



INSTITUTE SENGHOR  
Institut International de Langue Foreign  
Academy of Development Studies

jamk.fi  
University of Applied Sciences



UMKC  
UNIVERSITY OF MISSOURI  
KANSAS CITY



# 1<sup>st</sup> International Conference (ICET) 2017

## Etrepreneurship in Tourism , Hospitality and Heritage in Egypt

### A vision for Sustainable Development

24-27 October 2017

Alexandria - Egypt  
Under Patronage of

H.E Prof.Dr

Khaled Abd El Ghaffar

Minister of Higher Education and Scientific Research

H.E Prof Dr

Khaled El-Anany

Minister of Antiquities

H.E Mr

Mohamed Yahia Rashed

Minister of Tourism

H.E Dr

Mohamed Sultan

Alexandria Governor

Under Supervision of

Mr.Mohamed Ragab

Chairman Of the Board of Trustees

Prof. Mahmoud Mohy El-Din

President of Pharos University  
Conference Chairman

Prof.Amany Refaat

Dean of Faculty of Tourism and Hotel Management



Sheraton  
MONTAZAH HOTEL

Hilton  
ALEXANDRIA GREEN PLAZA



العربية للطيران  
airarabia.com



Rhapsody  
Travel





#UNIVERSITÉSENGHOR  
université internationale de langue française  
au service du développement africain

jamk.fi  
JAMK University of Applied Sciences



LINCOLN  
UNIVERSITY COLLEGE  
LINCOLN

UMKC  
UNIVERSITY OF MISSOURI  
KANSAS CITY



# 1<sup>st</sup> International Conference (ICET) 2017

## Entrepreneurship in Tourism, Hospitality and Heritage in Egypt

"A Vision for Sustainable Development"

24-27 October 2017

Alexandria – Egypt



Sheraton®  
MONTAZAH HOTEL

العربية للطيران  
airarabia.com

HELNAN  
INTERNATIONAL  
HOTELS  
HELNAN PALESTINE HOTEL

Rhapsody  
Travel

Hilton  
ALEXANDRIA GREEN PLAZA





#UNIVERSITÉSENGHOR  
université internationale de langue française  
au service du développement africain

jamk.fi  
JAMK University of Applied Sciences



LINCOLN  
UNIVERSITY COLLEGE  
UMKC

UNIVERSITY OF MISSOURI  
KANSAS CITY



**Under the auspices of**  
**H.E Prof. Dr. Khaled abel Ghaffer**  
**Minister of Higher Education and Scientific Research**

**H.E Mr. Mohamed Yehia Rashe**  
**Minister of Tourism**

**H.E Prof. Dr. khaled ElAnany**  
**Minister of Antiquities**

**H.E Mr. Sherif Fathy**  
**Minster of civil Aviation**

**H.E Dr. Mohamed Sulta**  
**Alexandria Governor**

**Mr. Mohammed Ragab**  
**Chairman of the Board of trustees**

**Under the supervision of**  
**Dr. Mahmoud mohy Eldin**  
**Conference Chairman**

**Prof. Amany Refaat**  
**Faculty Dean**



S  
Sheraton®  
MONTAZAH HOTEL

العربية للطيران  
airarabia.com

HELNA  
INTERNATIONAL  
HOTELS  
HELNA PALESTINE HOTEL

Rhapsody  
Travel

Hilton  
ALEXANDRIA GREEN PLAZA





# Pharos University

Pharos University is the first private Egyptian university established in Alexandria by Republican Decree No. 252 of 2006 and Presidential Decree No. 302 of 2009 accredited and Equated by the Supreme Council of Egyptian Universities and the Ministry of Higher Education. The university has been established according to the latest international standards and has been equipped with the highest level of advanced educational laboratories .



The University has also signed a number of cooperation agreements with advanced European and American universities to benefit from modern teaching methods, continuous development in the various sciences and the implementation of international quality systems. Students and the teaching staff enjoy the exchange program carried out between Pharos University and various universities to benefit from the experiences of other universities for further development.





## Faculty of Tourism and Hotel Management

The Faculty of Tourism and Hotel Management, Pharos University, enjoys a distinguished geographical location and is located in a vital area with all necessary services and facilities. The faculty is characterized by the existence of special specialties distinguished by the programs of tourism and hotel management. In addition to two underway programs; Aviation Hospitality Management Program and the Cultural Heritage Management Program. The faculty also uses the latest methods and teaching aids to develop creative, innovative and knowledge skills of students.



In addition to the practical field training during the summer vacation to give the student the real opportunity to experience the work environment in the tourism market, as well as providing excellent job opportunities after graduation through signing cooperation agreements between the faculty and the great tourism institutions.

Moreover, the faculty adopts the policy of the academic guidance to support the students through providing distinguished environments; labs and educational simulators such as a kitchen, a restaurant, a hotel room, a tourist company, a front office, computer laboratories, language labs and a library)

There are various activities offered by the faculty to serve the community as well as its effective role in handling tourism issues as an academic, research and consultant center. The faculty also applies the elements and quality standards in the educational & academic system and scientific research to ensure the quality of performance. The faculty also supports team work which results in competing tourism institutions and hotels to get the graduates of the College to work.





## The Faculty Competitive Advantages

- The college has a distinctive geographic location and is located in a dynamic and easily accessible area.
- The college provide a sustainable education system which adopting sustainability as a concept in different aspects (Curriculum, Courses, Projects, Events, ..... and so on).
- The methods of teaching and learning in the faculty are developed and effective. It works to develop creative, innovative and knowledge skills, to be able to communicate and deal with problems, to manage crises under all pressures, and to provide students with professional skills by effectively experiencing with the job market through partnership with international tourism and hotel organizations.
- Teaching all courses in English.
- Provide academic guidance service to support students especially with the presence of significant physical and environmental potentials, such as laboratories and simulators (kitchen - restaurant - hotel room - housekeeping - tourism company and front office - computer labs - language labs – library)
- The College is distinguished by the distinguished specializations of the tourism and hotel management programs, as well as two other under construction





programs (Aviation Hospitality Management Program and Cultural Heritage Management Program)

- The College uses the latest methods and teaching aids in addition to providing a distinguished elite of specialized lecturers at the academic and professional level as well as practical field training during the summer holidays to give the student the real opportunity to experience the working environment in the tourist market through signing cooperation agreements between the faculty and respected tourism institutions.
- The field training system (4 levels) is effective. It is considered as a stand-alone course, which is not available in the competitive faculties and institutes in Alexandria or outside of Alexandria.
- The faculty carries out various activities to serve the community, as well as its effective role in dealing with tourism issues as an academic, research and advisory center.
- Attract outstanding students from all over the Arab world to distinguish with high potentials and to qualify them globally.
- The University has a number of excellent services which are academic and material support for students such as Copy Center - a grand conference and banqueting hall - a branch of the International Commercial Bank (CIB) within the university and additional services and facilities for





students with special needs such as special corridors for easy access to buildings, wide design for elevator doors, terraces and classrooms.

- The university offers a number of physical facilities for student activities such as (sports stadium, Student Theater, cafeteria building, student activities, student auditorium, main auditorium for symposia, cultural competitions, etc.) and air conditioned terraces equipped with a fixed sound system. There is also a fixed and portable data show.
- Establishing numerous partnerships with local and international tourism organizations and hotels (Four Seasons Hotels, Sheraton Hotels, Starwood Group, Hilton Hotels, The Tulip Hotel, a group of distinguished tourism companies, travel agencies and travel agencies, hotel facilities, ACT and Educom Overseas Egypt – EO).
- Holding a number of agreements between the faculty and several foreign universities (Yamak-Sweden, Heilbronn-Germany, the Francophone Agency AUF Kansas and Missouri- USA)
- The faculty offers many training opportunities for its students and excellent employment opportunities for all its graduates.
- Hotels in Alexandria compete to get the faculty graduates to work, and also train our students and give them priority in care.





#UNIVERSITÉSENGHOR  
université internationale de langue française  
au service du développement africain

JAMIK University of Applied Sciences

jamk.fi



LINCOLN  
UNIVERSITY COLLEGE  
18311410

UMKC  
UNIVERSITY OF MISSOURI  
KANSAS CITY



- The faculty applies the criteria of quality standards in the educational & academic system and scientific research. Moreover, the faculty is so keen on the quality of performance, and encourages the concept of teamwork.



Sheraton®  
MONTAZAH HOTEL

العربية للطيران  
airarabia.com

HELNAH HELNA PALESTINE HOTEL  
INTERNATIONAL HOTELS

Rhapsody  
Travel

Hilton  
ALEXANDRIA GREEN PLAZA





#UNIVERSITÉSENGHOR  
université internationale de langue française  
au service du développement africain

JAMK University of Applied Sciences



## Co-organizers

### International Universities



JAMK University of Applied Sciences



#UNIVERSITÉSENGHOR  
université internationale de langue française  
au service du développement africain





#UNIVERSITÉSENGHOR  
université internationale de langue française  
au service du développement africain

jamk.fi  
JAMK University of Applied Sciences



LINCOLN  
UNIVERSITY COLLEGE  
UMKC

UNIVERSITY OF MISSOURI  
KANSAS CITY



## Co-organizers

### International Authorities



جمعية الصداقة المصرية اليابانية - آهنا



Egyptian Japanese Friendship Association

日工友好協会



Sheraton®  
MONTAZAH HOTEL

العربية للطيران  
airarabia.com

HELNAH  
INTERNATIONAL  
HOTELS

Rhapsody  
Travel

Hilton  
ALEXANDRIA GREEN PLAZA





#UNIVERSITÉSENGHOR  
université internationale de langue française  
au service du développement africain

jamk.fi  
JAMK University of Applied Sciences



LINCOLN  
UNIVERSITY COLLEGE  
1913 1918 1919

UMKC  
UNIVERSITY OF MISSOURI  
KANSAS CITY



# Sponsors



Sheraton®  
MONTAZAH HOTEL



Rhapsody  
Travel



HEL NAN  
INTERNATIONAL  
HOTELS

دريانز  
للسياحة



Sheraton®  
MONTAZAH HOTEL

العربية للطيران  
airarabia.com

HEL NAN  
INTERNATIONAL  
HOTELS

Rhapsody  
Travel

Hilton  
ALEXANDRIA GREEN PLAZA





# Key Note Speakers



## Prof. Benjamin Williams

Manager Director - Regnier Institute for Entrepreneurship and Innovation  
- University of Missouri Kansas City  
– USA



## Prof. Datuk Dr. Hjh. Bibi Florina Abdullah

Pro-Chancellor - Lincoln University College, Malaysia

Former Registrar - Nursing Board of Malaysia

Former Director, Nursing Department - Ministry of Health, Malaysia

Former Secretary - Board Midwives Malaysia



## Mr. Ahmed El Wekeel

Chairman of Alexandria Commerce Chambre





#UNIVERSITÉSENGHOR  
université internationale de langue française  
au service du développement africain

jamk.fi  
JAMK University of Applied Sciences



LINCOLN  
UNIVERSITY COLLEGE  
UMKC

UNIVERSITY OF MISSOURI  
KANSAS CITY



**Dr. Adel El Masry**  
Consultant of Technical Affairs -  
Egyptian Tourist Authority - Egypt



### **Prof. Dr. Said El-Batouty**

Economic strategist at the United Nations World Tourism Organization (UNWTO), Member; External Advisory Group to the European Commission, the United Nations Economic Commission for Europe UNECE on improving the socio-economic knowledge base, Professor; Event/Tourism Management, Schule für Touristik, Frankfurt am Main, Germany, Professor; Macroeconomics - Green Economy, Economy of Tourism and Tourism Marketing; Faculty of Economics, J. V. Goethe University in Frankfurt am Main, Germany



Sheraton®  
MONTAZAH HOTEL

العربية للطيران  
airarabia.com

HELNAN  
INTERNATIONAL  
HOTELS  
HELNAN PALESTINE HOTEL

Rhapsody  
Travel

Hilton  
ALEXANDRIA GREEN PLAZA





#UNIVERSITÉSENGHOR  
université internationale de langue française  
au service du développement africain

jamk.fi  
JAMK University of Applied Sciences



LINCOLN  
UNIVERSITY COLLEGE  
1851 1910

UMKC  
UNIVERSITY OF MISSOURI  
KANSAS CITY



**Prof. Adla Ragab**  
Deputy Minister of Tourism - Minster  
of Tourism - Egypt



**Prof. Dalal Abdelhady**  
Dean of Faculty of Tourism and  
Hotels - Marsa Matruh Branch -  
Egypt



**Assoc. Prof. Zafer Oter**  
Izmir Katip Celebi Univ, Faculty of  
Tourism, Department Head: Tour  
Guiding – Turkey



S  
Sheraton®  
MONTAZAH HOTEL

العربية للطيران  
airarabia.com

HELNA  
INTERNATIONAL  
HOTELS  
HELNA PALESTINE HOTEL

Rhapsody  
Travel

Hilton  
ALEXANDRIA GREEN PLAZA





#UNIVERSITÉSENGHOR

université internationale de langue française  
au service du développement africain

jamk.fi  
JAMK University of Applied Sciences



LINCOLN  
UNIVERSITY COLLEGE  
UMKC

UNIVERSITY OF MISSOURI  
KANSAS CITY



**Mrs. Tsuchiyama Hiroko**  
Chairman of the Japan Tourism Union in Egypt (JTUE) - Japan



**Dr. Hoda Galal Yassa**  
Union President, Member of Egyptian Council for foreign affairs



**Prof. Dr. Sultan El Yahia**  
President of the Arab Center for Tourism media - Sultanet - Oman



Sheraton®  
MONTAZAH HOTEL

العربية للطيران  
airarabia.com

HELNA  
INTERNATIONAL HOTELS  
HELNA PALESTINE HOTEL

Rhapsody  
Travel

Hilton  
ALEXANDRIA GREEN PLAZA





#UNIVERSITÉSENGHOR

université internationale de langue française  
au service du développement africain

jamk.fi

JAMK University of Applied Sciences



LINCOLN  
UNIVERSITY COLLEGE

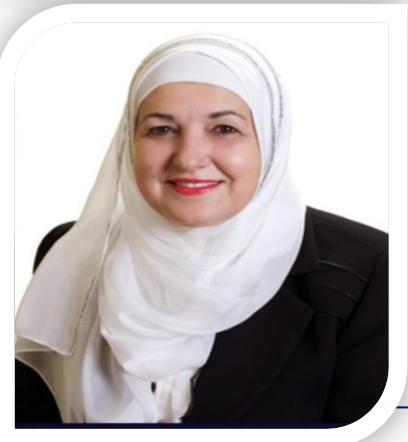
UMKC  
UNIVERSITY OF MISSOURI  
KANSAS CITY



**Dr. Hossam Darwish**  
Assistant Secretary General of the  
Arab Tourism Organization



**Mr. Khaled El Dokhem**  
General secretary of the Arab Center  
for tourism media – Saudi Arabia



**Dr. Sana Shekwaraj**  
President of the Arab Network for  
intra-tourism



Sheraton®  
MONTAZAH HOTEL

العربية للطيران  
airarabia.com

HEL NAN  
INTERNATIONAL  
HOTELS

Rhapsody  
Travel

Hilton  
ALEXANDRIA GREEN PLAZA





#UNIVERSITÉSENGHOR  
université internationale de langue française  
au service du développement africain

jamk.fi  
JAMK University of Applied Sciences



LINCOLN  
UNIVERSITY COLLEGE  
UMKC  
UNIVERSITY OF MISSOURI  
KANSAS CITY



## Mr. Naief Ben Mohamed Ben Saaien El Anzy

Consultant of Saudi Tourism Authority and Editing Manger of El Mawaten Journal – Saudi Arabia



## Mr. Khaled Khalil

Head of Tourism Dept. of Sabaa Saudi Journal and Deputy Chairman of the Board of Arab Center for Tourism Media



## Mr. Magdy Sleem

Tourism Expert and Ex-Chairman of Egyptian Tourist Authority - Egypt



Sheraton®  
MONTAZAH HOTEL

العربية للطيران  
airarabia.com

HELNA  
INTERNATIONAL  
HOTELS  
HELNA PALESTINE HOTEL

Rhapsody  
Travel

Hilton  
ALEXANDRIA GREEN PLAZA





#UNIVERSITÉSENGHOR  
université internationale de langue française  
au service du développement africain

jamk.fi  
JAMK University of Applied Sciences



LINCOLN  
UNIVERSITY COLLEGE  
UMKC

UNIVERSITY OF MISSOURI  
KANSAS CITY



**Mrs. Mona Ali Ahmed Gasem**  
Head of Economics Department at Al  
Watan newspaper



**Mrs. Fayza Bnt Swielm bn  
Nasib**  
Head of the Economy Department in  
Al-Rayyat newspaper in Amman



**Mr. Ronald Haas**  
Head of Egy-German Company



Sheraton®  
MONTAZAH HOTEL

العربية للطيران  
airarabia.com

HEL NAN  
INTERNATIONAL  
HOTELS

Rhapsody  
Travel

Hilton  
ALEXANDRIA GREEN PLAZA





#UNIVERSITÉSENGHOR

université internationale de langue française  
au service du développement africain

jamk.fi

JAMK University of Applied Sciences



## Mr. Fukami Shota

The Coordinator of the H.I.S Tourism Agency - Cairo Office - Japan



## Professeur Thierry Verdel

President Senghor Université - France



## Mr. Said Moussa

Tourism Expert and Ex-Chairman of  
Egyptian Tourist Authority - Egypt





#UNIVERSITÉSENGHOR

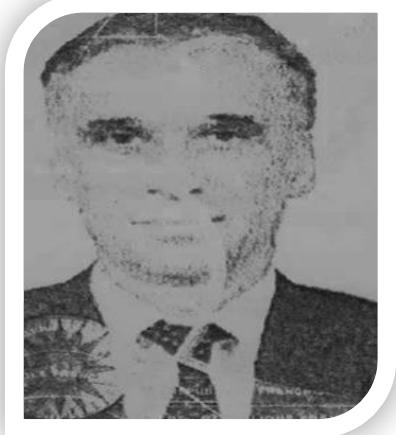
université internationale de langue française  
au service du développement africain

jamk.fi  
JAMK University of Applied Sciences



LINCOLN  
UNIVERSITY COLLEGE  
1851 1910

UMKC  
UNIVERSITY OF MISSOURI  
KANSAS CITY



**Dr. Hdr. Jean-François Fau**  
Senghor Université - Directeur du  
Département Culture - France



**Dr. S.Yavana Rani**  
Associate Professor Acharya  
Bangalore B School Bengaluru – India



**Prof. Minna Tunkkari-  
Eskleinen**  
Prof. of Faculty of Tourism &  
Hospitality - Jamk Uni. – Finland



Sheraton®  
MONTAZAH HOTEL

العربية للطيران  
airarabia.com

HELNA  
INTERNATIONAL  
HOTELS  
HELNA PALESTINE HOTEL

Rhapsody  
Travel

Hilton  
ALEXANDRIA GREEN PLAZA





#UNIVERSITÉSENGHOR

université internationale de langue française  
au service du développement africain

jamk.fi

JAMK University of Applied Sciences



LINCOLN  
UNIVERSITY COLLEGE

UMKC  
UNIVERSITY OF MISSOURI  
KANSAS CITY



## Dr. Hussein Zanaty

Executive Director of Egypt Japan Friendship Association EJFA & Post-Doctoral Researcher Kitami Institute of Technology – Japan



## Mr. Faisal Ben Sondos

The founder of Al Bustan for Community Development , The former Executive Director of The Royal Marine Society - Jordan



Sheraton®  
MONTAZAH HOTEL

العربية للطيران  
[airarabia.com](http://airarabia.com)

HELNAN  
INTERNATIONAL  
HOTELS

Rhapsody  
Travel

Hilton  
ALEXANDRIA GREEN PLAZA





#UNIVERSITÉSENGHOR

université internationale de langue française  
au service du développement africain

jamk.fi  
JAMK University of Applied Sciences



LINCOLN  
UNIVERSITY COLLEGE  
1851 1914 1966

UMKC  
UNIVERSITY OF MISSOURI  
KANSAS CITY



# Abstracts



Sheraton®  
MONTAZAH HOTEL

العربية للطيران  
[airarabia.com](http://airarabia.com)

HELNAN  
INTERNATIONAL  
HOTELS  
HELNAN PALESTINE HOTEL

Rhapsody  
Travel

Hilton  
ALEXANDRIA GREEN PLAZA





## ENTREPRENEURIAL CHARACTERISTICS IN SMALL AND MEDIUM SIZE TRAVEL AGENCY OWNERS IN ALEXANDRIA

Dr / Reem Farouk Elnashar  
Dean of Hotels and Tourism Institute  
Technical College - Alexandria  
E-mail:reem\_elnashar@yahoo.com

### KEY WORDS

Entrepreneurs- Travel agencies entrepreneurship- Tourism entrepreneurial characteristics- Small and Medium size travel agencies – Alexandria travel agencies.

### INTRODUCTION

Entrepreneurship has been described by By Grave (1993, p. 257) as someone who perceives an opportunity and creates an organization to pursue it. tourism entrepreneur' is a person or a group of persons producing and managing tourism products. Tourism entrepreneurship has been recognized as the basic way to provide strategic support for maintaining business development especially in rural areas. Koh & Hatten (2014) identified the prominence of entrepreneurs in tourism development and claimed that the birth of touristic business is not an act of nature but an act of the tourism entrepreneur.

However, based on the Chaos and Complexity theory, Russell and Faulkner (1999, p.415) argue that many entrepreneurs go beyond this by actually creating their own opportunities. Entrepreneurs have been studied for many years, and lists of their Characteristics are numerous (Brockhaus, 1980; Gartner, 1989; Hay et al Lumpkin and Dess, 1996). Research seeking to identify the specific traits that distinguish entrepreneurs from those who do not start new businesses has been inconclusive; however some evidence exists to suggest that entrepreneurs have a higher need for achievement, a greater risk-taking propensity, and greater internalized locus of control.





## METHODOLOGY

The study was based on a questionnaire and interviews with owners and managers of travel agencies in Alexandria owner of small and medium size travel agencies in Alexandria. The questionnaire was divided into three parts. The first part dealt with the profile and entrepreneur characteristics of the respondent, followed by the management aspect of the premises.

The last part was about the issues and constraints the businesses faced. Questions on entrepreneur characteristics were based on a 5-point Likert scale (1 = strongly disagree to 5 = strongly agree).

The second part focused on questions on financial and marketing aspects, while the last part dealt with problems faced by the owner/manager. The detailed measures are presented in Section4. The questions for the interview were structured based on the answers given in the questionnaire survey. Answers to specific questions were explored to obtain a detailed explanation on specific issues. Semi-structured interviews were tape recorded, with each interview lasting 20–40 min. The interviews were transcribed and analyzed based on the context. A total of 18 face-to-face interviews were conducted after the survey

## DISCUSSION

SMEs travel agencies in Alexandria have not been given much attention in this area . Looking at this gap, this study aims to provide a significant result on entrepreneurship issues in Alexandria. The main objective of this study is to examine the characteristics of small and medium travel agency owners/managers and the issues and problems they confront in relation to their survivability in the industry.

## CONCLUSION

The result revealed that the majority of owners/managers of small and medium travel agencies in Alexandria were male, middle-aged and older, with secondary and upper level of education, and whose prior specialisations or knowledge were not related to tourism. With strong self-confidence and independent personality characteristics, the majority





started to establish their businesses after their graduation or before finishing college.

## SUGGESTED REFERENCES

- Ahmad, G., 2005. Small firm owner-managers networks in tourism and hospitality. International Journal of Business and Society 4 (2), 37–55.
- Avcikurt, C., 2003. Auditing managerial training needs of Turkish small and medium sized hotel enterprise. Managerial Auditing Journal (Brodford).
- Gilmore, A., Carson, D., O'Donnell, A., 2004. Small business owner-managers and their attitude to risk. Marketing Intelligence and Planning 22 (3), 349–360.
- Glancey, K., Pettigrew, M., 1997. Entrepreneurship in the small hotel sector. International Journal of Contemporary Hospitality Management 9 (1).





## THE INFLUENCE OF HOTEL GREEN ACTIVITIES ON ETHICAL CONSUMER'S BEHAVIOR

Shimaa Abo Elsoad Mohamed

Lecturer of Hotel Studies

Higher Institute of Tourism & Hotel Management

El Seyouf, Alex., Egypt

shaimaaahotels@yahoo.com

### KEY WORDS

Ethical consumer, green hotel, environmental knowledge, attitude.

### INTRODUCTION

The increasing awareness in environmental issues drives companies to implement green practices in their businesses. Most of the companies make these environmental issues as a part of their social responsibility (Lee, 2009). Lodging industry is one of the main industries that create environmental problems. The industry consumes lots of water, energy, and unrecyclable products that in the end endanger the environment, therefore, some hotels willing to attract potential customers, especially customers who have eco-friendly intention towards hotels that operate in green way (Han et.al, 2011). The green behavior of customers could be affected by knowledge, awareness, attitude to the environment (Aman, 2012) .There has been arise in ethical and green consumerism, defined as " any conscious and deliberate decision to make certain consumption choices due to personal moral, beliefs and values (Crane and Matten, 2004). Ethical consumer usually has political, religious, spiritual, and environment, social or other motives for choosing particular products. Hence, the ethical consumer tries to align their moral values with what they purchase, rather being guided by price, convenience or whim (Harrison et.al, 2005).

### METHODOLOGY

This study investigates hotel green activities and how these activities affect ethical consumer's behavior in five -star hotels in Alexandria governorate, Egypt. The study was based on questionnaire that was





distributed to 300 consumers and on structured interview with seven hotels' managers.

## DISCUSSION

The present study suggests that, some hotels do not adopt some green practices which may negatively affect the ethical behavior of consumers. As well as there is a gap between consumers' ethical attitudes and their actual behavior. Ethical consumers frequently say that, they support ethical motives but don't follow through their purchasing decisions. Moreover, there is still little regulation in relation to ethical consumerism and misleading labels also compound the difficulty of assessing what is actually in product.

## CONCLUSION

The study highlighted the fact of three types of ethical consumer's behavior :- (positive, negative and discursive) towards green hotel. In more clarification, the practices of green activities inside the hotel are positively correlated to the level of ethical consumer's behavior.

## SUGGESTED REFERENCES

- Aman, L. (2012), "The Influence of Environmental Knowledge and Concern on Green Purchase, Intention the Role of Attitude as a Mediating Variable", British Journal of Arts and Social, Sciences, Vol. 7 (3), pp. 2046-9578.
- Crane,A. and Matten, D.(2004),"Business Ethic, a European Perspective Managing Corporate, Citizen and Sustainability in the age of Globalization, Oxford, Oxford University Press.
- Han, H., Hsu, J., Lee, J., and Sheu, C. (2011), "Are Lodging Customers Ready to Go Green? An Examination of Attitudes, Demographics, and Eco-friendly Intentions", International Journal of Hospitality Management, 30(2), 345-355.
- Harrison, R., Newholm,T. and Shaw,D.(2005),"The Ethical Consumer",SAGA Publication·London.
- Lee,K.(2009), "Gender Differences in Hong Kong Adolescent Consumers", Green Purchasing Behavior", Journal of Consumer Marketing, 26 (2) (2009), pp. 87-96.





## موقع خربة السوق الروماني بين الماضي والحاضر

دكتورة سائدة عفانة  
جامعة الشرق الأوسط  
safaneh@meu.edu.jo

دكتورة سناء شقراة  
استاذ مساعد

أ. سناء البحيصي باحث  
جامعة الشرق الأوسط  
sanasheqwara@meu.edu.jo

**كلمات البحث:**  
المعالم ذات القيمة الأثرية - موقع أثري - الأثر - التراث - الترميم - الصيانة - الحفاظ على الآثار.

### مقدمة

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى الأهمية الأثرية والتاريخية والسياحية لموقع خربة السوق والمعلم السياحية الموجودة في الموقع والذي من المحتمل انه خصص لطبقة الحكام او القادة . لتحقيق أهداف الدراسة تم إجراء دراسة تاريخية وصفية لوضع الموقع بشكل عام وعرض المشاكل التي تواجه هذا الموقع، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:-

إن مستوى الإهتمام في هذا المعلم السياحي والأثري الهام معدوم نهائياً من قبل الجهات المختصة.وكان مستوى إهمال الجهات المختصة لأهمية هذا الموقع واضح وذلک من خلال اجراء المقابلات وطرح الأسئلة على ذوي الإهتمام.

وتوصي الدراسة إلى ضرورة إيجاد حل جذري ملائم للإهتمام بالقيمة الأثرية النادرة والسياحية لهذا الموقع من قبل الجهات المختصة والتعاون فيما بينها لترميم الموقع واستغلاله سياحياً والإهتمام به والمحافظة عليه والترويج له وبيان قيمته الأثرية والسياحية. وزيادة الوعي لدى السكان المحليين بأهمية هذا الموقع وتشجيعهم بالإهتمام والمحافظة على هذا الموقع.

### منهجية البحث

إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة؛ هو التعرف على منطقة خربة السوق بين الماضي والحاضر وبيان مدى أهمية الأثار والمعالم السياحية الموجودة في المنطقة ، ومن هي الجهات المسؤولة عن الحماية والترميم والصيانة والصيانة والترميم بهذه الواقع ولتحقيق هذا الهدف تم إجراء دراسة بـاستخدام المنهج الوصفي التاريخي وتم إجراء المقابلات وذلك بحسب طبيعة البيانات المتوفرة والتي تضمنت مسحاً ميدانياً للموقع وزيارته المسؤولين واجراء المقابلات معهم من خلال طرح بعض الاسئلة عليهم كما تضمنت مسحاً مكتبياً بالرجوع الى مصادر متعددة لتاريخ المملكة





الأردنية وموقع خربة السوق، وكذلك تم تصوير الموقع وسوف أعرض فلم عن المنطقة بالإضافة إلى صور.

لذلك تناول هذا الفصل المنهجية المطبقة في إجراء هذه الدراسة، واصفة الطرق والإجراءات التي تم استخدامها للقيام بهذه الدراسة من أجل إجابة عن السؤال : من هي الجهات المسئولة مسؤولية مباشرة بالإهتمام والمحافظة والترميم والصيانة والإعتماد بالموقع الأثري؟ والذي مثل مشكلة الدراسة وهدفها ،حيث استعرضت أساليب جمع البيانات ومجتمع الدراسة، وتقاصيلها.

### المناقشة

يتناول الفصل الرابع عرضاً لأهم النتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسة؛ حيث كرس هذا الفصل لتلخيص نتائج الدراسة من خلال ربط الإطار النظري بالمقابلات التي تم اجرائها مع المسؤولين من الجهات المختصة وموضوع الدراسة كان (خربة السوق بين الحاضر والماضي) والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها هذه الدراسة ، وصولاً إلى وضع توصيات تساعد القائمين على الحفاظ وحماية الواقع الأثري الاهتمام الأكثر بهذه المواقع، وتخصيص مخصصات مالية لترميم وصيانة هذه المواقع، مما يؤدي إلى التحسين المستمر لهذه المواقع وتجنب الأفواج السياحية إليها وهذا سوف ينتج عنه تنمية اقتصادية وتشغيل الأيدي العاملة للسكان المحليين ونيل رضاه ونشر الوعي والإدراك لديهم . وسيتم عرض هذه النتائج والتوصيات.

### الخاتمة

لا يوجد أي اهتمام من قبل وزارة السياحة والأثار بالأماكن الأثرية الموجودة بخربة السوق فهي كوزارة تقوم بالإهتمام بالأماكن السياحية، ووضع الأماكن السياحية على الخارطة السياحية، والترويج لها. عدم ادراك وزارة السياحة والأثار بالقيمة الأثرية والتاريخية للموقع الأثري المهمة. اهتمام وزارة السياحة والأثار بأماكن معينة مثل التركيز على المثلث الذهبي على حساب المناطق الأخرى. التقصير من قبل وزارة السياحة في زيارة هذه المواقع ومشاهدة الواقع الموجودة عليه حاليا. التقصير من قبل وزارة السياحة والأثار في عقد ندوات ودورات توعية للسكان المحليين بأهمية الموقع الأثري الموجودة في المملكة الأردنية الهاشمية. لا يوجد تعاون بين وزارة السياحة والأثار والجهات الأخرى في تحسين وترميم الأماكن الأثرية. تعلق المسؤولية في الحفاظ والترميم والصيانة والإهتمام وتخصيص مخصصات مالية على دائرة الأثار العامة. المسؤولية الكاملة في الحفاظ والترميم والصيانة والإهتمام ونقل الأثار تقع على دائرة الأثار العامة. لا يوجد أي اهتمام من قبل دائرة الأثار العامة للموقع الأثري الموجودة في خربة السوق. لا يوجد أي رقابة للحراس المعينين من قبل دائرة الأثار العامة وأغلب الحراس لا يعرّفون أين يقع الموقع الأثري المكلف بحراسته علمًا بأن هؤلاء الحراس يقضون رواتب شهرية. لا يوجد زيارات دورية من قبل دائرة الأثار العامة للموقع الأثري الموجودة في خربة السوق والدليل على ذلك السياح المتائل حول الموقع واللوحات التعريفية الموجودة داخل الموقع قديمة جداً. يوجد تقصير من قبل دائرة الأثار العامة في عقد دورات وندوات توعية للسكان المحليين ونشر الوعي بينهم. لا يوجد مخصصات مالية لصيانة وترميم هذه المواقع. لا يوجد مراقبة ولا تنفذ العقوبات والقوانين والإجراءات بحق العابثين والقائمين بأعمال التنصيب الغير مشروع في الواقع





الأثرية. التشويه البصري للموقع الأثري بسبب الزحف العمراني. الموقع الأثري عبارة عن مكب للنفايات وأماكن لإشعال النيران وأماكن للهو الأطفال وأماكن لرعي الأغنام. لا يوجد تعاون بين دائرة الآثار العامة وبين الجهات الأخرى لحفظ والإهتمام بالموقع الأثري الموجود في خربة السوق. عدم اشراك القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني والسكان المحليين في عمليات استغلال الموقع الأثري بشكل إيجابي. إدارة الشرطة السياحية لا مسؤولية تقع عليها في حماية الموقع الأثري إلا بإذن من وزارة السياحة والآثار. أمانة عمان الكبرى لامسؤولية تقع عليها في حماية الموقع الأثري ولا يسمح لها بدخول الموقع الأثري للقيام بأعمال التنظيف إلا بإذن مسبق من دائرة الآثار العامة. هيئة تنسيط السياحة لأدور لها في حماية الموقع الأثري. عدموعي وادرارك من قبل أهالي المنطقة بأهمية هذه الموقع الأثرية القيمة. المسؤولية تقع على الجميع وليس على جهة معينة.

### قائمة المراجع المقتربة:-

- القرآن الكريم، سورة آل عمران: آية 159.
- ابراهيم، معاوية، 1973 ، الحفريات الأثرية في الأردن، حولية دائرة الآثار العامة، العدد التاسع عشر، عن محمد مرشد.
- أبورحمة، وأخرون، 2001. تسويق الخدمات السياحية، دار البركة للنشر والتوزيع.
- البحيري، صلاح الدين، 1991 ، جغرافيا الأردن، عمان ، مكتبة الجامع الحسيني.
- البغدادي، عبدالله، 1996 ، معجم البلدان، المجلد الخامس، دار بيروت ل لبنان.
- الحموي، ياقوت ، 1996 ، معجم البلدان، المجلد الخامس، دار صادر، بيروت، لبنان.
- جمعية الفنادق الأردنية، 2010 ، تقرير احصائي سنوي 2010.
- رضوان، عبدالله وأخرون، 2002 ، عمان تاريخ وحضارة، أمانة عمان الكبرى، الطبعة الثانية، عمان، الأردن.
- زيادين، فوزي، 2005 ، عمان الكبرى آثار وحضارة، الطبعة الثانية، دائرة المطبوعات والنشر، دائرة الآثار العامة.
- زيادين، فوزي، 1983 ، الحفريات الأثرية، حولية دائرة الآثار العامة.
- زيادين، فوزي، 1977 ، قصیر عمرة الأموي، دائرة الآثار العامة.
- طوقان، فواز أحمد، 1979 ، بحث في القصور الأموية في البايدية، عمان، وزارة الثقافة والشباب،
- عبدالوهاب، م.أحمد، 1990 - رسالة ماجستير بعنوان "صيانة وإعادة استخدام المبني الأثري وذات القيمة"- كلية الهندسة، جامعة القاهرة.
- عبدالله معاذ، وغالب، علي، وبكر، محمد، 1991 ، دليل إعداد مشروعات صيانة وترميم الآثار- وزارة الثقافة، هيئة الآثار المصرية.
- عفانة، سائدة، 1988 ، رسالة ماجستير بعنوان "مخلفات العمائر الرومانية في مدينة عمان وضواحيها"- كلية الآثار، الجامعة الأردنية.
- وزارة السياحة والآثار الأردنية، تقرير احصائي سنوي لعام 2014 م عمان الأردن.





- Buckingham,J.S: Travels in Palestine through Countries of Bashan and Gilead East of River Jordan,1816, London ,Longman and Hurts.
- Condor, C.R, The Survey of Eastern Palestine , London , Palestine Exploration Fund

**كيف يمكن ادارة الشكاوى السياحية؟**

## دراسة للعوامل المؤثرة في استجابة الشركات السياحية لشكاوى العملاء

الدكتورة هبة عبد الكرييم يوسف زيدان

مدرس بقسم الدراسات السياحية

بالمعهد العالي للسياحة والفنادق وترميم الاثار ابى قير الاسكندرية

Heba\_zidaan@yahoo.com

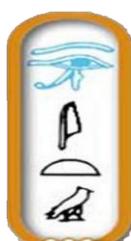
### كلمات البحث:

الشكاوى السياحية، ادارة الشكاوى، الاستجابات التنظيمية على شكاوى العملاء،اليات ونظم التعامل مع الشكاوى.

### مقدمة

في ظل المتغيرات العالمية الحديثة، تهتم معظم المؤسسات الخدمية بالحصول على رضاء عملائها وولائهم الدائم ( خاصة في مجال شركات السياحة). ومن هنا تعتبر الشكاوى المقدمة من العملاء السياحيين والية التعامل معها من اهم المعلومات التي تحصل عليها الشركات السياحية، حيث انها نتيج الفرصة للتصحيح المباشر لمعوقات تقديم الخدمات السياحية، كما انها توفر افكار بناءه لتطوير المنتجات والخدمات المقدمة، مما يستدعي ضرورة انشاء نظام شكاوى ومقترنات فعال ومتكملا ، حيث تعتبر الشكاوى من اهم وسائل الاتصال بين العملاء وشركات السياحة. وبناء عليه يتطلب ذلك من المديرين مراجعة نظام الية التعامل مع الشكاوى والمقترحات المقدمة بانتظام في اطار علاقتها بالاستجابات (الردود) التنظيمية للشركة على شكاوى العملاء. وفي سبيل تحقيق ذلك على المستوى التطبيقي تم الاستعانة بمجموعة من الاساليب الاحصائية القائمة على المقابلة الشخصية والاستبانة فضلا عن استخدام مقياس ليكرت الخمسى في توجيه الاسئلة لشريحة المديرين وذلك على عدة مستويات فيما يتعلق بتحديد اعداد الشكاوى اليوميه، اهمية وجود كيان تنظيمي داخلى قادر على استيعاب نظام للشكاوى ، مدى استعداد العنصر البشرى و العاملين على التعامل مع الشكاوى المقدمة، فضلا عن استخدام تحليل الانحدار الاحصائي لاختبار العلاقات بين فروض البحث.

اما سبق ، تهتم الدراسة البحثية بتوضيح عملية ادارة الشكاوى والمراحل التي تمر بها داخل شركات السياحة، ثانيا ابراز اهم العوامل المؤثرة على الاستجابات التنظيمية لشكاوى العملاء بشركات السياحة ( فئة أ بمدينة الاسكندرية)، ثالثا تقييم مقترن او اطار تنظيمى لعملية ادارة الشكاوى المثلثى داخل شركات السياحة كدليل استرشادى يستخدمه المديرين كمقياس للاداء وكوسيلة لتحسين الخدمة المقدمة.





### قائمة المراجع المقترحة:-

- Singh , V.,Jain ,A., Choraria,S.,(2016) Exploring the Role of Complaint Handling among Complaining Consumers, Vision 20 (4) PP,331-344.
- Ramphal,R., (2016) A Complaints Handling System for the Hospitality Industry, African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure Volume 5 (2)
- Simon , A., Kafel, P., (2015) The development of complaints handling standards in spa companies: A case study analysis in Spain, International Journal for Quality Research 9(4) 675–688.





# TOURISTS' SATISFACTION AND PURCHASING BEHAVIORAL INTENTIONS TOWARD FOOD AND BEVERAGE, AND DUTY FREE OFFERING IN LUXOR AIRPORT

Karam Ghazi

Hotel Studies Lecturer

The High Institute of Tourism and Hotels in Alexandria (Egoth)

dr.karam.ghazi@gmail.com

Salam Ammar

Tourism Studies Lecturer

The High Institute of Tourism, Hotels in Luxor (Egoth)

E-mail: salamalogly@gmail.com

## KEY WORDS

Service quality, customer satisfaction, behavioral intentions, duty free offering, food and beverage offering.

## INTRODUCTION

Nowadays the profitability of airports is largely based on non-aeronautical or commercial activities, and particularly on retail (concessions). The most lucrative type of airport concessions is usually food and beverage (F&B), and duty-free services. Further, the review of literature detailed the importance of airport shops to air passengers. Researchers indicated that shopping, eating and drinking in airports have to be considered an important part of tourists' experience and activities that can significantly enhance or damage the tourist destination image. Because travelers spend great amounts of time in airports waiting for flights, shopping becomes a likely alternative for these passengers. Some passengers feel more relaxed and ready to have a meal or buy a book to pass the time (Kim & Shin, 2001; Graham, 2008; Fuerst et al., 2011; Zuo, 2015; Chiappa, et al. 2015).

Despite the importance of airport concessions, there is a lack of research that analyses tourists' attitudes and behavior toward F&B and duty free offering in airport areas (Geuens et al., 2004; Geuens et al., 2004; Han et al. 2012; Pinna and Chiappa, 2013; Chiappa, et al. 2015; Medeiros da





Rocha et al., 2016). Since, the research importance of the sector of F&B and duty free retailers in airports has been neglected and this paper fills somehow this evident gap. The purpose of this study is investigating international tourists' satisfactions and behavioral intentions toward both food and beverage, and duty-free offering in Luxor airport. Particularly, the study determines which factors have an effect on tourists' overall satisfaction and their behavioral intentions. The research also investigated whether satisfaction and behavioral intentions were affected by the tourists' demographics. In a highly competitive circumstance the provision of high quality service satisfied by passengers is the core competitive advantage for an airport's profitability and sustained development.

## METHODOLOGY

This study is descriptive analytical study with quantitative and qualitative approaches. The target population was the international tourists at Luxor Airport, and who had post-purchase experience at food and beverage and duty-free shops during August and September, 2017. A self-administrated questionnaire was used to collect data from international tourists at Luxor Airport. A questionnaire was developed based on the in-depth review of related literature and related to the stated hypotheses of the study. The multi-item constructs validated in previous studies were modified to fit the study context. Descriptive statistics, ANOVA, and multiple regressions are used to explore the relationships among the perception, satisfaction and post-purchase behavioral intentions.

## DISCUSSION

This research is still in data collection and analysis stage

## CONCLUSION

The study would provide theoretical and practical recommendations through the evaluation and prioritization of attributes that influence customers satisfaction and purchasing behavioral intentions.





## SUGGESTED REFERENCES

- Chiappa, G., Martin, J. & Roman, C. (2016). Service quality of airports' food and beverage retailers: a fuzzy Approach. *Journal of Air Transport Management* 53, 105-113.
- Fuerst, F., Gross, S. & Klose, U. (2011). The sky is the limit? The determinants and constraints of European airports commercial revenues. *Journal of Air Transport Management*, 17, 278–283.
- Kim, H. & Shin, J. (2001). A contextual investigation of the operation and management of airport concessions. *Tourism Management*, 22, 149-155.
- Pantouvakis, A. & Renzi, M. (2016). Exploring different nationality perceptions of airport service quality. *Journal of Air Transport Management*, 52, 90–98.
- Zuo, R. (2015). A Study on International Tourists' Satisfaction with ABC Duty Free Shops in Bangkok. International Conference on Business, Economics and Management (ICBEM'15) April 9-10, 2015 Phuket (Thailand).





## THE GREEK AND ROMAN PORTS OF THE RED SEA COAST IN THE EASTERN DESERT OF EGYPT

Dr.Doaa Ragab Ibrahim Fadel  
Doctor of Philosophy in Tourist Guidance  
Faculty of Tourism and Hotels  
Alexandria University  
dodi19852015@gmail.com

### KEY WORDS

Eastern Desert, Port, Arsinoe, Abu Sha'r, Berenike, Myos Hormos, Road.

### INTRODUCTION

Much of the international commerce passing across the Eastern Desert in the Ptolemaic period initially seems to have been state sponsored or tightly controlled by the government. The annexation of Egypt as a province of the Roman Empire in 30 BC dramatically changed the nature and scope of the international commerce that landed at the Red Sea ports and traversed the Eastern Desert.

### METHODOLOGY

The researcher used descriptive methodology and studied the ancient ports in the Eastern Desert of Egypt that date back to the Greek and Roman period that included: - First: Geography of the Eastern Desert, Second: The history and importance of the Eastern Desert, Third: The ports of the Red Sea such as Arsinoe port, Abu Sha'r port, Berenike port and Myos Hormos port.

### DISCUSSION

Red Sea ports founded in the Ptolemaic era were enlarged and reinvigorated by the Romans whose trade in and via the Red Sea with more distant lands in the Indian Ocean dwarfed in size that of their Ptolemaic predecessors. In addition to a larger volume, a greater variety of goods also now passed along the trade routes leading to and from the Egyptian Red Sea ports during Roman times. Unlike Ptolemaic times when Egyptians contacts with India appear to have been very limited and quite sporadic, during the Roman period, especially in the first century





AD and later, there was extensive interaction between the Egyptian Red Sea ports of Myos Hormos and Berenike on the one hand and India on the other.

## CONCLUSION

In conclusion, this research had several points that studied the historical and the archaeological sides of the ports of the Red Sea in Egypt. This research indicated that Egypt played a vital role through Greek and Roman period in the commerce of the eastern desert of Egypt for example, in Roman times highly desirable trade goods from the east were shipped from southern India to Rome via Egypt.

## SUGGESTED REFERENCES

- Alpers, A.E. (2014), The India Ocean in World History, United States of America, p.28
- Bard, A.K. (2012), An introduction to the Archaeology of ancient Egypt , Singapore, p.309
- Forster, F. and Riemer, H. (2013), Desert Road Archaeology in ancient Egypt and Beyond, Germany, p.557
- McLaughlin, R. (2010), Roma and the Distant East "Trade Routes to the ancient lands of Arabia , India and China", New Zealand, 2010, p.29
- McLaughlin, R. (2014), The Roman empire and the Indian ocean " The ancient world economy and the kingdoms of Africa, Arabia and India", Great Britain, p.79
- RiGGS, C. (2012), The oxford Handbooks of Roman Egypt, United Kingdom, p.739
- Sidebotham, E.S., Hense, M. and Nouwens, M.H. (2008), The Red Land the illustrated archaeology of Egypt's eastern desert , Cairo, Egypt, p.17
- Sidebotham, E.S. (1986), Roman economic policy in the Erythra Thalassa "30 B.C – A.D. 217", Netherlands, p.111





# GREEN EDUCATION FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT

## A CASE STUDY OF FACULTIES OF TOURISM AND HOTEL MANAGEMENT IN EGYPT

Mrs. Wala Moustafa El.Werdany

Lecturer in High Institution of Tourism and Hotels

6 October University

### KEY WORDS

Green Education, Sustainable Development, Environmental, Tourism

### INTRODUCTION

According to UNESCO's documents, sustainable development is the "ultimate goal Man-environment relationship"; thus, the whole educational process should be reshaped for sustainable development. So that Green Education is a key tool for sustainable development. It also considers the path through which the community is empowered to engage in effective ecological action. Here it is worth mentioning the ignorance of green education it's one of the problems that faces sustainable development. In other words green education considers a prerequisite to the communities' understanding of tourism and its environmental impacts.

### METHODOLOGY

The study based on theoretical desk research method and mixed method of quantitative and qualitative analysis:

1. Desk research: Collecting data from secondary sources including relevant published articles, text books, official reports and internet websites.
2. Field study: designing and distributing questionnaire form on sample of students in tourism colleges in Egypt, interviews with professors in tourism colleges and in environmental education sustainable development. .





## DISCUSSION

It is common understanding that the green education is vital for ensuring a future for generation a head, so that this research examines the importance of green education for the sustainable development and discusses the role of it in sustainable development and how the effectiveness of green education for sustainable development based on active teaching and learning. Discuss the green education in tourism colleges that responsible to prepare students for entry work field

## CONCLUSION

Although the green education is the path to sustainable development, the most of tourism collages in Egypt green education isn't a part of the educational process, so that more attention should be given to education strategies in tourism collages to promote green education as important part from educational process.





- For GESD (Green Education for Sustainable Development) to become part of an agenda for change towards a more sustainable society. Education itself must be subject to change. Research that might contribute to GESD should be encouraged.
- GESD should take into account diverse local, national and regional circumstances as Well as the global context, seeking a balance between global and local interests.
- GESD could also contribute to developing rural and urban areas by increasing access to education and improving its quality. This would be particularly beneficial to people living in rural areas.

## SUGGESTED REFERENCES

- Disinger, J. (1990). Environmental education for sustainable development. *Journal of Environmental Education*, 21(4), 3-6.
- Donnay, J. & Charlier, E. (1990). Comprendre des situations de formation -Formation de formateurs à l'analyse. Bruxelles: DeBoeck.
- Earth Council. (1993). Treaty on environmental education for sustainable societies and global responsability. Brazil: Non-Governmental Organizations (NGO's) International, June 1992.
- Pavlova, M. (2010). EE and ESD Dialogue: working together for DESD implementation. Unpublished discussion paper
- United Nations Conference on Environment and Development (UNCED).(1992). Agenda 21 - Program of Action for Sustainable Development: RioDeclaration on Environment and Development, United Nation Conference.





# GUEST ORIENTATION OF FRONT OFFICE SERVICE EMPLOYEES AND RAPPORT: INFLUENCES ON SATISFACTION IN EGYPTIAN FIVE AND FOUR STAR HOTELS

Mostafa Mahmoud Hussein

Lecturer at Hotel Management Department, Faculty of Tourism and Hotels,

Minia University, Egypt

E-mail addresses: [Mostafa.hussien@mu.edu.eg](mailto:Mostafa.hussien@mu.edu.eg)

## KEY WORDS

Service Quality, Rapport, Guest Satisfaction

## Abstracts

This study aims to assess the guests' perceptions of service quality of employees in front office department of five and four star hotels at Cairo and Giza in Egypt. The assessment also includes the influence of service quality on the rapport between front office employees and guests. The study also assesses the influence of service quality and rapport on guest satisfaction. The article develops a conceptual model of the constructs involved. The hypotheses are proposed regarding the relationships within the model. The conceptual model and hypotheses are then tested in a sample of guests of restaurants in five and four star hotels in at Cairo and Giza in Egypt. The study finds that the service quality of front office employees has an influence on the rapport between employees and guests. The service quality and rapport also have an influence on guest satisfaction.





## VERS UNE EDUCATION PATRIMONIALE AU SERVICE D'UN TOURISME DURABLE A ALEXANDRIE

Riham Mohamed El Wakil

Maître assistante

Institut Supérieur de Tourisme, d'Hôtellerie et d'Informatique de

Seyouf

Alexandrie, Egypte

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

### LES MOTS CLÉS

Développement, tourisme, patrimoine, éducation, Alexandrie, durable

### L'INTRODUCTION

Alexandrie bénéficie des atouts touristiques majeurs. Actuellement il faut penser à réintégrer cette ville sur le plan touristique internationale et à aboutir un plan durable qui doit être à la fois économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement tolérable .

L'application des principes de développement durable en tourisme est devenue un moteur de changement dans quelques pays. C'est un tourisme de participation et d'échanges, qui remet l'habitant au cœur du développement. Cela suppose que les professionnels du secteur s'engagent dans une démarche nouvelle et une réinvention de la ville.

Le patrimoine est un atout essentiel dans toute démarche durable et un des facteurs d'équilibre, un citoyen ne peut être acteur de son développement que dans la maîtrise de sa culture et de son patrimoine. Il faut établir une éducation patrimoniale comme une action globale qui vise un développement local et des échanges de savoirs. Elle peut être menée par des institutions, programmée sur la longue durée et adaptée au contexte local d'un tourisme durable à Alexandrie.





## LA MÉTHODOLOGIE

L'outil utilisé dans ce travail est la recherche documentaire basée sur la collecte des données théoriques sur le tourisme, le patrimoine et le développement durable. L'analyse des données pratiques sur terrain, par la consultation et la présentation de quelques modèles et programmes appliqués en Brésil, France et au Canada.

## LE DISCUSSION

Actuellement la question du développement durable occupe une place dans la politique nationale de l'Egypte. De là Le patrimoine est une plateforme pour développer de nouvelles approches du tourisme durable à Alexandrie.

Des questions fondamentales se posent qu'est-ce qu'un tourisme durable et comment peut-on le développer à Alexandrie? Quelles relations entre le patrimoine et le tourisme durable ? En quoi le patrimoine favorise-t-il le développement touristique d'Alexandrie? Cette série de questions nous amène à la question centrale de la recherche comment l'éducation patrimoniale peut être un outil de développement ?

## LA CONCLUSION

Ce travail vise à attirer l'attention de tous les acteurs concernés sur le rôle de l'éducation patrimoniale et du tourisme durable à Alexandrie.

Montrer les liens et les rapports entre le tourisme et le patrimoine et leur rôle commun pour le développement d'Alexandrie, encourager la nécessité d'une politique de développement du tourisme durable, intégrée dans la politique nationale du développement du pays.

## LES RÉFÉRENCES SUGGÉRÉES

- Spilanis Ioannis , Janvier 2003,Tourisme et développement durable en Méditerranée, Pneu Plan bleu Université d'Egée .
- De Varine Hugues, Education patrimoniale, musée et développement territorial ‘





- Développement durable et tourisme : Symposium international sur le développement durable du tourisme, Université du Québec, Mars 2009.
- AFD Agence Française de développement, Patrimoine culturel et développement, CEDEX Paris, 2007.





## TOURISM INVESTMENT STRATEGY ACROSS EGYPT THROUGH SUSTAINABLE DEVELOPMENT

Prof. Mohamed Abdelrahman Higazy  
Professor of Economics  
Dean of Al Obour High Institute  
[dr.m.higazy@oi.edu.eg](mailto:dr.m.higazy@oi.edu.eg)

Dr. Tamer Hamed Mohamed  
Lecturer of Linguistics  
Al Obour High Institute  
[dr.tamerhamed@oi.edu.eg](mailto:dr.tamerhamed@oi.edu.eg)

### INTRODUCTION

The problem facing the Egyptian sector of tourism share of the international tourism movement encourages towards liberalization and market forces where tourism investment has a leading role through tourism development. The present study takes up the Egyptian general policy towards liberalization as a means of tourism development. Moreover, it offers Egypt's experience in tourism development from many aspects notably; the supply and demand sides, promotion, international economic variables, and the future challenges for hospitality industry like domination (control) of International tour operators, economic blocks and the G.A.T.S agreement.

### METHODOLOGY

Endeavours to explain the Tourist Development Authority's role in offering incentives and exemptions that encourage tourism investment projects in the new developing zones and the protected areas are the main goal of the recent project. Furthermore, the study analyses the current situation of tourism investment in the Egyptian economy besides it concentrates on tourism development (supply) through investigating the role of TDA and the role of international tour operators. It has to be clear that the recent study aims to establish an integrated union between Egypt and Gulf Countries that targets exchanging information and experiences in the field of tourism besides promoting, activating and developing tourism





across Egypt through exchanging tourism advertisements, periodicals and statistics.

## DISCUSSION

Hence, exchanging tour operators, journalists and media specialists' visits together with exchanging participation in tourism markets, exhibitions and events that are operated across both parties in a way increase the international market share of this union in the field of international tourism. Also, it helps to recognize tourism capabilities and stimulate parties to organize integrated tourism programs with competitive prices to benefit both program organizers and tour through different Egyptian touristic sites. Attending international conferences and important seminars is a vital process as it provides a good platform for travel agencies to establish strong relationships with tour operators from one side, as well as forming alliances and mergers with the different international tourism suppliers from the other side.

## CONCLUSION

Finally, to conclude the previous discussion, the current research suggests a group of recommendations that may help or even stimulate investment in tourism sector broadly across the crucial and most affecting sites in Egypt:-

- Stimulating the tourism demand in order to comply with the supply created by the TDA in the new development areas.
- Attending international conferences and important seminars is vital because it is a good chance for Egyptian travel agencies to have strong relationship with tour operators.
- Building good relationships and forming alliances and mergers between Egyptian travel agencies and different tourism suppliers.
- Small travel agencies should accept local merging in order to face the new requirement of the international market.
- Improving and caring for the presented services and their quality should be done according to certain measures.
- Travel agencies shouldn't accept the low prices by the foreign tour operators and should be encouraged to join all types of mergers and partnerships with foreign tour operators.





## MEASURING THE IMPACT OF THE TOURIST EXPERIENCE ON LOYALTY TO EGYPTIAN HOTEL RESORTS

Ass. Prof/ Nawal Moursi Zaki

Associate Professor of Hotel Studied Department

High Institute of tourism and hotels (EGOTH) Alexandria

E-mail: drnawal243@gmail.com

Associate Professor of Tourism Studied Department

Sues Cannel University

E-mail: shady nasr

drnermeenabuzied@gmail.com

### KEY WORDS

Tourists experience, memories, loyalty, and Egyptian's resort hotels

### INTRODUCTION

The objective of this research is to examine the influence of four facets of tourists experience on their memories and loyalty. The result from the finding suggests that all four dimensions of tourist experience influence their memories and loyalty. Overall, findings of this study validate the customer tourist experience scale in the context of resort hotels and enhance the theoretical progress on the experience concept in tourism and offer important implications for resort hotel marketers.

### METHODOLOGY

A convenient sampling technique was used to select the sample. A total of 400 questionnaires were distributed at three tourist spots of Egypt, out of which 27 were returned.





# L'ÉTUDE DU PATRIMOINE COpte À TRAVERS LES PHÉNOMÉNES COSMIQUES DANS L'ART COpte

Mary Magdy Anwar

Professeur Assistant à la Faculté de Tourisme et d'Hôtellerie,

Université d'Alexandrie, section guide

Email: mary.magdy@yahoo.com

## LES MOTS CLÉS

Mots clés : patrimoine, terre, soleil, lune, étoiles, nuages .

## L'INTRODUCTION

Le patrimoine culturel copte matériel ou immatériel représenté dans les monuments des églises et des monastères archéologiques est difficile à restreindre. L'art copte est toujours distingué par son patrimoine et la variété des sujets quotidiens et religieux qui apparaissent sur les diverses matières premières employées. Les persécutions des chrétiens au cours des premiers siècles les poussèrent à représenter leur croyance par des symboles. Même après l'adoption du christianisme comme religion officielle de l'Etat, le symbolisme demeura pour exprimer la défaite du paganisme et la victoire du christianisme. L'art copte est essentiellement basé sur les symboles dans les formes des animaux, des volailles, des plantes et autres.

Les symboles englobent les phénomènes cosmiques dans l'art copte comme la terre, le soleil, la lune, les étoiles, les nuages et les différentes planètes. Ces symboles représentent le Christ, la Sainte Vierge Marie, les anges. Chaque forme porte une indication claire. Ces formes apparaissent dans les icônes du baptême, de la transfiguration et autour du trône du Christ.

Ainsi, cette recherche vise-t-elle à éclaircir les raisons de l'utilisation des symboles dans l'art copte chrétien en donnant un bref aperçu sur les phénomènes cosmiques dans l'art égyptien, dans l'art gréco-romain et les différents autres arts et surtout à souligner l'importance des phénomènes cosmiques, leur symbolisme dans l'art copte à travers quelques exemples représentant les différents phénomènes puis à faire renaître l'importance du patrimoine copte, enfin à faire profiter de cette recherche dans le domaine touristique.





## LES RÉFÉRENCES SUGGÉRÉES

- Atalla, N.S.(n.d) Coptic Art (Sculpture-Architecture), Vo.II, Lehnert&Landrock, Cairo-Spain.
- Atalla, N.S.(n.d)Coptic Icons I, Lehnert&Landrock publishing, Cairo.
- Atalla, N.S.(2000) Illustrations from Coptic Manuscrit, Lehnert&Landrock, Cairo-Spain.
- Biedermann, H. (1992), Dictionary of Symbolism, Facts on file, USA Press.
- Chevalier, Jean et Gheebvant, Alain (1995) Dictionnaire des symboles (Mythes- Rêves- Coutumes- Gestes- Formes- Figures- Couleurs- Nombres), Robert Laffont, Bouquins, Paris.
- Ferguson, G. (1954), Signs& Symbols in Christian Art, Oxford University press, London-New York.
- Kupelia, Mary Missak, (2010) A comparative study of the New Testament Scenes in Coptic monastic churches, Faculty of Tourism and Hotels, Helwan University, vol.I, Unpublished PHD, Cairo.
- Lehner, Ernest ( 1950), Symbols, Signs& Signets, Dover Publications, New York.
- Liungman, Carl G. (1991), Dictionary of Symbols, ABC-Clio Inc, USA.
- Michailidès, G. ( 1948), Vestiges du culte solaire parmi les chrétiens d'Egypte, BSAC, Tome XI, Le Caire.
- Morel, C.( 2004), Dictionnaire des Symboles, Mythes et Croyances, Le Grand livre de Mois, L'Archipel, Paris.





## CITY TOURISM AS A RECENT TREND FOR ACHIEVING SUSTAINABILITY AND CREATE A COMPETITIVE ADVANTAGE OF ALEXANDRIA CITY

Dr. Ghada Ali Abdel Moaty Mohammed

Lecturer at High Institute of Tourism , Hotels & and computer science

- Alexandria

ghadaabdelmoaty@gmail.com

### KEYWORDS:

City tourism; competitive advantage; marketing; sustainability; Alexandria

### INTRODUCTION:

City tourism is considered one of the fastest growing travel segments worldwide, where more than half of the world's population lives in cities today, and by 2030 an estimated five billion people will live in urban areas.

City tourism can be defined as trips taken by travellers to cities or places of high population density. The duration of these trips is usually short (one to 3 days) , therefor The responsibles for the tourism industry have to implement innovative strategies to provide the cities with significant revenue, create a competitive advantage ,and improve the quality of life to its residents.

The city of Alexandria is Egypt's second capital by virtue of its location and importance, houses 5.1 million inhabitants in 2015. It has a diversified economic base and a competitive advantage in several economic sectors. With respect to tourism, Alexandria offers a variety of attractions, including important historic and religious landmarks from the Roman, Islamic, Coptic, and Jewish periods. The city enjoys a temperate climate year round, feature long sandy beaches, in addition to numerous parks and recreational areas, The city has 41 tourist attractions in the fields of leisure tourism, religious tourism, sports yacht tourism, festivals tourism, exhibitions and conference tourism, During summer months, the city





receives almost 3 million visitors, making it the most popular summer resort for Egyptians.

**The main purpose of this research** is formulating an integrated development strategy to promote the Alexandria city as a tourist destination for foreign visitors.

## METHODOLOGY

Based on the above, the study methodology depends on using the following methods: (1) a descriptive approach, (2) the case study method.

**Research Population:** A questionnaire designed to survey the viewpoints a sample of 80 tourist experts' from the Ministry of Tourism, Egyptian Tourist Authority (ETA), tourist companies in Alexandria.

**Sample:** The sample was selected from Alexandria using a purposive/judgmental sampling technique to learn about their opinions on the methods of marketing city tourism in Alexandria, The obstacles of marketing this kind of tourism, and finally their proposals for formulating the integrated development strategy to promote the Alexandria city as an international tourism destination.

**Tools for collecting data:** Data gathering by questionnaire, data analysing. Several statistical tools were used to process the questionnaire and analyse the data.

## DISCUSSION:

**The study discusses:** the meaning of city tourism, and the benefits from this new trend to put Alexandria City again on the international tourism map, the innovative marketing of this modern tourist type to achieve a major competitive advantage to Alexandria city, finally the study sheds light on some case studies, providing insight into city tourism strategies in Europe.

## CONCLUSION:

**The study has reached to:** Formulate an integrated development strategy to promote the Alexandria city as a tourist destination for foreign visitors, manages its main resources and insure that they are used to improve the quality of life of the local population and preserving the economic, cultural and social benefits that will be achieved from this important pattern.





## SUGGESTED REFERENCES:

- City Tourism & Culture (2005), World Tourism Organization, Brussels .
- Alexandria City Development Strategy (CDS) for Sustainable Development (2007), bibliotheca Alexandrina.
- Alexandria governorate, Egypt (2008), Urban Management Approach, The World Bank.
- Bock. K,(2015), The changing nature of city tourism and its possible implications for the future of cities, Springer link published. Germany.
- Cities of the future - global competition, local leadership (2005), Price Coopers, UK.
- Global Report on City Tourism (2012), World Tourism Organization, Volume six -Madrid, Spain.





## THE COLLECTION OF CARL WILHELM VON GERBER UNKNOWN HERITAGE

Islam Asem Abdelkariem Biomy

Lecturer of Modern and Contemporary History

The High Institute of Tourism and Hotels and Monuments Restoration of

Abokir

guiaegipcio@yahoo.com

### KEY WORDS

Alexandria, Order, Medal, Sweden, Gerber, Heritage Tourism, diplomate

### INTRODUCTION

The Swedish consul of Alexandria, Carl Wilhelm Von Gerber, was one of the very well-known people in Alexandria during the Royal period of Egypt. Since 1997 His mansion on the Cornish of Alexandria is serving as the Swedish institute, in that year it was discovered by chance in the basement the privet belongings of the late consul. The discovered collection is very unique, so it is presented nowadays by a simple way in the meeting hall in the institute without any information about its important content. So this study will shed light on the life and death of Von Gerber, and on his privet collection that owned now by the institute.

### METHODOLOGY

Historical and Descriptive methods will be used.

### DISCUSSION

Through the description and the documentation of the elements of the collection of C.W. von Gerber, it will be discussed the importance of this collection and how it represent a part of the cultural heritage of Egypt, to be documented and well presented to the public through many ways.





## CONCLUSION

The history of Von Gerber and his rare collection represents an important part of the modern history of Alexandria and its unknown cultural heritage, which has to be available to the public in a museum hosted by the Swedish institute, and various means.

## SUGGESTED REFERENCES

- Al-Ahram Newspaper.
- Burling, Ingeborg, ed. (1956). Vem är det: svensk biografisk handbok. 1957. Stockholm: Norstedt.
- Le Mondain Égyptien, The Egyptian Who's Who, l'Annuaire de l'élite d'Égypte, 5e année, Le Caire, 1939
- Personal contact with von Gerber contemporary persons.
- Privet documents of the Swedish institute of Alexandria.





## أثر الخصائص الشخصية والمهارات الوظيفية للموارد البشرية على نجاح التسويق السياحي

### The Role of Personal Characteristics and Functional Skills of Human Resources in Tourism Marketing Success

محمد محمد فراج  
مدرس بكلية السياحة والفنادق  
جامعة الفيوم  
dr.mmf@fayoum.edu.eg

#### كلمات البحث

التسويق، مصر، الخصائص الشخصية، المهارات الوظيفية، التعليم، التدريب

#### مقدمة

يعتمد التسويق السياحي بشكل كبير على سمات وقدرات ومهارات مسئولي التسويق، فهم الموكلة إليهم مهام إعداد وتنفيذ خطط التسويق، وتشكل القدرات والمهارات من مجموعة كبيرة من العامل أهمها الخصائص الشخصية والخصائص الوظيفية. وتتضمن الخصائص الشخصية والوظيفية على عدد من المتغيرات منها السن والنوع ومستوى الدخل والوظيفة ومكان المعيشة والقسم الإداري والتعليم والتدريب ... إلخ.

#### المنهجية المستخدمة

أثبتت العديد من الدراسات مدى تأثير الخصائص الشخصية والوظيفية للموارد البشرية على نجاحهم في العمل وإن تفاوتت درجة التأثير المشار إليها، لذا تهدف الدراسة الحالية للتعرف على الدور الذي تسهم به تلك الخصائص والسمات على نجاح الجهد التسويقي لمصر كمقصد سياحي دولي، وذلك من خلال إختبار ثلاثة فرضيات؛ (1) يتأثر تسويق مصر سياحياً بالخصائص الشخصية للموارد البشرية المسئولة عن أنشطة التسويق لمصر، (2) تؤثر الخصائص الوظيفية للموارد البشرية على نجاح جهود تسويق السياحي لمصر، (3) تتأثر الخصائص الوظيفية للموارد البشرية بمستوى التعليم والتدريب. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة .

#### المناقشة

والإختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها فقد تم تركيز الدراسة على عينة من المبحوثين بوزارة السياحة من المعينين بالتسويق السياحي، وذلك باستخدام استماراة استبيان تهدف إلى قياس تأثير إثنين من العوامل المستقلة (الخصائص الشخصية والمهارات الوظيفية) على متغير تابع (نجاح التسويق السياحي) بإستخدام أسلوب الإنحدار الخطي.





### الخاتمة:

وفي النهاية نقدم الدراسة العديد من التوصيات الموجهة للقطاع الحكومي للنهوض بمهارات وقدرات مسئولي التسويق، كما تفتح المجال لدراسات أخرى متصلة بقضايا مثل علاقة التعليم والتدريب بالتسويق.

### قائمة المراجع المقترحة:

- Raj agopal. (2007) Marketing Dynamics: Theory and Practice. New Delhi, India: New Age International.
- Brian Solis (2011) Engage!: The Complete Guide for Brands and Businesses to Build, Cultivate, and Measure Success in the New Web, John Wiley & Sons, Inc.
- Koichi Shimizu (2003)"Symbiotic Marketing Strategy,"4th edition, Souseisha Book Company.(Japanese





## أيدلوجية المعلومات والاتصالات لتنشيط القطاع السياحي من أجل تحقيق تنمية مستدامة وشاملة

لطيفات عبداللطيف أحمد الصاوي

الأمريكية المفتوحة - مصر

01001273208

latifaelsawy@yahoo.com

dr.latifatelsawy99@gmail.com

### كلمات البحث

(تكنولوجيا المعلومات - ميزان المدفوعات - تنمية مستدامة وشاملة)

Information technology – Balance of payments – sustainable and comprehensive development

### مقدمة

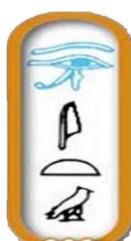
من خلال هذه الدراسة سوف نحاول إبراز أهمية الثورة المعلوماتية في تنشيط قطاع السياحة كأهم قطاع في القطاعات التي تساعد على تحقيق تنمية مستدامة، خاصة وأن مصر دولة رائدة في مجال السياحة، فلدينا السياحة الأثرية والسياحة الدينية. ولكن هناك تحديات عديدة تواجهنا عند تنمية هذا القطاع منها الاستخدام السيء لوسائل التكنولوجيا الحديثة والاتصالات.

Through this study we will try to highlight the importance of information revolution in activate the tourism sector as the most important sector in the sectors that help in achieving the sustainable development especially when Egypt is leader country in tourism field. We have archeological tourism and religious tourism. But there are many challenges facing us when. We develop this sector such as the bad use of modern technology means and communications.

### المناقشة

أن السياحة أصبحت ركيزة أساسية من ركائز النشاط الاقتصادي في مصر. حيث يمثل الدخل السياحي نسبة كبيرة من إجمالي النقد الأجنبي للدخل القومي للبلاد. نظراً لما تتمتع به مصر من مقومات تمنحها وضعاً تنافسياً فريداً على خريطة السياحة العالمية. لذا وجب الاهتمام بتنمية المجال السياحي بمصر كالتالي:

- لابد أن تخصص الحكومة المصرية بنداً من ميزانية الدولة للإنفاق على إنشاء قنوات فضائية مصرية تعمل علي ازدهار قطاع السياحة . حيث أن معظم وسائل الأعلام ممولة من الغرب . فهي صناعات رائجة في المجتمعات الغربية ، ويتم الاعتماد عليها





في تغيير وتشكيل الثقافات ، وتنشر فيها ترليونات الدولارات ، وغالبا ما يحتكرها اليهود في أمريكا وأوروبا ، لأنها تؤثر في الرأي العام الغربي ، وفي نفس الوقت تثير الغرائز والشهوات . (16)

- الاهتمام بالأسراف والرقابة على وسائل الأعلام المختلفة حتى نوضح للعالم كله أن السياحة لدينا أصبحت سياحة عصرية مقدرة المنتج ثقافياً وعلياً ورياضياً وسياحة ترويجية وسياحة المؤتمرات والحوافز وسياحة السفارى والمغامرات والمهرجانات الفنية الموسيقية والمشتريات واليخوت.

- لابد من إعادة النظر للتخطيط لتنمية المجال السياحي. وأن يأخذ رجال الاقتصاد والسياحة بالبلد أن تنمية المجال السياحي يهدف إلى زيادة الدخل الفردي الحقيقي والقومي وإلى تنمية حضارية شاملة لكافة المقومات الطبيعية والإنسانية والمادية للبلاد.

- لابد من اهتمام وزارة الداخلية بتوفير الأمن العام لأهم المناطق السياحية وخاصة على المدارس السياحية على اختلاف أنواعها. من معابد وأثار وقرية الفرعونية التي يقبل عليها السياح لما بها من نماذج لأثار فرعونية. أيضاً الاهتمام بحماية أم安 الفنادق الخمس نجوم والقرى السياحية وشركات السياحة ومكاتب الطيران. وأماكن الغطس التي تجذب السياح من شتى أنحاء العالم وعلى الأخص من ألمانيا وإيطاليا من محبي هذا النوع من الرياضيات حيث يتمتع الغطاس بروية الشعب المرجانية النادرة بالبحر الأحمر ورؤية أنواع نادرة من الأسماك التي يقام لها المهرجانات ومسابقات الصيد باليخوت والتي يرتادها السياح من المصريين والأجانب.

- يراعى أن الاهتمام بالسياحة يؤدى إلى تحقيق تنمية مستدامة وشاملة كالتالي: 1. حيث أن السياحة تمثل 11.3% من إجمالي الناتج المحلي. ونسبة 40% من إجمالي الصادرات المصرية غير السلعية. 19.3% من ايرادات النقد الأجنبي(17).

- 2. السياحة مصدر للعمله الصعبه والدخل القومى.

- 3. توفر فرص عمل للشباب.

- 4. تزيد من حركة العمران.

- 5. تعمل على رواج السوق الداخلية.

- 6. ترفع اسم مصر عالياً بين الأمم وتشجع رجال الأعمال السياح على استثمار أموالهم بمصر بما يعلم على رفع عجلة الانتاج وزيادة الدخل القومي.





### قائمة المراجع المقترحة:

- على حبيش: (التحديات العلمية والتكنولوجية والغرض المتاحة لمصر، الثورة التكنولوجية خيارات مصر للقرن 21)، القاهرة، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية، الأهرام، 1996، ص62.
- عصمت عبدالحميد عز: (مشروع نقل التكنولوجيا بين الدول النامية)، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر القومي للتكنولوجية، القاهرة، أكاديمية البحث العلمي، 1990، ص365.
- www.uobabylon.edu.iq,lectut
- لطيفات عبداللطيف أحمد الصاوي: (سياسات التنمية الشاملة من منظور إسلامي، الخلفاء الراشدين نموذجاً)، رسالة دكتوراه، الجامعة الأمريكية المفتوحة، فرع القاهرة، القاهرة في 2014، ص 11.
- صموئيل هنتجتون: "صدام الحضارات وإعادة بناء النظام العالمي"، ترجمة د. مالك عبد أبو شهيوة، ود. محمود محمد خلفا، الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والأعلام، ليبيا، 1999، ص30.
- World bank, world development 2011: conflict, security, and development, op. cit. pp.: 352 – 353.
- The growthreport: (Strategies for sustained Growth and inclusive development), elahran, 2010, P. 35.
- Ibid, P. 36.
- <https://m.bayt.com/specialties>
- الامام ابى حامد الغزالى المتوفى في 505 هـ: (احياء علوم الدين) قدمه وعلق عليه طه عبد الرؤوف سعد من علماء الازهر الشريف - مكتبة الصفا - الطبعة الاولى - 1423 هـ - 2003 م - ج 2 - ص 104.
- لطيفات عبداللطيف أحمد الصاوي: (سياسات التنمية الشاملة من منظور إسلامي، الخلفاء الراشدين سابقاً)، رسالة دكتوراه، الجامعة الأمريكية المفتوحة - فرع القاهرة، 2014، ص5.
- صلاح الدين فهمي محمود: المستجدات العالمية والإقليمية للادارة والاقتصاد القومى)، المجلة العلمية لقسم الاقتصاد، كلية التجارة بنات، فرع تقها الإشراف، العدد الأول، 2007، ص354.
- نبيل علي : (العرب وعصر المعلومات) القاهرة – الهيئة المصرية العامة للكتاب – 1993 – ص 344 .
- هند مهيار الشوربجي : (العلاقات الاقتصادية الخارجية والصين وموقع الدول العربية منها) . تقرير الإتجاهات الاستراتيجية – القاهرة - 2013 – ص 394 .
- <https://ub.3dlat.net>.
- محمد حافظ الدهوان : (التفسير الاقتصادي للصراع العربي ضد الحضارة الإسلامية السمحاء) – المجلة العلمية لقسم الاقتصاد – جامعة الأزهر – كلية التجارة بنات – فرع تقها الأشراف – العدد الأول – 2007 – ص 242 ، 243 .





- [www.ghlasa.com](http://www.ghlasa.com)

## الإدارة المستدامة للمواقع التراثية بالتطبيق على منطقة النوبة

د. أمل البرى

أستاذ مساعد بالمعهد العالي للدراسات النوعية

مصر الجديدة

### الملخص

تتميز مصر بتنوع أماكن التراث الطبيعي والثقافي والمناطق الطبيعية الخلابة والمواقع الأثرية، وهناك اتجاه عالمي لزيادة أعداد السائحين لزيارة مواقع التراث، وبالتالي فهناك ضرورة لتنشيط هذا النمط في مصر وتعنى سياحة التراث زيارة الأماكن ذات الطابع الثقافي والتراشى وتعتبر بمثابة تجربة سياحية تهدف إلى التعرف على طبيعة المنطقة وتعزيز شعور السائح بأنه جزء لا يتجزأ من تاريخ المنطقة وبصفة عامة فإن الفوائد الاقتصادية التي تعود على المقصد السياحي جراء تنشيط سياحة التراث تكمن في كون سائح التراث يتميز بطول مدة الإقامة وكذلك ارتفاع مستوى الإنفاق.

وفي هذه الدراسة تم اختيار منطقة النوبة لما تتميز به من معالم أثرية وأماكن تراث طبيعي فضلاً عن التميز الثقافي سواء في العادات والتقاليد أو التراث الغنائي واللغوي. والتراشى النوبى شأنه شأن أي تراث يعبر عن منجزات الحضارة الإنسانية التي ينبغي حمايتها لذلك يجب إدارة المنطقة التراثية والحفظ عليها والتي تحقق هدفين الأول الحفاظ على التراث النوبى بوصفه تراثاً عالمياً للإنسانية كلها وحتى تستطيع الأجيال القادمة الاستفادة منه استفادة اقتصادية في المستقبل والهدف الثاني ضمان المشاركة الكاملة لجميع المعنيين بعملية حفظ وإدارة التراث النوبى.

إن تحقيق التنمية السياحية المستدامة تتطلب التعاون والتنسيق من جميع السلطات العامة والمنظمات غير الحكومية والسكان المحليين وتعتمد السياحة المستدامة على تطوير وتقديم الخبرات التي تحقق عنصر الجودة للزائر بما لا يؤثر على أي من القيم الطبيعية والثقافية للمنطقة.





## تطبيق إدارة التنوع في الجهاز السياحي الرسمي وأثره في الأداء التنظيمي

# Applying Diversity Management in the Official Tourism Authority and its Impact on Organizational Performance

Rania Mustafa Abd El-Rahman

Associate Professor

Faculty of Tourism and Hotels

Suez Canal University

E-mail: raniaabd@hotmail.com

Doaa Samir Mohammed Hizah

Associate Professor

Faculty of Tourism and Hotels

Mansoura university

E-mail: dr.doaa.samir@hotmail.com

## KEY WORDS

Diversity Management in the Governmental Tourism Institutions – Organizational Performance – the Egyptian Ministry of Tourism.

### Abstract:

The complex and dynamic nature of the tourism business environment requires an interaction between employees of diverse cultures and backgrounds; on the other side the customers' base became more diversified.

The tourism industry in the 21st century faces many challenges including in particular, the diversified heterogeneous labor. Customer communication is considered a significant and vital factor in the tourism industry. Hence, tourism institutions need to attract personnel who have the ability to interact with customers and understand their needs.

However this is not available to the officials of the tourism government service sector in Egypt, Where employees are often assigned to the manager; who is forced to recruit them- the manager does not select them. Hence, managers become i of a bunch of employees characterized by





being diverse in gender, age, religion, educational backgrounds, levels of experience, personal and psychological characteristics.

The research's problem is that the lack of diversity's awareness and understanding can lead to the emergence of many problems including the lack of effective communication between managers and employees, as well as, the lack of effective communication between employees and customers.

Therefore, the research aims at:

1-Studying to what extent the governmental tourism sector can benefit from diversity and management of diversity.

2-Measuring to what extent the governmental tourism sector applies management of diversity.

3-Studying the negative or the positive impacts of diversity on the workplace.

4-Pinpointing the best practices and programs for managing the diverse workforces in the Egyptian Ministry of Tourism, in order to avoid organizational conflicts, enhance the level of participation and improve performance.

5-Guiding managers of the Egyptian governmental tourism sector to discover the best qualities of its employees in a business environment characterized by being fair, equitable and non-discriminating.

The research depends on one hypothesis; "There is a significant impact of employees' diversity management on improving the organizational performance.

In this paper organizational performance could be measured through the rate of labor turnover within the Ministry of Tourism and employee satisfaction.

The research is applied to the central administration of travel agencies and the central administration of tourist transportation and guides; within the Egyptian Ministry of Tourism.

The research depends on the descriptive and analytical methods; 'surveys', where a questionnaire form has been designed and was directed to the managers and employees of the central administration of travel agencies and the central administration of tourist transportation and guides; within the Egyptian Ministry of Tourism, in the period from July to September, 2017.

Eventually, many findings and recommendations have been determined.





## SUGGESTED REFERENCES

- Amaliyah (2015): The Importance of Workplace Diversity Management, International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR) Volume 17, No 2, pp 175-182.
- Saxenaa, A. (2014): Workforce Diversity: A Key to Improve Productivity, Procedia Economics and Finance 11, Symbiosis Institute of Management Studies Annual Research Conference (SIMSARC13), Elsevier B.V., pp. 76 – 85.
- Simons, S. M. and Rowland, K. N. (2011): Diversity and its Impact on Organizational Performance: The Influence of Diversity Constructions on Expectations and Outcomes, Journal of Technology Management & Innovation, Volume 6, Issue 3, pp. 171-182.





## تطبيق إدارة التنوع في الجهاز السياحي الرسمي وأثره في الأداء التنظيمي Applying Diversity Management in the Official Tourism Authority and its Impact on Organizational Performance

Rania Mustafa Abd El-Rahman  
Associate Professor  
Faculty of Tourism and Hotels  
Suez Canal University  
E-mail: raniaabd@hotmail.com

Doaa Samir Mohammed Hizah  
Associate Professor  
Faculty of Tourism and Hotels  
Mansoura university  
E-mail: dr.doaa.samir@hotmail.com

### KEY WORDS

Diversity Management in the Governmental Tourism Institutions –  
Organizational Performance – the Egyptian Ministry of Tourism.

### ABSTRACT

The complex and dynamic nature of the tourism business environment requires an interaction between employees of diverse cultures and backgrounds; on the other side the customers' base became more diversified.

The tourism industry in the 21st century faces many challenges including in particular, the diversified heterogeneous labor. Customer communication is considered a significant and vital factor in the tourism industry. Hence, tourism institutions need to attract personnel who have the ability to interact with customers and understand their needs.

However this is not available to the officials of the tourism government service sector in Egypt, Where employees are often assigned to the manager; who is forced to recruit them- the manager does not select them. Hence, managers become i of a bunch of employees characterized by





being diverse in gender, age, religion, educational backgrounds, levels of experience, personal and psychological characteristics.

The research's problem is that the lack of diversity's awareness and understanding can lead to the emergence of many problems including the lack of effective communication between managers and employees, as well as, the lack of effective communication between employees and customers.

Therefore, the research aims at:

1-Studying to what extent the governmental tourism sector can benefit from diversity and management of diversity.

2-Measuring to what extent the governmental tourism sector applies management of diversity.

3- Studying the negative or the positive impacts of diversity on the workplace.

4- Pinpointing the best practices and programs for managing the diverse workforces in the Egyptian Ministry of Tourism, in order to avoid organizational conflicts, enhance the level of participation and improve performance.

5- Guiding managers of the Egyptian governmental tourism sector to discover the best qualities of its employees in a business environment characterized by being fair, equitable and non-discriminating.

The research depends on one hypothesis; "There is a significant impact of employees' diversity management on improving the organizational performance.

In this paper organizational performance could be measured through the rate of labor turnover within the Ministry of Tourism and employee satisfaction.

The research is applied to the central administration of travel agencies and the central administration of tourist transportation and guides; within the Egyptian Ministry of Tourism.

The research depends on the descriptive and analytical methods; 'surveys', where a questionnaire form has been designed and was directed to the managers and employees of the central administration of travel agencies and the central administration of tourist transportation and guides; within the Egyptian Ministry of Tourism, in the period from July to September, 2017.

Eventually, many findings and recommendations have been determined.





## SUGGESTED REFERENCES

- Amaliyah (2015): The Importance of Workplace Diversity Management, International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR) Volume 17, No 2, pp 175-182.
- Saxenaa, A. (2014): Workforce Diversity: A Key to Improve Productivity, Procedia Economics and Finance 11, Symbiosis Institute of Management Studies Annual Research Conference (SIMSARC13), Elsevier B.V., pp. 76 – 85.
- Simons, S. M. and Rowland, K. N. (2011): Diversity and its Impact on Organizational Performance: The Influence of Diversity Constructions on Expectations and Outcomes, Journal of Technology Management & Innovation, Volume 6, Issue 3, pp. 171-182.





## أثر التسويق الداخلي والتعلم التنظيمي على الإبتكار في مؤسسات القطاع الخدمي

جمال سيد أحمد خليفة

جامعة الفيوم- مصر

GSK00@fayoum.edu.my

مسلم بن أجهام بن مسلم الكثيري

طالب دكتوراه بجامعة العلوم الاسلامية الماليزية

muslumajham@yahoo.com

### كلمات البحث:

التعلم التنظيمي- الإبتكار- التسويق الداخلي- الفنادق

### مقدمة

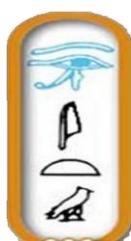
هدفت الدراسة الحالية إلى اختبار الأثر المباشر لممارسات التسويق الداخلي والتعلم التنظيمي على سلوك الالتزام التنظيمي والإبتكار، والأثر غير المباشر لها من خلال الالتزام التنظيمي. تم قياس التسويق الداخلي من خلال أنشطة التحفيز، والتدريب، اوستراتيجية المكافآت، اوالاتصال الداخلي، والتوجه نحو العملاء. تم قياس التوجه التسويقي الداخلي من خلال جمع الاستخبارات الداخلية، ونشرها والاستجابة لها. تم قياس ثقافة التعلم التنظيمي من خلال ثلاث أبعاد تمثلت في ثقافة التعلم على المستوى الفردي، ثقافة التعلم على المستوى الجماعي، وثقافة التعلم على مستوى المنظمة.

إضافة إلى تقسيم سلوك الإبتكار إلى الإبتكار الإداري والإبتكار التكنولوجي والإبتكار الاقتصادي.

استهدفت الدراسة الحالية عينة عشوائية بسيطة من موظفي مجموعة فنادق بسلطنة عمان بلغ 311 موظف حيث تم جمع البيانات الأولية من العينة المستهدفة باستخدام الاستبيان في الفترة ما بين سبتمبر 2016 حتى مارس 2017 . تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS<sub>22</sub> IBM توصلت الدراسة إلى أنه سلوك وممارسات الإبتكار نكسرها ممارسات التسويق الداخلي والتعلم التنظيمي بالمؤسسات الفندقية

### المنهجية المستخدمة:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الكمي، للوصول إلى تحقيق الأهداف المحددة لهذه الدراسة. لاسيما وان هذا المنهج أحد الأساليب الأساسية لدراسة الظواهر، حيث اعتمد الباحثون على وصف الظاهرة كما هي في الواقع ليعبر عنها كمياً، وهو يمثل الإطار النظري للدراسة فيصف ممارسات التسويق الداخلي والتعلم التنظيمي وما يحيط بهما من جوانب هامة كأثرهما على الممارسات الإبتكارية للعاملين بالمؤسسات الخدمية خاصة بصناعة الفنادق.





## واقع استخدام العلامات البيئية كاداة حديثة للتسويق السياحي الاخضر في الشركات السياحية

الدكتورة هبه عبد الكريم يوسف زيدان

مدرس بقسم الدراسات السياحية

بالمعهد العالى للسياحة والفنادق وترميم الاثار ابى قير الاسكندرية

Heba\_zidaan @yahoo.com

### كلمات البحث:

العلامات البيئية، التسوق السياحي الاخضر، برامج التصديق البيئي ، الاستدامة السياحية.

### مقدمة:

انشأت المفوضية الاوروبية العلامات البيئية لخدمات المنشآت السياحية ويعنى منح تلك العلامة ان المنشأة السياحية الممنوحة لها قد نجحت فى تطبيق المعايير البيئية السليمة بالإضافة للاعتماد على الموارد المتتجدة وتعزيز النوعية بالقضايا البيئية. لذلك للعلامات البيئية دور هام لمساعدة مقدمي الخدمات السياحية على تحديد القضايا البيئية الحرج، كما تلعب دورا مباشرا في رفع الوعي باهمية حماية البيئة بين السكان المحليين والسائحين من خلال ربط القضايا الاقتصادية والاجتماعية بحماية البيئة ، كما انها اصبحت اداة حديثة تسهم في تسويق الخدمات السياحية كتطبيق لمبادئ التسويق السياحي الاخضر وكالية اتصال حديثة بالسائح، وعالميا اصبحت العديد من منظمى الرحلات السياحية تستخدم العلامات البيئية لرسم وتحسين الصورة السياحية للمنشأة وجذب المزيد من السائحين.

وينطلق الهدف الرئيسي للبحث حول تحديد مدى استخدام العلامات البيئية كوسيلة تسويقية حديثة اعتمادا على تقييم وجهه نظر المديرين بشركات السياحة (فئة أ) لتحديد مدى فاعليتها وقدرتها التنافسية في التسويق، وبالتالي ابراز ايجابيات استخدام العلامات البيئية في المجال التسويقي وما يقابلها من صعوبات في التطبيق او الاستخدام .





لتحقيق الاهداف الرئيسية للبحث تم استخدام طريقة الاستبيان اعتمادا على المقابلة الشخصية لقياس اراء واهتمامات المديرين بشركات السياحة الكبرى بمدينة الاسكندرية عن استخدام العالمة البيئية كاداة تسويقية،

ويتبين انه بالرغم من اهمية تاثير العالمة البيئية كوسيلة تسويقية في مجال شركات السياحة الا ان عملية تطبيقها وتفعيلها ما زالت في طور الاعداد والتنظيم، كما يشير البحث الى اهمية ادراج ثقافة التسويق الاخضر على المستوى المهني للوصول الى تطبيق معايير الاستدامة البيئية وخلق ميزة تنافسية لوسائل التسويق السياحي المستخدمة في قطاع شركات السياحة.

### قائمة المراجع المقترحة:

- Pencarlli,T.,Splendiani,S., Fraboni,C., (2016) Enhancement of the “Blue Flag” Eco-label in Italy: an empirical analysis Anatolia, vol.27, No. 1.pp 28,39.
- Golubevaité, L. (2008). Eco-labelling as a marketing tool for green consumerism. Global Academic Society Journal: Social Science Insight, Vol. 1, No. 3, pp. 25-36.
- Haloui,s.,Schmidt,M., (2016) ,Going Green: Joining the Tunisian Eco-Label Certification Scheme for Tourist Accommodation Services in Tunisia, Global Review of Research in Tourism, Hospitality and Leisure Management (GRRTHLM) An Online International Research Journal Vol: 2 Issue: 1.





Finland



Germany



France



USA



Jordan



India



Malaysia



Japan



Cameroon



Morocco



Sultanate of Oman



Kingdom of Saudi Arabia



Rwanda



Senegal



Ivory Coast



Guinea



Central African Republic



Mali



Burkina Faso



Niger



Burundi



Togo



Gabon



Djibouti



Madagascar



Haiti



Benin



Chad