

العنوان:	أثر جودة خدمة وكالات السياحة والأسفار على رضا الزبائن: وكالات السياحة والأسفار - ورقلة
المؤلف الرئيسي:	عزيزي، حليلة
مؤلفين آخرين:	مسغوني، مند(مشرف)
التاريخ الميلادي:	2015
موقع:	ورقلة
الصفحات:	1 - 52
رقم MD:	934213
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة ماجستير
الجامعة:	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
الكلية:	كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الدولة:	الجزائر
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	جودة الخدمات، وكالات السياحة والسفر، الجزائر، ورقلة، رضا العملاء، الولاء والبراء
رابط:	https://search.mandumah.com/Record/934213

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم التجارية

تخصص : تسويق خدماتي

استبيان

سيدي ، سيدتي ، تحية طيبة

بصدد إعداد مذكرة تخرج ماستر تخصص تسويق خدمات بعنوان " أثر جودة خدمة وكالات السياحة و الأسفار على ولاء الزبائن " تقوم الباحثة بوضع هذا الاستمارة بين أيديكم وذلك بالإجابة على الأسئلة بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة مع العلم انه سيتم التعامل مع الإجابات بالسرية التامة وستستخدم لإغراض البحث العلمي فقط .

شكرا على تعاونكم ، وتفضلوا بتقبل اسمى عبارات التقدير و الاحترام

الجزء الأول : البيانات الشخصية

1- الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى

2- الفئة العمرية :

☐ 30 – 20 ☐ 40 – 31 ☐ 50 – 41 ☐ أكثر من 50 سنة

3- الحالة العائلية : أعزب ☐ متزوج ☐

4- المستوى التعليمي :

ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

الجزء الثاني : أبعاد جودة خدمة الوكالات السياحية

رقم العبارة	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
1	عندما تواجهني مشكلة فان الوكالة تبدي اهتماما خاصا لحلها.			
2	عندما تقوم الوكالة بتقديم خدمة في وقت محدد فإنها تلتزم بها.			
3	تؤدي الوكالة خدماتها بطريقة صحيحة من أول مرة.			
4	أشعر بالأمان عند التعامل مع الموظفين في الوكالة.			
5	يتابع الموظفون بالوكالة حالة الزبون .			
6	يتحلى الموظفون بالوكالة بالأدب وحسن الخلق.			
7	تقدم الوكالة الخدمات المطلوبة بشكل فوري وسريع.			
8	يوجد بالوكالة موظفون مهتمين بتلبية طلبات الزبائن .			
9	العاملين بالوكالة لديهم الاستعداد الدائم للتعاون مع الزبون .			
10	تحتوي الوكالة على تجهيزات ومعدات وأجهزة متطورة.			
11	وجود موظفين بالوكالة على درجة عالية من حسن المظهر والهندام.			
12	مظهر مبنى الوكالة وديكوراتها جذاب.			
13	تقع الوكالة في مكان ملائم.			

			14	لم أجد صعوبة في الوصول إلى الوكالة .
			15	يتم نقل المشاكل التي تواجه الزبون إلى الإدارة مباشرة.
			16	تتم محادثة الزبون باللغة واللهجة التي يفهمها.
			17	يتم الإصغاء والاهتمام بانشغالات الزبون من قبل العاملين.
			18	وجود الروح المرحية و الصداقة في التعامل مع الزبون .

الجزء الثالث : ولاء الزبون لوكالات السياحة

رقم العبارة	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
19	علاقتك جيدة مع الوكالة التي تتعامل معها .			
20	أنت راضي على موظف الوكالة الذي يقدم لك الخدمة .			
21	تفضل التعامل مع هذه الوكالة في المستقبل .			
22	لديك ثقة في خدمات هذه الوكالة .			
23	أنت راضي على جودة الخدمة المقدمة لك .			
24	من الممكن أن تتعامل مع وكالة أخرى تقدم أسعار أفضل .			
25	تقارن بين الوكالة التي تتعامل معها و وكالة أخرى .			
26	تختار الوكالة على أساس قرب المسافة.			
27	تفكر في تغيير الوكالة .			
28	تقوم بذكر أمور إيجابية عن الوكالة أمام الأقارب و الأصدقاء .			
29	دوام عمل الوكالة يناسبك .			
30	تتحدث عن مشكل واجهك في الوكالة إلى وكالة أخرى .			

اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
بن جروة حكيم	أستاذ مساعد أ	جامعة قاصدي مرباح
حجاج عبد الرؤوف	أستاذ مساعد أ	جامعة قاصدي مرباح
مسغوني منى	أستاذ مساعد أ	جامعة قاصدي مرباح

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,771	30

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تبدي الوكالة فان مشكلة تواجهني عندما لحظها خاصا اهتماما	30	1,00	3,00	2,5667	,77385
وقت في خدمة بتقديم الوكالة تقوم عندما بها تلتزم فانها محدد	30	1,00	3,00	2,3333	,75810
صحيحة بطريقة خدماتها الوكالة تؤدي مرة اول من	30	1,00	3,00	2,2333	,89763
الموظفين مع التعامل عند بالامن أشعر الوكالة في	30	1,00	3,00	2,7333	,58329
الزبون حالة بالوكالة الموظفين يتابع وحسن بالأدب بالوكالة الموظفون يتحلى الخلق	30	1,00	3,00	2,5333	,77608
بشكل المطلوبة الخدمات الوكالة تقدم وسريع فوري	30	1,00	3,00	1,9333	,73968
بتلبية مهتمين موظفون بالوكالة يوجد الزبائن طلبات	30	1,00	3,00	2,7000	,53498
الدائم الاستعداد لديهم بالوكالة العاملين الزبون مع للتعاون	30	1,00	3,00	2,6667	,60648
ومعدات تجهيزات على الوكالة تحتوي متطورة وأجهزة	30	1,00	3,00	2,4333	,77385
عالية درجة على بالوكالة موظفين وجود الهندام و المظهر حسن من	30	1,00	3,00	2,4000	,77013
جذاب وديكوراتها الوكالة مبنى مظهر ملائم مكان في الوكالة تقع	30	1,00	3,00	2,2667	,58329
الوكالة إلى الوصول في صعوبة أجد لم إلى الزبون تواجه التي المشاكل نقل يتم مباشرة الإدارة	30	1,00	3,00	2,5667	,67891
	30	1,00	3,00	2,3000	,79438
	30	1,00	3,00	2,4333	,72793

التي اللهجة و باللغة الزبون محادثة تتم يفهمها	30	1,00	3,00	2,7333	,63968
بانشغالات الاهتمام و الإصغاء يتم	30	1,00	3,00	2,6667	,60648
العاملين قبل من الزبون	30	1,00	3,00	2,5333	,68145
في الصداقة و المرححة الروح وجود الزبون مع التعامل	30	1,00	3,00	2,5333	,73030
تتعامل التي الوكالة مع جيدة علاقتك هل معها	30	2,00	3,00	2,7333	,44978
الذي الوكالة موظف على راض أنت هل الخدمة لك يقدم	30	1,00	3,00	2,2667	,73968
في الوكالة هذه مع التعامل تفضل هل المستقبل	30	1,00	3,00	2,5000	,68229
الوكالة هذه خدمات في ثقة لديك هل الخدمة جودة على راض أنت هل لك المقدمة	30	1,00	3,00	2,4000	,81368
وكالة مع تتعامل أن الممكن من هل أفضل أسعار تقدم أخرى	30	1,00	3,00	2,3333	,84418
تتعامل التي الوكالة بين تقارن هل أخرى وكالة و معيت	30	1,00	3,00	2,4667	,68145
قرب أساس على الوكالة تختار هل المسافة	30	1,00	3,00	2,2333	,81720
الوكالة تغيير في تفكر هل الوكالة عن ايجابية أمور يذكر تقوم هل الأصدقاء و الأقارب أمام	30	1,00	3,00	2,5667	,67891
يناسبك الوكالة عمل دوام هل في واجهك مشكل عن تتحدث هل أخرة وكالة إلى الوكالة	30	1,00	3,00	2,1667	,83391
N valide (listwise)	30				

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
المحور_1	30	1,83	3,00	2,4722	,31688
N valide (listwise)	30				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
المحور_2	30	2,00	3,00	2,4611	,26779
N valide (listwise)	30				

ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	8,867	17	,522	,417	,951
المستوى Intra-groupes	15,000	12	1,250		
Total	23,867	29			
Inter-groupes	3,717	17	,219	,700	,756
حالة عائلية Intra-groupes	3,750	12	,313		
Total	7,467	29			
Inter-groupes	18,917	17	1,113	1,842	,143
النسب Intra-groupes	7,250	12	,604		
Total	26,167	29			

ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	7,283	10	,728	,834	,603
المستوى Intra-groupes	16,583	19	,873		
Total	23,867	29			
Inter-groupes	2,400	10	,240	,900	,551
حالة عائلية Intra-groupes	5,067	19	,267		
Total	7,467	29			
Inter-groupes	6,167	10	,617	,586	,806
السن Intra-groupes	20,000	19	1,053		
Total	26,167	29			

Corrélations

	المحور 1	المحور 2
Corrélation de Pearson	1	,474**
المحور_1 Sig. (bilatérale)		,008
N	30	30
Corrélation de Pearson	,474**	1
المحور_2 Sig. (bilatérale)	,008	
N	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).