

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص.....إدارة مشاريع



عنوان التقرير

أثر جودة الخدمات السياحية على رضا العملاء بالتطبيق على شركة المسافرين بالرياض

إعداد الطالب/

صفية أيمن النبريص

إشراف/

دعبد الحليم نادر

العام الدراسي:

2026

1. المقدمة

تُعد أخلاقيات البحث العلمي مجموعة من المبادئ والقيم التي توجه الباحث أثناء إجراء الدراسة العلمية، بما يضمن النزاهة والموضوعية والمصداقية في جميع مراحل البحث. وتكمن أهميتها في المحافظة على حقوق المشاركين وضمان صحة النتائج ودقتها. ويهدف هذا التقرير إلى توضيح المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي وتطبيقها على موضوع الدراسة المتعلق بآثر جودة الخدمات السياحية على رضا العملاء في شركة المسافرين بالرياض.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

2. تمثل أخلاقيات البحث العلمي أساساً لنجاح الدراسات العلمية وموثوقية نتائجها، حيث تساعد على بناء الثقة بين الباحث والمشاركين، وتضمن جمع البيانات وتحليلها بصورة صحيحة. كما تسهم في حماية حقوق الأفراد المشاركين في البحث وتعزيز جودة المعرفة العلمية التي يستفيد منها المجتمع والمؤسسات المختلفة.

3. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

أولاً: الأمانة العلمية
ويقصد بها عرض المعلومات والنتائج بدقة وصدق دون تحريف أو تزوير أو اقتباس غير موثق.

مثال: توثيق جميع المراجع المستخدمة في الدراسة وعدم نسب أفكار الآخرين إلى الباحثة.

ثانياً: النزاهة والموضوعية
تعني تجنب التحيز عند جمع البيانات وتحليلها وعرض النتائج.

مثال: عرض نتائج استبيان العملاء كما هي حتى لو لم تتوافق مع توقعات الباحثة.

ثالثاً: السرية والخصوصية.

تعني حماية بيانات المشاركين وعدم الإفصاح عنها لأي جهة غير مخولة.

مثال: عدم نشر أسماء المشاركين أو معلوماتهم الشخصية ضمن الدراسة.

رابعاً: الموافقة المستنيرة

ويقصد بها إبلاغ المشاركين بهدف الدراسة والحصول على موافقتهم قبل المشاركة.

مثال: توضيح الغرض من الاستبيان للعملاء قبل تعبئته.

4. القضايا الأخلاقية في البحث العلمي.
- الانتحال العلمي وهو استخدام أفكار أو نصوص الآخرين دون الإشارة إلى مصادرها.
- مثال: نسخ جزء من دراسة سابقة دون توثيق المرجع
- تزوير البيانات
- ويعني تعديل البيانات أو اختلافها للحصول على نتائج معينة.
- مثال: إضافة استجابات وهمية إلى الاستبيان لزيادة حجم العينة.
- انتهاك الخصوصية
- ويحدث عند الكشف عن معلومات المشاركين دون إذنه
- مثال: نشر بيانات العملاء الشخصية في التقرير النهائي.
- تضارب المصالح
- ويظهر عندما تتأثر موضوعية الباحث بمصلحة شخصية أو مادية.
- مثال: محاولة تعديل النتائج لإظهار المؤسسة بصورة أفضل من الواقع.

5. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث
تضمن لوائح أخلاقيات البحث ولجان المراجعة الالتزام بحماية المشاركين، كما يسهم التوثيق
وفق أسلوب APA في تعزيز الأمانة العلمية والمصداقية

6. التطبيق العملي على موضوع البحث
سيتم الالتزام بأخلاقيات البحث من خلال الحصول على موافقة المشاركين والحفاظ على سرية بياناتهم وتحليل النتائج بموضوعية مع توثيق المراجع وفق أسلوب APA

7. تعد أخلاقيات البحث العلمي أساساً لضمان نزاهة الدراسة وموثوقية نتائجها مما يسهم في تحقيق أهداف البحث والاستفادة من نتائجه. كما تسهم في تعزيز الثقة بالبحث العلمي وحماية حقوق المشاركين والالتزام بالمسؤولية العلمية والمهنية بما يضمن تقديم نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها في خدمة المجتمع وتطوير المعرفة.

8. المراجع

- American Psychological Association. (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association* (7th ed.). American Psychological Association.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods* (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2022). *Marketing for Hospitality and Tourism* (8th ed.). Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Resnik, D. B. (2020). *What Is Ethics in Research & Why Is It Important?* National Institute of Environmental Health Sciences.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research Methods for Business Students* (8th ed.). Pearson.