

العنوان:	أثر رأس المال الفكري في المزيج التسويقي الإلكتروني : الدور المعدل للتدريب : دراسة تطبيقية على مكاتب السياحة والسفر في المملكة الأردنية الهاشمية
المؤلف الرئيسي:	الطهراوى، مجاهد هانى علي
مؤلفين آخرين:	القعيد، مرزوق عايد(مشرف)
التاريخ الميلادي:	2015
موقع:	عمان
الصفحات:	1 - 188
رقم MD:	865062
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة دكتوراه
الجامعة:	جامعة العلوم الإسلامية العالمية
الكلية:	كلية الدراسات العليا
الدولة:	الأردن
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	رأس المال الفكري
رابط:	https://search.mandumah.com/Record/865062

قائمة الملاحق :

ملحق رقم (1) اداة الدراسة



جامعة العلوم الإسلامية العالمية
كلية الدراسات العليا
قسم الإدارة

استبانة

السادة/السيدات المحترمين

تحية طيبة وبعد ،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان "أثر رأس المال الفكري في المزيج التسويقي الالكتروني": الدور المعدل للتدريب / دراسة ميدانية على مكاتب السياحة والسفر في المملكة الأردنية الهاشمية.

**The :Impact of Intellectual Capital on E- Marketing mix
moderating Role of training (An Applied Study on the Travel and
Tourism offices)**

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراة الفلسفة في إدارة الأعمال من جامعة العلوم الإسلامية العالمية.

أمل أن يتسع صدركم لقراءة بنود الاستبانة، والإجابة عليها بما يتوافق مع رأيكم بكل دقة وموضوعية، مع العلم إن هذه البيانات ستعامل بسرية وتستخدم لغايات البحث العلمي فقط.

ولكم جزيل الشكر والتقدير،،

الباحث : مجاهد هاني الطهر اوي

هاتف : 0795000745

الجزء الأول: البيانات الديمغرافية والوظيفية

الرجاء التكرم بوضع (X) في المربع الذي يعبر عن وضعك بدقة:

1- الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى

2- العمر: ☐ أقل من 30 ☐ 30 سنة - أقل من 40 سنة.
☐ 40 سنة - أقل من 50 سنة. ☐ 50 سنة فأكثر.

3- المستوى التعليمي: ☐ دبلوم متوسط فأقل. ☐ بكالوريوس.
☐ ماجستير. ☐ دكتوراه.

4- المسمى الوظيفي: ☐ مدير عام ☐ مدير دائرة

☐ رئيس قسم ☐ موظف

5- عدد سنوات الخبرة: ☐ 5 سنوات فأقل. ☐ 5 سنوات - أقل من 10 سنوات.
☐ 10 سنوات - أقل من 15 سنة. ☐ 15 سنة فأكثر.

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
المتغير المستقل: رأس المال الفكري					
أولاً: رأس المال البشري:					
					1- تمنح الشركة مكافآت مرضية للموظفين أصحاب المبادرات والأفكار الإبداعية .
					2- تشجع الشركة الموظفين على طرح الأفكار الإبداعية لحل المشكلات وتطوير العمل .
					3- يملك موظفو الشركة رصيذا جيدا من المعرفة.
					4- تعمل الشركة على الاحتفاظ بالموظفين من ذوي الخبرة والكفاءة وذلك من خلال تقديم الحوافز المادية والمعنوية .
					5- تعتمد الشركة أسس ومعايير تركز على الخبرة والتخصص عند اختيار الموظفين للعمل لديها .
					6- تعقد الشركة برامج تدريب مستمرة تسهم في تطوير مهارات وقدرات الموظفين .
					7- يتم عقد جلسات العصف الذهني وتشكيل فرق عمل لتنمية روح الفريق بين الموظفين في الشركة .
ثانياً: رأس المال الهيكلي :					

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					8- توفر الشركة التقنيات الحديثة من الشبكات والأجهزة والنظم الحاسوبية اللازمة لأداء العمل.
					9- تمتلك الشركة قاعدة معرفية متمثلة باستخدام الكتيبات والنشرات والأدلة الإرشادية .
					10- تعتمد الشركة على حماية علامتها التجارية وترسيخها في أذهان الزبائن .
					11- تعتمد الشركة على تسجيل حقوق الملكية الفكرية وبراءات الاختراع للاحتفاظ بالخبرات والمعارف المنظمة لديها .
					12- تعمل الشركة وفق طرق وأساليب وإجراءات عمل محددة يتم تحسينها وتطويرها باستمرار .
					13- تعتمد الشركة إجراءات مقننة وقابلة للقياس لتقييم نوعية خدماتها الالكترونية.
					14- تعمل الشركة على امتلاك قاعدة بيانات حول المستهلكين تساعد في تطوير الخدمات لديها .
					15- يتوافر لدى الشركة هيكل تنظيمي واضح المعالم تحدد فيه السلطات والمسؤوليات والعلاقات.
					16- تمتلك الشركة مبادئ واضحة و تقاليد وثقافة راسخة.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
ثالثا: رأس المال الزبائني :					
					17- تسعى الشركة للتعرف على حاجات الزبائن كأحد المعطيات الهامة لقياس درجة ولائهم.
					18- تعمل الشركة جاهدة للاحتفاظ بزبائنها القدامى ومنحهم امتيازات تفضيلية .
					19- تقوم الشركة بالتواصل مع الزبائن وفتح قنوات للحوار معهم للتعرف على آرائهم ومقترحاتهم إلكترونيا.
					20- تقيم الشركة علاقة ايجابية مع مورديها الرئيسيين قائمة على الثقة والتعاون.
					21- تنظر الشركة لرضا الزبائن كعامل مهم في تقييم أدائها وتطوير جودة خدماتها .
					22- تعمل الشركة على استشارة أصحاب المصالح عند اتخاذ قرارات إستراتيجية.
					23- تمتلك الشركة سجلات لأهم مورديها تحتوي على كافة البيانات الضرورية عنهم.
					24- تقيم الشركة تحالفات مع مكاتب سياحية أخرى من شأنها إضافة قيمة لأعمالها.
					25- تولي الشركة اهتماما خاصا بالنظر في شكاوى العملاء.
المتغير التابع: المزيج التسويقي الالكتروني					
أولا : الخدمة أو المنتج					

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					26- تتميز المنتجات السياحية التي تقدمها الشركة بالتنوع .
					27- تتصف الخدمات السياحية التي تقدمها الشركة بالجودة العالية.
					28- تتسم الخدمات الالكترونية التي تقدمها الشركة بالمصداقية والثبات وسرعة الاستجابة.
					29- تمتلك الشركة إجراءات تقنية للتأكد من جودة المنتجات السياحية قبل عرضها على الزبائن.
					30- تقوم الشركة بمواكبة آخر المستجدات في مجال تقديم الخدمات السياحية.
					31- تمتلك الشركة قسما خاصا للخدمات الالكترونية.
					32- توفر الشركة خدمة الرسائل الالكترونية لعملائها الدائمين.
ثانياً : التسعير					
					33- تحرص الشركة على أن تتلاءم الأسعار المعتمدة مع جودة الخدمة المقدمة.
					34- توفر الشركة خدمة الدفع الالكتروني لعملائها بطريقه سهلة وآمنة.
					35- تقوم الشركة بمراجعة الأسعار وفق آخر المستجدات بحيث تحقق مزايا تنافسية.
					37- تحرص إدارة الشركة على المواءمة بين الأسعار وتحقيق الأرباح.
					38- تقدم الشركة خصما خاصا للزبائن عند الشراء عن طريق الموقع الالكتروني.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
ثالثاً : الترويج					
					39- تستخدم الشركة وسائل وأساليب ترويج الكترونية حديثة ومتنوعة.
					40- تخصص الشركة موازنة مستقلة للترويج الالكتروني .
					41- تتبع الشركة سياسات ترويج الكترونية واضحة لخدماتها.
					42- تمتلك الشركة طرق متنوعة لبناء علاقات جيدة مع الزبائن.
					43 تمتلك الشركة نشرات وكتيبات إرشادية شاملة عن منتجاتها وخدماتها.
					44 تحفز الشركة عملية التواصل بين الموظفين لديها مع الزبائن قبل وبعد تقديم الخدمات.
					45- تقوم الشركة بالترويج لخدماتها بمصداقية ومهنية عبر موقعها الالكتروني.
رابعاً :التوزيع					
					46- يتوافر لدى الشركة قنوات عديدة لتوزيع خدماتها.
					47- تمتلك الشركة إستراتيجية توزيع واضحة المعالم الكترونياً.
					48- تحرص إدارة الشركة على وصول الخدمات الالكترونية للزبائن ببسر وسهولة.
					49- تقدم الشركة منتجاتها وخدماتها الالكترونية بالسرعة اللازمة وفي الوقت المناسب.
					50- توفر الشركة معلومات كافية عن منتجاتها وخدماتها من خلال موقعها الالكتروني .
المتغير المعدل					
التدريب:					

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					51- يتم عقد البرامج التدريبية للموظفين في الشركة ضمن جداول زمنية محددة.
					52- تخصص الشركة موازنة مالية مستقلة لبرامج التدريب والتطوير .
					53- تبني البرامج التدريبية في الشركة بناءا على تحديد واضح للاحتياجات التدريبية التي يتم تشخيصها .
					54- تعمل الشركة على إقامة برامج التدريب في الوقت المناسب وحسب احتياجات الموظفين.
					55- تركز الشركة على برامج التدريب التي تزيد من المهارات التخصصية اللازمة للموظفين.
					56- تقوم الشركة بإيفاد الموظفين إلى دورات تدريبية داخل وخارج البلاد للحصول على المعرفة العلمية والعملية الحديثة في حقل التخصص.
					57- تراقب الشركة وتقيم انعكاس نتائج التدريب على أداء الموظفين لأعمالهم.

ملحق رقم (2) قائمة بأسماء الاساتذة المحكمين

قائمة بالمحكمين

1- أ.د سليمان عبيدات	جامعة العلوم الاسلامية العالمية
2- أ.د عبدالستار العلي	جامعة العلوم الاسلامية العالمية
3- أ.د مامون عكروش	الجامعة الالمانية
4- أ.د محمود الروسان	جامعة عجلون
5- أ.د ثامر البكري	جامعة العلوم التطبيقية
6- أ.د موسى اللوزي	الجامعة الاردنية
7- أ.د هيثم الشبلي	جامعة البلقاء التطبيقية
8- د. فايز النجار	جامعة العلوم الاسلامية العالمية
9- د. هاني ارتيمة	جامعة العلوم الاسلامية العالمية
10- د. صلاح ذياب	جامعة العلوم التطبيقية
11- د. عاطف العدوان	جامعة البلقاء التطبيقية
12- د. انس الحديد	جامعة العلوم التطبيقية
13- د. خليل الحيارى	جامعة البلقاء التطبيقية
14- د. بدر القعيد	جامعة عجلون
15- د. حمزة الشعار	جامعة البلقاء التطبيقية
16- د. بلال النسور	جامعة البلقاء التطبيقية
17- د. خالد أبو الغنم	جامعة مؤتة

الملحق رقم (3) إقرار التدقيق اللغوي

إقرار التدقيق اللغوي

السادة جامعة العلوم الاسلامية العالمية المحترمين

الدكتور : مرزوق عابد القعيد المحترم

تحية طيبة وبعد :

ارجو اعلامكم بأنني قمت بالإطلاع على الاطروحة الموسومة (أثر رأس المال الفكري في المزيج التسويقي الالكتروني : الدور المعدل للتدريب . دراسة ميدانية في مكاتب السياحة والسفر في المملكة الاردنية الهاشمية

وقد تم تدقيقها وتنقيحها ، ووجدت خالية من الاخطاء اللغوية

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

د. عطية ابو الشيخ
جامعة البلقاء التطبيقية
كلية الاميرة عالية