البرامج التقليدية، بالإضافة إلى تصميم معايير قياسية لأداء العاملين في الفنادق الثلاث والأربع نجوم لضمان الوصول إلى جودة الخدمة.

من خلال هذه الدراسة، تم تصميم كتيب للمعايير القياسية للفنادق وأيضاً موقع إلكتروني لهذه المعايير القياسية لتقديمها إلى هذه الفنادق بعد اعتمادها من جامعة فاروس. وأيضاً تصميم كتيبات لعدد من البرامج السياحية الجديدة المتنوعة والمبتكرة والجاذبة للسائحين لتقديمها لشركات السياحة من أجل توعية تلك الشركات بالمزارات السياحية الجديدة وما تتضمنها من أنشطة مبتكرة وذلك بعد اعتمادها من جامعة فاروس.