

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
قسم الإدارة العامة

تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في مراكز الترفيه

المشروع النهائي - 2

إعداد الطالب: مازن جميل العبدالله
الرقم الجامعي: 232000333
إشراف: د. عبدالرحيم نادر

الشكر والتقدير

أتقدم بـخالص الشكر والتقدير إلى جامعة ميدأوشن وكلية الإدارة وأعضاء هيئة التدريس على ما قدموه من دعم علمي ومعرفي خلال فترة الدراسة، كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى المشرف الدكتور عبدالرحيم نادر على توجيهاته وإرشاداته القيمة التي ساهمت في إنجاز هذا البحث.

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى والديّ الكريمين تقديرًا لدعمهما المستمر، وإلى أسرتي وكل من ساندني خلال رحلتي العلمية، وإلى كل من ساهم في تشجيعي للوصول إلى هذه المرحلة.

مستخلص البحث

الهدف: التعرف على تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في مراكز الترفيه.

المنهجية: اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي مع الاستفادة من الأدبيات السابقة واستخدام استبيان مبني على نموذج .SERVQUAL

النتائج المتوقعة: وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة ورضا العملاء، وارتفاع مستوى الرضا في المراكز ذات الجودة العالية.

الأهمية التطبيقية: مساعدة إدارات مراكز الترفيه على تحسين جودة الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، رضا العملاء، مراكز الترفيه، .SERVQUAL

جدول المحتويات

الفصل الأول: الإطار العام للبحث
الفصل الثاني: الدراسات السابقة
قائمة المراجع
جدول أدوات البحث

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

المقدمة

تشهد مراكز الترفيه في المملكة العربية السعودية تطوراً ملحوظاً في ظل زيادة الاهتمام بقطاع الترفيه، مما يجعل جودة الخدمة عاملاً رئيسياً في تحقيق رضا العملاء.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في التعرف على مدى تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في مراكز الترفيه وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً.

الفجوات النظرية

قلة الدراسات العربية التي تناولت جودة الخدمة في مراكز الترفيه بشكل مباشر.

الفجوات التطبيقية

الحاجة إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة ورفع مستوى رضا العملاء.

أهمية البحث

إثراء المعرفة العلمية وتقديم توصيات عملية لمراكز الترفيه.

أسئلة البحث

ما مدى تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء؟ وما هي الأبعاد الأكثر تأثيراً؟

أهداف البحث

التعرف على تأثير جودة الخدمة وتحديد أهم الأبعاد المؤثرة وقياس مستوى رضا العملاء.

فرضيات البحث

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ورضا العملاء.

نموذج البحث

المتغير المستقل: جودة الخدمة، المتغير التابع: رضا العملاء.

نطاق البحث

مراكز الترفيه في المملكة العربية السعودية.

مخطط البحث

الفصل الأول الإطار العام، الفصل الثاني الدراسات السابقة، ثم الفصول اللاحقة.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

المقدمة

تعد جودة الخدمة من أهم العوامل المؤثرة على رضا العملاء في مختلف القطاعات الخدمية وخاصة قطاع الترفيه.

المتغير المستقل: جودة الخدمة

يُقاس مفهوم جودة الخدمة من خلال أبعاد الاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف والملموسية وفق نموذج SERVQUAL.

المتغير التابع: رضا العملاء

رضا العملاء هو الشعور الناتج عن مقارنة توقعات العميل بالخدمة الفعلية المقدمة له.

العلاقة بين المتغيرين

أظهرت الدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة ورضا العملاء.

الخاتمة

تحسين جودة الخدمة يساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز تجربتهم.

قائمة المراجع

- .SERVQUAL Model .(1988) .L ,V., & Berry ,A., Zeithaml ,Parasuraman
.Marketing Management .(2016) .K ,P., & Keller ,Kotler
.Service Quality and Customer Satisfaction .(2000) .V ,Zeithaml

جدول أدوات البحث

المتغير	البعد	عدد الفقرات	الأداة
جودة الخدمة	الاعتمادية	3	استبيان
جودة الخدمة	الاستجابة	3	استبيان
جودة الخدمة	الأمان	3	استبيان
جودة الخدمة	التعاطف	3	استبيان
جودة الخدمة	الملموسية	3	استبيان
رضا العملاء	رضا العملاء	5	استبيان