

## التزام مؤسسات الأغذية والمشروبات المصرية بإجراءات مواجهة فيروس كورونا المستجد وأثر ذلك في تفضيل وولاء العملاء

ايهاب فتحي عبد العزيز بسيوني

المعهد العالي للسياحة والفنادق والحاسب الآلي - السيوف - الإسكندرية

معلومات المقالة	المخلص
<p><b>الكلمات المفتاحية</b></p> <p>فيروس كورونا المستجد؛ التدابير الاحترازية؛ عملاء المطاعم.</p> <p><b>(JAAUTH)</b></p> <p>المجلد ٢٣، العدد ١، (ديسمبر ٢٠٢٢)، ص ٣٣-٤٩.</p>	<p>أصدرت الحكومة المصرية العديد من القرارات، والتي تم ترجمتها في صورة إجراءات احترازية كمحاولة للحد من انتشار فيروس كورونا المستجد والسيطرة عليه، وهي الإجراءات التي تهدف إلى تحقيق التباعد الاجتماعي بين الأفراد للحد من الاختلاط بين ومن ثم السيطرة على انتشار تلك الجائحة. وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام منشآت الضيافة بالإجراءات الاحترازية الخاصة بمواجهة فيروس كورونا المستجد، مع التعرف على تقييم العملاء لتلك الإجراءات في منشآت الضيافة محل الدراسة، بالإضافة إلى تحديد العلاقة بين التزام المنشآت محل الدراسة بالإجراءات الاحترازية وبين كل من تفضيل وولاء العملاء لتلك المنشآت. وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير لالتزام منشآت الضيافة محل الدراسة باتباع الإجراءات الاحترازية خلال فترة الجائحة على كل من تفضيل وولاء العملاء لتلك المنشآت. وبناء على ذلك تم قبول فرضيتنا الدراسة، حيث يوجد تأثير إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية لمدى التزام منشآت الأغذية والمشروبات باتباع الإجراءات والتدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة على كل من تفضيل وولاء العملاء لتلك المنشآت.</p>

### مقدمة

تُعرف الجائحة بأنها "وباء ينتشر بين البشر فقط في مساحة كبيرة، وقد تنتسج لتضم كافة أرجاء العالم". لقد شهد العالم عبر التاريخ العديد من الجوائح مثل: فيروس إيبولا، وأنفلونزا الطيور، والجديري، والطاعون وغير ذلك من جوائح مختلفة أثرت في البشرية (World Health Organization, 2018). وبنهاية عام ٢٠١٩، ظهر فيروس كورونا المستجد (COVID-19) في مدينة ووهان بالصين، وبخروج الفيروس عن السيطرة امتد ليُشمل جميع دول العالم (منظمة الصحة العالمية، ٢٠٢٠).

لقد أثر فيروس كورونا المستجد على جميع دول العالم دون استثناء، وتفاوتت تأثيرات الفيروس من دولة لأخرى وفقاً لقدرة وكفاءة المنظومة الصحية بكل دولة، وكذلك وفقاً لسرعة الاستجابة من خلال اتخاذ الإجراءات والتدابير

الخاصة بالسيطرة على الفيروس (Legido et al., 2020). لقد أحدثت جائحة كورونا صدمة عالمية مفاجئة امتدت آثارها لتشمل النواحي الاجتماعية والاقتصادية، ولعل الأنشطة الخدمية المختلفة كانت من أكثر القطاعات التي تأثرت سلبياً بتلك الجائحة (Jung et al., 2021).

عند النظر إلى جائحة كورونا -كأزمة صحية تعرض لها العالم- يلاحظ أن تلك الأزمة الصحية قد أثرت سلباً على الاقتصاد العالمي، إذ أن انتشار الفيروس جعل الدول المختلفة تقوم باتخاذ سلسلة من الإجراءات التقييدية لتحقيق التباعد الاجتماعي، مما أدى إلى إغلاق الكثير من الشركات والأسواق المالية، وتوقف النشاط السياحي عن العمل (Figus, 2020).

ويشير هريدي (٢٠٢٠) أن الضيافة واحدة من القطاعات السياحية الرائدة في العالم، ونظراً لاعتماد قطاع الضيافة -في جوهره- على التفاعل بين الأفراد أكثر من أي نشاط اقتصادي آخر، وانتشار الأوبئة العالمية يؤثر بشكل أكبر على صناعتي السياحة والضيافة مقارنة بالأنشطة الأخرى، حيث يُعد قطاع السياحة والضيافة أكثر القطاعات تضرراً جراء تفشي فيروس كورونا المستجد. فصناعة السياحة والضيافة من الصناعات كثيفة الاتصال فيما بين البشر، مما يجعلها ذات حساسية كبيرة للتأثر بالأمراض المختلفة ولاسيما الوبائية منها (Sobaih et al., 2021)، وهو ما تؤكدته منظمة السياحة العالمية (www.unwto.org) حيث أعلنت أن تفشي فيروس كورونا يطرح تحديات كبرى أمام قطاع السياحة.

لقد كان لظهور تلك الجائحة تأثيرات مختلفة علي مختلف دول العالم، مما دفع حكومات الدول للتدخل بشكل فوري لاتخاذ مجموعة من الإجراءات التي من شأنها السيطرة على تلك الجائحة، تلك الإجراءات أثرت بشكل مباشر على أسلوب حياة الأفراد (عكاشة، ٢٠٢٠)، ومع التزايد المطرد في عدد الحالات المصابة، تزايد الضغط على الحكومات مما جعلها تتخذ مجموعة من القرارات المختلفة كتدابير وقود لمواجهة الجائحة مثل: التباعد الاجتماعي، والعمل من المنزل، والحجر الذاتي أو الإلزامي، والسيطرة على الحشود والتجمعات، وما إلى ذلك من قرارات تهدف للسيطرة على الجائحة أو الحد من تأثيرها (Ghanem, 2020; Jaipuria et al., 2021).

#### أهم تدابير مواجهة فيروس كورونا المستجد في منشآت الضيافة المصرية

أصدرت الحكومة المصرية العديد من القرارات والتي تم ترجمتها في صورة تدابير احترازية كمحاولة للحد من انتشار الفيروس والسيطرة عليه، وهي القرارات والتدابير التي تهدف إلي تحقيق التباعد الاجتماعي بين الأفراد للحد من الاختلاط بين الأفراد والسيطرة على انتشار تلك الجائحة. حيث أصدر رئيس مجلس الوزراء قراراً يحمل رقم ٦٠٦ في ٢٠٢٠/٣/٩ جاء في مادته الأولى ما يلي: "في سبيل اتخاذ الدولة لبعض الإجراءات الاحترازية لمواجهة فيروس (كورونا) وحفاظاً على صحة المواطنين، تُعلق مؤقتاً جميع الفاعليات التي تتطلب تواجد اية تجمعات كبيرة للمواطنين أو التي تتطلب انتقالهم بين المحافظات بتجمعات كبيرة مثل: الحفلات الفنية والاحتفالات الشعبية والموائد والمعارض والمهرجانات، وذلك لحين صدور اشعار آخر" (الجريدة الرسمية، العدد ١٠ مكرر، ٢٠٢٠).

مع التزايد المستمر عالمياً في أعداد المصابين بجائحة كورونا، جاء قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٧١٧ بتاريخ ٢٠٢٠/٣/١٤ بتعليق الدراسة لمنع التجمعات الطلابية (الجريدة الرسمية، العدد ١١ مكرر، ٢٠٢٠). ومنعاً لنقل العدوي من الدول الخارجية إلى مصر جاء قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٧١٨ في ٢٠٢٠/٣/١٦ بتعليق حركة الطيران الدولي في جميع المطارات المصرية. وفي ذات اليوم صدر أيضاً قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٧١٩ والذي منح اجازة استثنائية مدفوعة الأجر للعديد من الفئات العاملة بوحدات الجهاز الإداري للدولة وذلك بهدف تقليل أعداد العاملين بمؤسسات الدولة المختلفة كتطبيق للتباعد الاجتماعي من جهة، ومن جهة أخرى كمحاولة للحد من احتمالات تعرض أعداد كبيرة من العاملين بتلك المؤسسات للإصابة (الجريدة الرسمية، العدد ١١ مكرر (هـ)، ٢٠٢٠).

وعلى الرغم من أن القرار ٦٠٦ -سالف الذكر- قد أقر تعليق بعض الفاعليات التي تتطلب تواجد تجمعات كبيرة للمواطنين، إلا أن الحكومة أصدرت قرارها رقم ٧٢٤ بتاريخ ٢٠٢٠/٣/١٧ بتعليق بعض الفاعليات الأخرى بشكل كامل. حيث جاء بالمادة الأولى من هذا القرار ما يلي: تُعلق العروض التي تُقام في دور السينما والمسارح، أيا كانت تبعيتها، لحين صدور إشعار آخر، وذلك كتدبير احترازي في إطار خطة الدولة الشاملة للتعامل مع أي تداعيات محتملة لفيروس كورونا المستجد (الجريدة الرسمية، العدد ١١ مكرر (ع)، ٢٠٢٠).

وعلى الرغم من أن جميع القرارات سالفة الذكر جاءت للحد من التجمعات بين الأفراد، إلا أنها جميعاً لم تتعرض بشكل مباشر إلى أنشطة صناعة الضيافة، حتى كان قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٧٣٩ الصادر بتاريخ ٢٠٢٠/٣/١٩ بمثابة البداية الحقيقية لبدء تقييد العديد من أنشطة الضيافة، حيث جاء بالمادة الأولى من هذا القرار ما يلي: تُغلق ابتداءً من الساعة السابعة مساءً وحتى الساعة السادسة صباحاً أمام الجمهور، بكافة أنحاء الجمهورية، جميع المطاعم والمقاهي والكافيتريات والكافيهات والكاзиноهات والملاهي والنوادي الليلية والحانات والمراكز التجارية (المولات التجارية) وما يماثلها من المحال والمنشآت التي تهدف إلى بيع السلع التجارية أو تقديم المأكولات أو الخدمات أو التسلية أو الترفيه، ووحدات الطعام المتنقلة، وقد أسننتى القرار في مادته الثانية توصيل الطلبات للمنازل. وفي ذات اليوم صدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٧٤٠، والذي جاء فيه "إغلاق جميع الأندية الرياضية والشعبية ومراكز الشباب ابتداءً من الساعة السابعة مساءً وحتى الساعة السادسة صباحاً بكافة أنحاء الجمهورية (الجريدة الرسمية، العدد ١٢ "تابع"، ٢٠٢٠).

ويعتبر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٧٦٨ الصادر في ٢٠٢٠/٣/٢٤ هو أكثر القرارات الحكومية الاحترازية حدة على مستوى صناعة الضيافة والتباعد الاجتماعي. فعلى مستوى التباعد الاجتماعي فرض القرار إجراءات حظر التجول على المواطنين ووقف تسيير سيارات النقل الجماعي من الساعة الخامسة مساءً إلى السادسة صباحاً، كذلك غلق المحال التجارية غلقاً تاماً يومي الجمعة والسبت، علاوة على مجموعة من الإجراءات الاحترازية الأخرى. أما على مستوى صناعة الضيافة فقد جاء نص المادة الرابعة من القرار كما يلي: "تُغلق جميع المقاهي والكافيتريات والكافيهات والكاзиноهات والملاهي والنوادي الليلية وما يماثلها من المحال والمنشآت، والمحال التي تقدم التسلية أو الترفيه. كما يغلق أمام الجمهور جميع المطاعم، وما يماثلها من المحال والمنشآت التي تقدم

المأكولات، ووحدات الطعام المتنقلة، على أن يقتصر العمل بها على خدمة توصيل الطلبات للمنازل حتى الساعة السابعة مساءً". وبذلك يكون هذا القرار هو أكثر القرارات تأثيراً على صناعة الضيافة (الجريدة الرسمية، العدد ١٢ مكرر (ب)، ٢٠٢٠).

وفي ٢٠٢٠/٤/٨ صدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٨٥٢ بتمديد حظر التجول واستمرار غلق المطاعم والمقاهي والكافيهات وما في حكمها، مع استمرار ما سبق صدوره من قرارات أخرى (الجريدة الرسمية، العدد ١٤ مكرر، ٢٠٢٠). وفي ٢٠٢٠/٤/٢٣ صدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٩٣٩ بتقليل ساعات حظر التجول حيث جاء في المادة الثانية من القرار ما يلي: يستمر إغلاق المقاهي والكافيتريات والكافيهات والكاзиноهات والملاهي والنوادي الليلية والحانات، وما يماثلها من المحال والمنشآت، والمحال التي تقدم التسلية أو الترفيه، كما يستمر إغلاق جميع الحدائق العامة والمنتزهات والشواطئ، ويقتصر العمل بجميع المطاعم وما يماثلها من المحال والمنشآت ووحدات الطعام المتنقلة ومحال الحلويات وكذلك المنشآت السياحية التي تقدم المأكولات والمشروبات على تقديم خدمة (التيك أوي) خارج ساعات حظر الانتقال والتحرك وخدمات توصيل الطلبات للمنازل على مدار اليوم، مع الالتزام بجميع الاحتياطات الصحية الواجبة (الجريدة الرسمية، العدد ١٧ تابع "د"، ٢٠٢٠).

وكان استمرار جميع التعليمات والقرارات الوزارية السابقة هو مضمون ما جاء في قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١٠٢٤ الصادر في ٢٠٢٠/٥/٨ حيث شدد القرار على استمرار غلق جميع المقاهي والكافيتريات والكافيهات والكاзиноهات والملاهي والنوادي الليلية والحانات، وما يماثلها من المحال والمنشآت (الجريدة الرسمية، العدد ١٩ مكرر"، ٢٠٢٠)، وهو ما أكد عليه أيضاً قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١٠٦٩ الصادر في ٢٠٢٠/٥/١٩ من استمرار حالة الغلق حفاظاً على صحة المواطنين و درءاً لأية تداعيات محتملة لفيروس كورونا المستجد (الجريدة الرسمية، العدد ٢٠ مكرر"، ٢٠٢٠). كما أكد على تلك الإجراءات الاحترازية كذلك قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١١٩٦ الصادر في ٢٠٢٠/٦/١١ (الجريدة الرسمية، العدد ٢٤ "تابع"، ٢٠٢٠).

وتعتبر بداية عودة أنشطة صناعة الضيافة للعمل مرة أخرى في ظل مجموعة من القواعد وفق توقيتات معينة هي البداية التي حددها قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١٢٤٦ الصادر في ٢٠٢٠/٦/٢٤ (الجريدة الرسمية، العدد ٢٥ مكرر "ج"، ٢٠٢٠) حيث جاء بنص المادة الثالثة من ذلك القرار ما يلي: يُسمح باستقبال الجمهور بالمقاهي والكافيتريات والكافيهات والمطاعم، وما يماثلها من المحال والمنشآت، ومحال الحلويات ووحدات الطعام المتنقلة، وذلك وفقاً للضوابط التالية:

- أن تكون ساعات استقبال الجمهور (الجلوس) من الساعة السادسة صباحاً وحتى الساعة العاشرة مساءً.
- الالتزام بكافة ضوابط التدابير الاحترازية والاحتياطات الصحية التي تقرها السلطات المختصة.
- ألا تزيد نسبة الإشغال عن (٢٥%) من الطاقة الاستيعابية.
- عدم تقديم النارجيلة (الشيشة).

ويقتصر العمل بتلك المحال والمنشآت خارج الساعات المقررة لاستقبال الجمهور على تقديم خدمة (التيك أوي) دون الجلوس، وخدمات توصيل الطلبات للمنازل، مع الالتزام بجميع الاحتياطات الصحية الواجبة.

من خلال العرض السابق للقرارات الحكومية الخاصة بالتدابير الاحترازية لمواجهة أية تداعيات لفيروس كورونا المستجد يتضح أن الحكومة جاءت قراراتها المختلفة بهدف الحد من وجود تجمعات بين الأفراد، من خلال سياسات مختلفة للتباعد الاجتماعي للسيطرة على انتشار الفيروس. كذلك يتضح أيضاً أن بداية القرارات التي أثرت سلباً على أنشطة صناعة الضيافة كانت بموجب القرار رقم ٧٣٩ الصادر في ٢٠٢٠/٣/١٩، والذي نص على الغلق الكلي للعديد من منشآت الضيافة. وقد بدأت صناعة الضيافة في استئناف عملها مرة أخرى وفق بعض الضوابط بموجب القرار رقم ١٢٤٦ الصادر في ٢٠٢٠/٦/٢٤، الأمر الذي يوضح أن أنشطة صناعة الضيافة قد توقفت عن العمل لفترة بلغت نحو ٩٨ يوم عمل.

### مشكلة الدراسة

في ظل القرارات الحكومية، تعتبر الأجهزة الرسمية وغير الرسمية هي المسؤولة عن مواجهة تداعيات أزمة فيروس كورونا المستجد على صناعة الضيافة. الأمر الذي يحتاج إلي بذل مزيداً من الجهد والتعاون المشترك بين مختلف الأجهزة المعنية بالأزمة (هريدي، ٢٠٢٠). ويعتبر تقييم الأفراد لتلك القرارات والتدابير ومدى الالتزام بها أحد العوامل الرئيسية التي تحدد فاعلية تلك القرارات، من هنا تأتي مشكلة الدراسة في تقييم عملاء المطاعم والكافيهات لقرارات الحكومة لمواجهة فيروس كورونا المستجد ومدى التزام المنشآت بها. ويمكن بلورة مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤلات البحثية التالية:

- ما مدى التزام منشآت الضيافة بتدابير مواجهة فيروس كورونا المستجد، وما هو تقييم العملاء لتلك التدابير؟
- هل توجد علاقة بين التزام منشآت الضيافة بالتدابير والاجراءات الاحترازية لمواجهة فيروس كورونا المستجد وبين تفضيل العملاء لتلك المنشآت؟
- إلى أي مدى يمكن القول بتأثير التزام منشآت الضيافة بتدابير مواجهة فيروس كورونا المستجد على ولاء العملاء لتلك المنشأة؟

### أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- التعرف على مدى التزام منشآت الضيافة بالتدابير الخاصة بمواجهة فيروس كورونا المستجد.
- التعرف على تقييم العملاء للتدابير الخاصة بمواجهة فيروس كورونا المستجد في منشآت الضيافة محل الدراسة.
- تحديد العلاقة بين التزام منشآت الضيافة محل الدراسة بالتدابير والاجراءات الاحترازية وبين كل من تفضيل ولاء العملاء لتلك المنشآت.

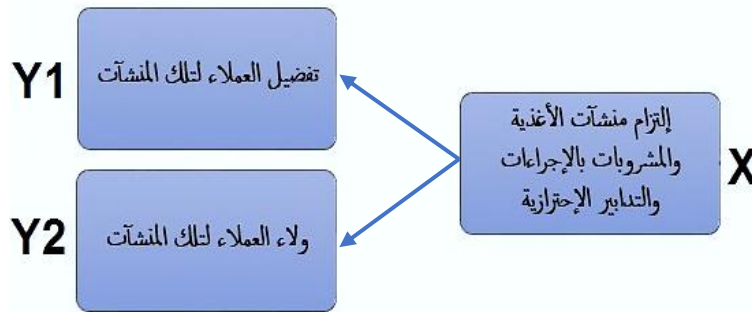
## فرضيتا الدراسة

اتساقاً مع مشكلة الدراسة وأهدافها، تم صياغة فرضيتي الدراسة كما يلي:

**H<sub>1</sub>**: يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمدى التزام منشآت الأغذية والمشروبات باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة على تفضيل العملاء لتلك المنشآت

**H<sub>2</sub>**: يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمدى التزام منشآت الأغذية والمشروبات باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة على ولاء العملاء لتلك المنشآت

واستناداً إلى فرضيتي الدراسة تم صياغة نموذج الدراسة كما هو موضح بالشكل رقم (١).



شكل رقم (١): نموذج الدراسة

## منهجية الدراسة

استمدت الدراسة منهجيتها اعتماداً على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم إعداد استمارة استقصاء ميداني لجمع البيانات من مفردات العينة محل الدراسة، وهي الاستمارة التي تم التحقق من ثباتها وفقاً لاختبار ألفا كرونباخ الإحصائي "Cronbach's Alpha"، وهو ما يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (١).

جدول (١): حساب ثبات وصدق أداة الدراسة

المتغير	معامل كرونباخ ألفا	معامل الصدق
التزام منشآت الضيافة بالإجراءات والتدابير الاحترازية	٠.٨٧٨	٠.٩٣٧
تفضيل العملاء لتلك المنشآت	٠.٨١٨	٠.٩٠٤
ولاء العملاء لتلك المنشآت	٠.٩٤٦	٠.٩٧٢
إجمالي الجمل المعبرة عن متغيرات الدراسة	٠.٩١٥	٠.٩٥٦

وفقاً للبيانات الواردة في الجدول رقم (١)، تراوحت قيم معامل ألفا للجمل المعبرة عن متغيرات الدراسة ما بين ٠.٨١٨ و ٠.٩٤٦، كما جاءت قيمة معامل ألفا لإجمالي الجمل المعبرة عن متغيرات الدراسة مقبولة إحصائياً

أيضاً (٠.٩١٥). وبحساب معامل الصدق، تبين أن قيم معامل الصدق للجمل المعبرة عن متغيرات الدراسة تتراوح ما بين ٠.٩٠٤ و ٠.٩٧٢، كما جاءت قيمة معامل الصدق لإجمالي الجمل المعبرة عن متغيرات الدراسة مقبولة إحصائياً بقيمة قدرها ٠.٩٥٦،

ولقد تم توزيع ٥٠٠ استمارة، في حين لم يتم استرداد سوى ٤٣٥ استمارة فقط من إجمالي الاستمارات الموزعة، وبفحص الاستمارات التي تم استردادها، وجد أن عدد الاستمارات المكتملة البيانات والصالحة للتحليل هي ٤٠٨ استمارة فقط، ومنها تألفت عينة الدراسة، وهو ما يتضح من خلال الجدول رقم (٢).

جدول (٢): توزيع واسترداد استمارات الاستقصاء الميداني

إجمالي عدد استمارات الاستقصاء التي تم توزيعها	%	إجمالي عدد استمارات الاستقصاء التي تم استردادها من نسبة إلى إجمالي ما تم توزيعه	%	إجمالي عينة الدراسة من نسبة إلى ما تم توزيعه	%
٥٠٠	١٠٠	٤٣٥	٨٧	٤٠٨	٨١.٦

ولقد تم تحليل البيانات الواردة بتلك الاستمارات باستخدام برنامج SPSS الإحصائي الإصدار ٢٦، من خلال حساب كل من التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط والانحراف المعياري لتوصيف متغيرات الدراسة، وحساب الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات الدراسة، ومعامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين مختلف المتغيرات محل الدراسة.

#### نتائج الدراسة

##### تفضيل العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية

أشارت البيانات بالجدول رقم (٣) إلى اعتقاد غالبية مفردات عينة الدراسة (٧٢.٦%) بأن التزام منشآت الأغذية والمشروبات بالإجراءات الاحترازية كان سبباً في عودتهم للتردد على تلك المنشآت بعد انحسار الجائحة، كما أفادت النتائج أن غالبية مفردات العينة محل الدراسة يفضلون تناول المنتجات الغذائية في أدوات خدمة أحادية الاستخدام (٧٣.٥%)، إذ أن استخدام المنشأة لتلك الأدوات أحادية الاستخدام يعتبر واحداً من الأسباب التي تتدخل في تفضيل هؤلاء العملاء للمنشأة (٧٣%).

وبالنظر إلى قيم المتوسط لجميع العبارات الخاصة بتفضيل العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية، وجد أنها سجلت قيم أعلى من متوسط المقياس (٣.٠٠)، وهو مؤشر إيجابي، حيث سجل اعتقاد العملاء بأن التزام منشآت الأغذية والمشروبات بالإجراءات الاحترازية كان سبباً في عودتهم للتردد على تلك المنشآت قيمة بلغت ٤.٠٢، فيما سجل تفضيلهم لتناول المنتجات الغذائية في أدوات خدمة أحادية الاستخدام ٤.٢، بينما سجل استخدام المنشأة لأدوات خدمة أحادية الاستخدام كأحد أبرز أسباب تفضيلهم لتلك المنشأة ٤.١.

جدول (٣): تفضيل العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية

الانحراف المعياري	المتوسط	اعتراض بشدة	اعتراض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الجمال الموقفية	تفضيل العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية
٠.٨٢٦	٤.٠٢	٠ %	١٤ %٣.٤	٩٨ %٢٤	١٧٢ %٤٢.٢	١٢٤ %٣٠.٤	أعتقد أن التزام منشآت الأغذية والمشروبات بالإجراءات الاحترازية كان سبباً في عودة ترددي عليها.	
٠.٧٥١	٤.٢	٠ %	٦ %١.٥	١٠٢ %٢٥	١٩٦ %٤٨	١٠٤ %٢٥.٥	أفضل تناول المنتجات الغذائية في أدوات خدمة أحادية الاستخدام.	
٠.٧٧٩	٤.١	٠ %	١٢ %٣	٩٨ %٢٤	١٩٦ %٤٨	١٠٢ %٢٥	يعتبر اعتماد منشأة الأغذية والمشروبات على أدوات خدمة أحادية الاستخدام واحداً من الأسباب التي تتدخل في تفضيلي للمنشأة.	

## ولاء العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية

استناداً إلى البيانات الواردة في الجدول رقم (٤)، تبين أن أكثر من نصف مفردات العينة محل الدراسة (٥٨.٩%) قامت بالتردد علي منشآت الأغذية والمشروبات التي اعتادت التردد عليها قبل الجائحة فور عودة تلك المنشآت لنشاطها ودون خوف من الإصابة، حيث توافرت لدى هؤلاء العملاء الثقة الكافية بأن تلك المنشآت ستراعي قواعد التطهير (٦٦.٢%)، وهو ما يعني استمرار ولاء هؤلاء العملاء للمنشآت التي كانوا يترددون عليها قبل الجائحة، بغض النظر عن مدى التزام تلك المنشآت باتباع الإجراءات الاحترازية (٧٣.٥%).

وبالنظر إلى قيم المتوسط للعبارات الخاصة بولاء العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية، وجد أنها سجلت قيمة إيجابية، حيث سجل قيام العملاء بالتردد علي منشآت الأغذية والمشروبات التي اعتادوا التردد عليها قبل الجائحة فور عودة تلك المنشآت لنشاطها ودون خوف من الإصابة قيمة بلغت ٤.٢٩، فيما سجلت ثقتهم بأن تلك المنشآت ستراعي قواعد التطهير قيمة قدرها ٤.١، بينما سجل استمرار ولأهم للمنشآت التي كانوا يترددون عليها قبل الجائحة، بغض النظر عن مدى التزام تلك المنشآت باتباع الإجراءات الاحترازية قيمة قدرها ٤.٠٥.



جدول (٤): ولاء العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية

المعيار	المتوسط	بشدة اعتراض	اعتراض	مجايد	أوافق	بشدة أوافق	الجملة الموقفية	ولاء العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية
١.٠٧٨	٤.٢٩	١٨ %٤.٤	٢٨ %٦.٨	١٢٢ ٢٩.٩	١٢٨ %٣١.٤	١١٢ %٢٧.٥	فور عودة منشآت الأغذية والمشروبات لنشاطها، قمت بالتردد علي الأماكن التي اعتدت التردد عليها قبل الجائحة سريعاً ودون خوف من الإصابة.	
٠.٩٤٩	٤.١	٦ %١.٥	١٨ %٤.٤	١١٤ %٢٧.٩	١٤٠ %٣٤.٣	١٣٠ %٣١.٩	كنت علي ثقة من ان منشآت الأغذية والمشروبات التي اعتدت التردد عليها ستراعي قواعد التطهير.	
٠.٧٥١	٤.٠٥	٠ %٠	٦ %١.٥	١٠٢ %٢٥	١٩٦ %٤٨	١٠٤ %٢٥.٥	استمر ولأني لمنشآت الأغذية والمشروبات التي اعتدت التردد عليها قبل الجائحة، بغض النظر عن مدى التزام تلك المنشآت باتتبع الإجراءات الاحترازية.	

## رأي العملاء في مدى التزام المنشآت باتتبع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة

استناداً إلى البيانات الواردة في الجدول رقم (٥)، تبين أن غالبية مفردات عينة الدراسة (٧٢.١%) ترى أن قرارات الحكومة بإلغاء جميع الفعاليات التي ترتبط بالتجمعات كانت قرارات ايجابية للحد من انتشار جائحة كورونا، إذ أن تعطيل العمل بمنشآت الأغذية والمشروبات فيما عدا خدمة توصيل الطلبات للمنازل كان من الأمور الإيجابية في مواجهة الجائحة (٧٤%)، فأغلق منشآت الأغذية والمشروبات أثناء جائحة كورونا قد حقق الأهداف المرجوة (٧١.٥%)، كما أن التزام منشآت الأغذية والمشروبات بتحقيق التباعد بين الموائد أثناء الجائحة (٥٨.٩%)، وحرص تلك المنشآت على تحقيق التباعد بين العملاء على المائدة الواحدة خلال الجائحة (٧٣%)، والتزامها التام بالقرارات الخاصة بمنع تقديم الشيشة خلال فترة الجائحة (٧٠.١%)، وتوفير معقمات الأيدي على جميع الموائد وبالفقر الكافي (٧٤%)، والتزام العاملين (٦٩.١%) والعملاء (٧٠.١%) فيها بارتداء الكمامة قد أسهمت في الحد من انتشار الجائحة.

كما أفادت غالبية مفردات عينة محل الدراسة أن العاملين بمنشآت الأغذية قد التزموا بإجراءات التباعد الاجتماعي عند التعامل مع العملاء أثناء الجائحة (٦٤.٧%)، بالإضافة إلى التزامهم باتتبع إجراءات التطهير والتعقيم الفوري للموائد فور انصراف العملاء (٥٨.٩%)، وحرصهم علي استخدام أدوات خدمة أحادية الاستخدام كانت ذات أثر إيجابي في الحد من انتشار الجائحة (٧٣%).

جدول (٥): رأي العملاء في مدى التزام المنشآت باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة

المتوسط	أغراض بشدة	أغراض	مبدأ	وافق	وافق بشدة	الجمال الموقفية	
٠.٩٣٢	٤.١	٠ %	١٨ %٤.٤	٩٦ %٢٣.٥	١٠٨ %٢٦.٥	١٨٦ %٤٥.٦	أعتقد أن قرارات الحكومة بإلغاء جميع الفعاليات التي ترتبط بالتجمعات كانت قرارات ايجابية للحد من انتشار جائحة كورونا.
٠.٨٤٥	٤.١	٠ %	١٤ %٣.٤	٩٢ %٢٢.٤	١٥٨ %٣٨.٧	١٤٤ %٣٥.٣	أرى أن تعطيل العمل بمنشآت الأغذية والمشروبات فيما عدا خدمة توصيل الطلبات للمنازل كان من الأمور الإيجابية في مواجهة جائحة كورونا.
٨٦٥	٤.٢	٠ %	١٢ %٣	١٠٤ %٢٥.٥	١٣٨ %٣٣.٨	١٥٤ %٣٧.٧	أعتقد أن إغلاق منشآت الأغذية والمشروبات أثناء جائحة كورونا حقق الأهداف المرجوة.
٠.٩٤٥	٤.٤	٦ %١.٥	٢٠ %٤.٩	١٤٢ %٣٤.٧	١٣٢ %٣٢.٤	١٠٨ %٢٦.٥	أعتقد أن منشآت الأغذية والمشروبات قد التزمت بتحقيق التباعد بين الموائد أثناء الجائحة.
٠.٨٨٩	٤.٠٣	٦ %١.٥	١٤ %٣.٤	٩٠ %٢٢.١	١٧٦ %٤٣.١	١٢٢ %٢٩.٩	أعتقد أن منشآت الأغذية والمشروبات قد حرصت على تحقيق التباعد بين العملاء على المائدة الواحدة خلال الجائحة.
٠.٩١١	٤.٢	٠ %	٢٠ %٤.٩	١٠٢ %٢٥	١٣٠ %٣١.٩	١٥٦ %٣٨.٢	أرى أن منشآت الأغذية والمشروبات قد التزمت تماما بالقرارات الخاصة بمنع تقديم الشيشة خلال فترة الجائحة.
٠.٩٢٥	٤.٣	٦ %١.٥	١٨ %٤.٤	٨٢ %٢٠.١	١٦٢ %٣٩.٧	١٤٠ %٣٤.٣	أعتقد أن منشآت الأغذية والمشروبات قد وفرت معقمات الأيدي على جميع الموائد وبالقدر الكافي خلال الجائحة.
٠.٩٦٠	٤.٥	٠ %	١٨ %٤.٤	١٠٨ %٢٦.٥	١٦٠ %٣٩.٢	١٢٢ %٢٩.٩	أعتقد أن العاملين بمنشآت الأغذية والمشروبات قد التزموا بارتداء الكمامة خلال الجائحة.
٠.٨٥٠	٤	٠ %	١٢ %٢.٩	١١٠ %٢٧	١٥٠ %٣٦.٨	١٣٦ %٣٣.٣	أعتقد أن العملاء قد التزموا بارتداء الكمامة أثناء تواجدهم بمنشآت الأغذية والمشروبات خلال فترة الجائحة.
١.٠٠٢	٤.١٥	١٢ %٣	١٨ %٤.٤	١١٤ %٢٧.٩	١٤٠ %٣٤.٣	١٢٤ %٣٠.٤	أرى أن العاملين بمنشآت الأغذية قد التزموا بإجراءات التباعد الاجتماعي عند التعامل مع العملاء أثناء الجائحة.
٠.٩٧١	٤.١٥	١٢ %٣	٢٤ %٥.٩	١٣٢ %٣٢.٣	١٥٢ %٣٧.٣	٨٨ %٢١.٥	أعتقد أن العاملين التزموا باتباع اجراءات التطهير والتعقيم الفوري للموائد فور انصراف العملاء خلال الجائحة.
٠.٧٧٩	٤.٠٥	٠ %	١٢ %٣	٩٨ %٢٤	١٩٦ %٤٨	١٠٢ %٢٥	حرصت منشآت الأغذية والمشروبات علي استخدام أدوات خدمة أحادية الاستخدام.

رأي العملاء في مدى التزام المنشآت باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة

وبالنظر إلى قيم المتوسط للعبارات الخاصة بمدى التزام المنشآت باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة، والواردة بالجدول رقم (٥)، وجد أن قيم المتوسطات قد سجلت قيماً إيجابية تتراوح ما بين (٤) و(٤.٥)، وهو ما يعطى مدلولاً إيجابياً على اتفاق مفردات العينة محل الدراسة على العبارات الخاصة بالمقياس المستخدم.

#### مدى الارتباط بين مختلف متغيرات الدراسة

أفادت المصفوفة الارتباطية الواردة في الجدول رقم (٦)، وجود ارتباط طردي قوي بين مختلف المتغيرات محل الدراسة عند مستوى دلالة أقل من ٠.٠١، حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغير المستقل للدراسة -والمتمثل في التزام المنشآت باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة- وبين المتغير التابع الأول للدراسة -والمتمثل في تفضيل العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية- قيمة قدرها ٠.٧٣١، ما يعني أن زيادة التزام المنشآت باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة قد أدى إلى زيادة تفضيل العملاء لتلك المنشآت. كما أفادت النتائج وجود علاقة طردية قوية بين المستقل للدراسة والمتغير التابع الثاني للدراسة -والمتمثل في ولاء العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ٠.٧٦٨، ما يعني أن زيادة التزام المنشآت باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة قد أدى إلى زيادة ولاء العملاء لتلك المنشآت. فيما كشفت النتائج -كذلك- عن وجود ارتباط طردي قوي بين المتغير المستقل الأول والمتغير التابع الثاني للدراسة، بقيمة قدرها ٠.٧٩٩، ما يعني أن زيادة تفضيل العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية تزيد من ولائهم لتلك المنشآت.

جدول (٦): المصفوفة الارتباطية لمختلف متغيرات الدراسة

المتغير	مدى التزام المنشآت باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة	تفضيل العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية	ولاء العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية
مدى التزام المنشآت باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة	١		
تفضيل العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية	٠.٧٣١**	١	
ولاء العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية	٠.٧٦٨**	٠.٧٧٩**	١

#### اختبار فرضيتي الدراسة

$H_1$ : يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمدى التزام منشآت الأغذية والمشروبات باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة على تفضيل العملاء لتلك المنشآت.

لاختبار الفرضية الأولى من فرضيات الدراسة، تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط، وتمثلت نتائج تحليل الانحدار في البيانات الواردة بالجدول رقم (٧). ويتضح من تحليل الانحدار الخطي البسيط أن قيمة F هي (٤٦٥.٧٣٤)، وذلك عند مستوى معنوية أقل من ٠.٠٥، حيث (Sig= 0.000) مما يعني أن تفضيل العملاء

للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية قد تأثر بشكل إيجابي بمدى التزام تلك المنشآت باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة. كما وجد أن قيمة  $R = 0.731$ ، مما يعكس مستوى عال من الارتباط. ولقد كشف تحليل الانحدار أن قيمة  $R^2 = 0.534$ ، مما يعني أن ٥٣٪ من إجمالي تفضيل العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية يعزى إلى التزام تلك المنشآت باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة. بالإضافة إلى ما سبق، أثبتت النتائج معنوية تأثير التزام تلك المنشآت باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة في تفضيل العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية (مستوى المعنوية = ٠.٠٠٠). وبناء على ذلك، تم قبول الفرضية الأولى للدراسة والتي تقضي بوجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمدى التزام منشآت الأغذية والمشروبات باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة على تفضيل العملاء لتلك المنشآت.

جدول (٧): تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الأولى للدراسة

قيمة R	قيمة R <sup>2</sup>	قيمة R2 المعدلة	الخطأ المعياري
٠.٧٣١	٠.٥٣٤	٠.٥٣٣	٠.٥٠٤١٠
ANOVA			
تفضيل العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية	مجموع المربعات	Df	متوسط مربع الخطأ
الانحدار	١١٨.٣٤٩	١	١١٨.٣٤٩
البواقي	١٠٣.١٧٠	٤٠٦	٠.٢٥٤
الإجمالي	٢٢١.٥٢٠	٤٠٧	
Coefficient			
المتغيرات	B	الخطأ المعياري	قيمة Beta
مدى التزام المنشآت باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة	٠.٥٩١	٠.٠٦٨	
تفضيل العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية	٠.٦٩٣	٠.٠٣٢	٠.٧٣١
مستوى المعنوية	قيمة T	قيمة المعنوية	قيمة F
٠.٠٠٠	٨.٦٤٧	٠.٠٠٠	٤٦٥.٧٣٤
٠.٠٠٠	٢١.٥٨١	٠.٠٠٠	

$H_2$ : يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمدى التزام منشآت الأغذية والمشروبات باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة على ولاء العملاء لتلك المنشآت.

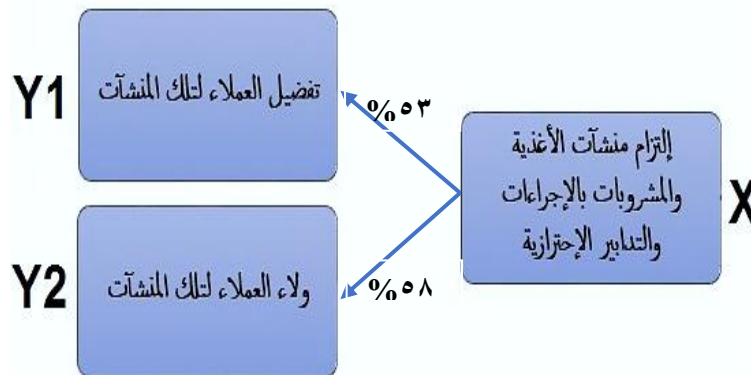
لاختبار الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة، تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط، وتمثلت نتائج تحليل الانحدار في البيانات الواردة بالجدول رقم (٨). ويتضح من تحليل الانحدار الخطي البسيط أن قيمة  $F(0.582, 115)$ ، وذلك عند مستوى معنوية أقل من ٠.٠٥، حيث (Sig= 0.000) مما يعني أن تفضيل العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية قد تأثر بشكل إيجابي بمدى التزام تلك المنشآت باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة. كما وجد أن قيمة  $R = 0.768$ ، مما يعكس مستوى عال من الارتباط. ولقد كشف تحليل

الانحدار أن قيمة  $R^2 = 0.589$ ، مما يعني أن ٥٨٪ من إجمالي ولاء العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية يعزى إلى التزام تلك المنشآت باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة. بالإضافة إلى ما سبق، أثبتت النتائج معنوية تأثير التزام تلك المنشآت باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة في تفضيل العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية (مستوى المعنوية = ٠.٠٠٠). وبناء على ذلك، تم قبول الفرضية الأولى للدراسة والتي تقضي بوجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمدى التزام منشآت الأغذية والمشروبات باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة على ولاء العملاء لتلك المنشآت.

جدول (٨): تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الثانية للدراسة

الخطأ المعياري	قيمة R2 المعدلة	قيمة R <sup>2</sup>	قيمة R		
٠.٥٦٩٨٠	٠.٥٨٨	٠.٥٨٩	٠.٧٦٨		
ANOVA					
مستوى المعنوية	قيمة F المحسوبة	متوسط مربع الخطأ	Df	مجموع المربعات	ولاء العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية
٠.٠٠٠	٥٨٢.١١٥	١١٨.٩٩٧	١	١٨٨.٩٩٧	الانحدار
		٠.٣٢٥	٤٠٦	١٣١.٨١٧	البواقي
			٤٠٧	٣٢٠.٨١٤	الإجمالي
Coefficient					
مستوى المعنوية	قيمة T	قيمة Beta	الخطأ المعياري	B	المتغيرات
٠.٠٠٠	٤.٨٦٥		٠.٠٧٧	٠.٣٧٦	مدى التزام المنشآت باتباع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة
٠.٠٠٠	٢٤.١٢٧	٠.٧٦٨	٠.٠٣٦	٠.٨٧٦	ولاء العملاء للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية

ويعبر الشكل رقم (٢) عن علاقة التأثير القائمة بين متغيرات الدراسة المختلفة، والنتيجة عن تحليل الانحدار البسيط.



شكل (٢): علاقة التأثير القائمة بين مختلف متغيرات الدراسة

## حدود الدراسة

شملت الدراسة جميع أنواع منشآت الأغذية والمشروبات دون الموجود منها بالفنادق. ويصعب تعميم نتائج الدراسة نظراً لمحدودية حجم العينة محل الدراسة، حيث اعتمدت الدراسة على عينة من العملاء بلغت ٤٠٨ مفردة فقط، ما يعني أن نتائج الدراسة تمثل مؤشرات قوية على مدى التزام منشآت الأغذية والمشروبات بالتدابير الخاصة بمواجهة فيروس كورونا المستجد، مع التعرف على تقييم العملاء للإجراءات المتبعة في المنشآت محل الدراسة، إلا أنها تتطلب مزيد من البحث والتحليل إذا أردنا التعميم. كما أنصبت الدراسة على فحص العلاقة بين التزام المنشآت محل الدراسة بالإجراءات الاحترازية، وبين كل من تفضيل وولاء العملاء لتلك المنشآت وذلك خلال فترة الجائحة، وهي النتائج التي ربما لا تمتد للفترات التالية، مما يتطلب مزيد من البحث للتعرف على مدى التزام تلك المنشآت في الفترات التي تلت الجائحة كوضع احترازي.

## الخلاصة والتوصيات

أوضحت نتائج الدراسة وجود ارتباط طردي قوي بين التزام منشآت الضيافة باتتبع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة وبين كل من تفضيل وولاء العملاء لتلك المنشآت، ما يعني أن زيادة التزام المنشآت باتتبع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة قد أدى إلى زيادة تفضيل وولاء العملاء لتلك المنشآت.

كما أكدت النتائج على التأثير الإيجابي لالتزام منشآت الضيافة محل الدراسة باتتبع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة على كل من تفضيل وولاء العملاء لتلك المنشآت، حيث وجدت الدراسة أن ٥٣٪ من إجمالي تفضيل العملاء وأن ٥٨٪ من ولاءهم للمنشآت التي تتبع التدابير الاحترازية يعزى إلى التزام تلك المنشآت باتتبع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة. وبناء على ذلك تم قبول فرضيتنا الدراسة، حيث يوجد تأثير إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية لمدى التزام منشآت الأغذية والمشروبات باتتبع التدابير الاحترازية خلال فترة الجائحة على كل من تفضيل وولاء العملاء لتلك المنشآت.

وبناء على ما تقدم توصي الدراسة بما يلي:

- تعاون مدراء الفنادق فيما بينهم في فترات تفشي الأمراض الوبائية، وهو الأمر الذي يمكن تفعيله من خلال تشكيل مجلس إقليمي دائم لإدارة الأزمات يضم القائمين على أمور منشآت الضيافة لإدارة الأزمات.
- لتطبيق أنظمة التأمين الإجباري على جميع منشآت الضيافة وموظفيها ضد مخاطر التوقف، وذلك لحماية قطاع الضيافة من مخاطر التوقف خلال فترات الأزمات.
- ينبغي أن تتبنى منشآت الضيافة أنظمة وقائية وصحية صارمة، على أن يتم الالتزام بتلك الأنظمة ليس فقط في أوقات الأزمات، وإنما أيضاً على مدار العام، بحيث يصبح الالتزام بتلك الأنظمة الوقائية أسلوب عمل وطريقة أداء لمنشآت القطاع.

- نظراً لعنصر المفاجئة الذي تتسم به الأزمات، يتعين على منشآت الضيافة أن تكون على استعداد دائم للمواجهة، وهو ما يمكن تحقيقه من خلال تطوير فريق عمل للتعامل مع الأزمات.
- تحدث الأزمات بشكل مفاجئ وتنتهي كذلك بشكل مفاجئ، لذا يجب أن تكون لدى منشآت الضيافة خطط واستراتيجيات واضحة للتعامل مع فترات التعافي، وذلك لتحقيق الاستفادة القصوى من فرص الريح الموجودة بسوق الصناعة بمجرد عودة النشاط، وبما يحقق التعافي السريع وتعويض الجزء الأكبر من الخسائر.
- استغلال الفنادق لفترات التوقف المصاحبة للأزمات في الأنشطة المكتملة لعمليات التشغيل، مثل تدريب العمالة وتطوير مرافق المنشأة.

كما توجه الدراسة عناية الباحثين لمحاولة إعادة تطبيق الدراسة على حجم عينة أكبر، وفي مختلف قطاعات الضيافة الأخرى وصولاً إلى نتائج أكثر قابلية للتعميم، وفي السياق ذاته، توصي الدراسة الباحثين بالتعرض لدراسة العلاقة مدى التزام منشآت الضيافة بالإجراءات الاحترازية، في الفترات التي تلت الجائحة، كإجراء استباقي احترازي.

## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع العربية

- عكاشة، حمدي ياسين، (٢٠٢٠)، "جائحة كورونا" فيروس كورونا كوفيد ١٩ وأثرها علي العقود والالتزامات العقدية"، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة.
- قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١٠٢٤، الجريدة الرسمية، (٢٠٢٠)، العدد ١٩ (مكرر)، ٨ مايو.
- قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١٠٦٩، الجريدة الرسمية، (٢٠٢٠)، العدد ٢٠ (مكرر)، ١٩ مايو.
- قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١١٩٦، الجريدة الرسمية، (٢٠٢٠)، العدد ٢٤ (تابع)، ١١ يونيو.
- قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١٢٤٦، الجريدة الرسمية، (٢٠٢٠)، العدد ٢٥ مكرر (ج)، ٢٤ يونيو.
- قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٦٠٦، الجريدة الرسمية، (٢٠٢٠)، العدد ١٠ (مكرر)، ٩ مارس.
- قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٧١٧، الجريدة الرسمية، (٢٠٢٠)، العدد ١١ (مكرر)، ١٤ مارس.
- قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٧٢٤، الجريدة الرسمية، (٢٠٢٠)، العدد ١١ مكرر (ى)، ١٧ مارس .
- قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٧٦٨، الجريدة الرسمية، (٢٠٢٠)، العدد ١٢ مكرر (ب)، ٢٤ مارس .
- قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٨٥٢، الجريدة الرسمية، (٢٠٢٠)، العدد ١٤ (مكرر)، ٨ ابريل.
- قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٩٣٩، الجريدة الرسمية، (٢٠٢٠)، العدد ١٧ تابع (د)، ٢٣ ابريل.
- قرارا رئيس مجلس الوزراء أرقام ٧١٨ و ٧١٩، الجريدة الرسمية، (٢٠٢٠)، العدد ١١ مكرر (هـ)، ١٦ مارس .
- قرارا رئيس مجلس الوزراء أرقام ٧٣٩ و ٧٤٠، الجريدة الرسمية، (٢٠٢٠)، العدد ١٢ (تابع)، ١٩ مارس .
- منظمة السياحة العالمية، (٢٠٢٠)، متاح على الرابط التالي:  
(https://www.unwto.org/ar/tourism-covid-19)، تمت زيارته بتاريخ ٢٠ يونيو ٢٠٢٢.

- منظمة الصحة العالمية، (٢٠٢٠)، متاح على الرابط التالي:  
([https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-\(covid-2019\)-and-the-virus-that-causes-it](https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-(covid-2019)-and-the-virus-that-causes-it))، تمت زيارته بتاريخ ٢٠ يونيو ٢٠٢٢.
- هريدي، باسم محمود أبو العلا، (٢٠٢٠)، "أثر انتشار الأوبئة العالمية على صناعة السياحة في مصر بالتطبيق على فيروس كورونا المستجد - كوفيد - ١٩"، مجلة كلية السياحة والفنادق جامعة الإسكندرية، العدد ١٧، الاصدار الأول، ص ص: ٢٧-٤٦.

#### ثانياً: المراجع الأجنبية

- Figus, A. (2020). "Coronavirus COVID -19, a complex issue between health, economy, politics, and communication". *Geopolitical Social Security and Freedom Journal*, 3(1):1-13.
- Ghanem, M. S. (2020). "Towards a General Framework to Deal with COVID-19 Impacts on Hotel Occupancy: An Applied Research on 5-Star Hotels in Alexandria". *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 9(6):13-26.
- Jaipuria, S., Parida, R. and Ray, P. (2021), "The impact of COVID-19 on tourism sector in India", *Tourism Recreation Research*, 46(2):39-45.
- Jung, H. S., Jung, Y. S. and Yoon, H. H. (2021). "COVID-19: The effects of job insecurity on the job engagement and turnover intent of deluxe hotel employees and the moderating role of generational characteristics". *International Journal of Hospitality Management*, 92(102703):1-9.
- Legido-Quigley, H., Asgari, N., Teo, Y. Y., Leung, G. M., Oshitani, H. and Fukuda, K. (2020). "Are high-performing health systems resilient against the COVID-19 epidemic?" *The Lancet*, 14;395(10227):848-850.
- Sobaih, A. E. E., Elshaer, I., Hasanein, A. M. and Abdelaziz, A. S. (2021). "Responses to COVID-19: The role of performance in the relationship between small hospitality enterprises' resilience and sustainable tourism development". *International Journal of Hospitality Management*, 94:1-11.
- World Health Organization. (2018). last retrieved at 20<sup>th</sup> of June from:(<https://www.who.int/csr/disease/ar/>).





## Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality (JAAUTH)

journal homepage: <http://jaauth.journals.ekb.eg/>



### The Commitment of Egyptian Food and Beverage Establishments to Follow a Precautionary Procedure for the Epidemic of Covid-19 and its Impact on customer Preference and Loyalty

Ehab Fathy Abdel Aziz Basiouny

Higher Institute for Tourism & Hotels and Computer Sciences- El-Seyouf-Alexandria

#### ARTICLE INFO

#### ABSTRACT

##### Keywords:

Covid-19,  
Precautionary  
Procedures,  
Restaurant  
Customers.

The Egyptian government has issued many decisions, which have been translated in the form of procedures that attempt to limit and control the spread of the new Corona virus. These procedures aim to achieve social distancing between individuals to limit mixing between individuals and control the spread of that pandemic. This study aims to identify the commitment of extent of the food and beverage establishments to these procedures to confront the emerging Covid-19, while identifying the customers' evaluation of these procedures in the hospitality establishments under study. In addition, this study aims to determining the relationship, if any, between the commitment of the establishments under study to the precautionary procedures and the preference and loyalty of customers to those establishments. The results indicated a strong direct correlation between the commitment of hospitality establishments to follow the procedures during the pandemic period and both the preference and the loyalty of customers to those establishments. The results also confirmed the positive impact of the commitment of the food and beverage establishments studied to follow the procedures during the pandemic period on both the preference and loyalty of customers. Accordingly, the two hypotheses of the study were accepted as there is a strong positive impact with statistical significance for the extent of commitment of food and beverage establishments to follow procedures during the pandemic period on both the preference and the loyalty of customers to those establishments.

**(JAAUTH)**

**Vol. 23, No. 1,  
(December 2022),**

**PP. 33-49.**