



كلية السياحة



كلية السياحة والفنادق



جامعة



جامعة الإسكندرية

- ماجستير الدراسات الفندقية امتحان فصل الربيع ٢٠١٥

المادة: السلوك التنظيمي في الفنادق الزمن: ساعتان التاريخ: ٢٠١٥-٦-٧

Question One:

Discuss the factors that determine Job Satisfaction of employees in the organization.

Question Two:

- Discuss the nature and scope of conflict.
- Compare between functional / dysfunctional conflict.
- Determine the causes of conflict and the ways to avoid it.

Question Three:

What is meant by Burnout? And what are the causes of its occurrence?

Question Four:

Discuss the concept "Job Design" and the various Job Design Techniques.

=====

BEST WISHES



كلية السياحة والفنادق

التاريخ: ٢٦/٥/٢٠١٥
الزمن: ساعتان



جامعة الإسكندرية

دراسات عليا- ماجستير
مادة: بحوث التسويق الفندقي (١)

Please answer all the following questions

Q١: Write a short definition for the following points: (٣٠ marks)

١. Standardized research service
٢. Full service supplier
٣. Requests for proposals (RFPs)
٤. The research proposal
٥. prelaunch stage
٦. Comparison product tests
٧. Market tracking
٨. End benefits
٩. Tab house
١٠. Monadic product tests

Q٢: There is a sequence of stages that provides a general framework to follow when designing and implementing research study. Discuss? (٣٠ marks)

Best wishes
Dr. Mohamed Kamal



كلية السياحة والفنادق



جامعة الإسكندرية

القسم: الدراسات الفندقية

التاريخ: 2015/1/8

الفرقة: ماجستير

العام الجامعي: (2014-2015)

الزمن: ساعتان

مادة: احصاء متقدم

الفصل الدراسي: فصل الخريف

أجب عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول:

قرر مدير أحد الفنادق اختبار تأثير ورديات العاملين في الفندق على جودة الخدمة المقدمة. قام هذا المدير بعمل مسح على عينة حجمها 600 من الزبائن للاستفسار عن جودة الخدمة المقدمة لهم في الورديات المختلفة، وقد تم تصنيفها الى خدمة بجودة عالية أو خدمة بجودة مقبولة أو خدمة بجودة منخفضة. الجدول التالي يوضح نتائج ذلك الاختبار:

الوردية	الأولى	الثانية	الثالثة
جودة عالية	180	160	110
جودة مقبولة	25	45	20
جودة منخفضة	10	15	35

هل نتائج هذا الاختبار تؤيد وجود ارتباط بين الورديات المختلفة و جودة الخدمة؟ استخدم مستوى معنوية 5%

$$\chi_{1,0.05} = 3.841, \chi_{2,0.05} = 5.991, \chi_{3,0.05} = 7.8147, \chi_{4,0.05} = 9.4877, \chi_{6,0.05} = 12.591$$

السؤال الثاني:

أثناء فترة الإعداد للقيام بالاستثمار في أحد المشاريع السياحية، قام خمسة من الخبراء بتقدير ثمن الأرض التي سيقام عليها هذا المشروع، و كانت الثمن المقدر لكل منهم كالتالي : 6.24 مليون جنيه، 6.23 مليون جنيه، 6.21 مليون جنيه، 6.25 مليون جنيه، 6.22 مليون جنيه. فاذا علمت أن السمسار المسؤول عن بيع هذه الأرض أعلن أن ثمنها هو 5.27 مليون جنيه.

المطلوب: اختبار الفرض القائل بأن هذا السمسار لا يبالغ في ثمن قطعة الأرض. استخدم مستوى معنوية 0.05

$$T_{4,0.05} = 2.13, T_{4,0.025} = 2.78, Z_{0.05} = 1.64, Z_{0.025} = 1.96$$