

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

أثر جودة الخدمات البيئية على تحسين رضا العملاء بالتطبيق على شركة
افراس ب مدينة الرياض

سعد هشام جعفر

232002099

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026 - الفصل الدراسي الأول

الشكر والتقدير

الحمد لله أولاً وآخراً على نعمه التي لا تُحصى، وعلى توفيقه وإعانتته لي في إتمام هذا المشروع.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذي الدكتور على هذا المشروع، على ما قدمه من توجيهات علمية وملاحظات قيمة كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل وإخراجه بالصورة المطلوبة.

كما أتوجه بالشكر إلى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة على ما بذلوه من جهود في تعليمي وإثراء معارفي خلال سنوات الدراسة، وأسهموا في بناء مهاراتي العلمية والعملية.

وأقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى إدارة وموظفي شركة أفراس بمدينة الرياض على تعاونهم وتقديم المعلومات اللازمة التي ساعدت في إنجاز الجانب التطبيقي من هذه الدراسة.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر والعرفان إلى والديّ وأسرتي الكريمة على دعمهم المتواصل وتشجيعهم الدائم طوال مسيرتي الدراسية.

وفي الختام، أشكر كل من ساهم في إنجاز هذا المشروع، سواءً بالمشورة أو الدعم أو التشجيع، سائلاً الله تعالى أن يجزي الجميع خير الجزاء.

الإهداء

إلى من كان دعاؤهما سر نجاحي، وإلى من غرسا في نفسي الطموح والإصرار، والديّ العزيزين، أهدي هذا العمل المتواضع عرفاناً بفضلهما وامتناناً لعطاءهما الذي لا ينضب.

إلى أسرتي الكريمة، الذين كانوا خير معين وسند طوال رحلتي الدراسية.

إلى أساتذتي الأفاضل، الذين أناروا لي طريق العلم والمعرفة.

إلى كل من وقف إلى جانبي وساندني في هذه المسيرة، أهدي هذا الإنجاز مع خالص الشكر والتقدير.

وأسأل الله أن يجعل فيه النفع والفائدة، وأن يكلل الجهود بالنجاح والتوفيق.

مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات البيئية على تحسين رضا العملاء بالتطبيق على شركة أفراس بمدينة الرياض، وذلك من خلال قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة ومدى انعكاسها على رضا العملاء، وتحديد العلاقة بينهما.

المنهجية:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتم وصف متغيرات الدراسة (جودة الخدمات البيئية ورضا العملاء) وتحليل العلاقة بينهما. وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من عملاء شركة أفراس بمدينة الرياض، ثم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات.

النتائج:

من المتوقع أن توضح الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات البيئية ورضا العملاء، بحيث يؤدي ارتفاع جودة الخدمات (مثل سرعة الاستجابة، النظافة، الاعتمادية) إلى زيادة مستوى رضا العملاء. كما يُتوقع أن تكشف الدراسة عن جوانب تحتاج إلى تحسين في خدمات الشركة لتعزيز رضا العملاء بشكل أكبر.

التطبيقات والأهمية:

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على دور جودة الخدمات البيئية في تحسين رضا العملاء، خاصة في قطاع حيوي يرتبط مباشرة بجودة الحياة في المدن مثل خدمات النظافة وإدارة النفايات. كما تساهم الدراسة في دعم توجهات المملكة العربية السعودية نحو تحسين الخدمات البيئية والبلدية ضمن رؤية 2030، من خلال رفع كفاءة الأداء وتعزيز الاستدامة البيئية في المدن

أما من الناحية التطبيقية، فإن نتائج هذه الدراسة يمكن أن تساعد شركة أفراس بمدينة الرياض على تحسين جودة خدماتها البيئية من خلال تطوير أساليب العمل، وتسريع الاستجابة لاحتياجات العملاء، ورفع كفاءة عمليات النظافة وإدارة النفايات. كما يمكن الاستفادة من نتائجها في دعم اتخاذ القرار الإداري المبني على بيانات علمية، وتحسين مستوى رضا العملاء وزيادة ولائهم، بالإضافة إلى إمكانية تطبيقها على شركات أخرى تعمل في نفس القطاع داخل المملكة.

الكلمات المفتاحية:

جودة الخدمات البيئية، رضا العملاء، الخدمات البلدية، إدارة النفايات، النظافة الحضرية، شركة أفراس، مدينة الرياض.

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
9	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
	1.1. المقدمة: 9
	1.2. مشكلة الدراسة 10
11	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
11	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
	1.3. أهمية الدراسة 12
	1.3.1. على المستوى النظري: 12
	1.3.2. على المستوى التطبيقي: 12
	1.4. أسئلة الدراسة 13
	1.5. أهداف الدراسة 13
	1.6. فرضيات الدراسة 13
	1.7. نموذج الدراسة 14
	1.8. الدراسة الميدانية 14
	1.9. مخطط المشروع 15
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة. 17
	2.1. المقدمة: 18
	2.2. المتغير المستقل 18

2.3. المتغير التابع	19
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	19
2.5. الخاتمة	19
3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....	19
3.1. المقدمة	19
3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث	19
3.3. تصميم البحث.....	20
3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	20
3.5. طريقة جمع البيانات	20
3.6. أنواع البيانات	20
3.7. إجراءات التحليل الإحصائي	20
3.8. الخاتمة	20
4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	20
4.1. المقدمة.....	Error! Bookmark not defined.
4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	20
4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	21
4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	21
4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج...	21
4.6. الخاتمة	21
5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	21
5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:	21

5.2. توصيات الدراسة: 21

5.3. الخاتمة: 22

Error! Bookmark not defined. قائمة المراجع

Error! Bookmark not defined. الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يُعد مفهوم جودة الخدمات البيئية من الموضوعات الحديثة التي حظيت باهتمام متزايد في بيئة الأعمال المعاصرة، نظراً لما له من تأثير مباشر على رضا العملاء وتعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات. ومع تزايد الوعي البيئي لدى المجتمع وارتفاع توقعات العملاء تجاه الشركات، أصبحت المؤسسات مطالبة بتقديم خدمات تراعي الجوانب البيئية وتحقيق الاستدامة إلى جانب تحقيق الكفاءة التشغيلية. إلا أن العديد من الشركات لا تزال تواجه تحديات في تحقيق التوازن بين تقديم خدمات بيئية ذات جودة عالية وبين تلبية توقعات العملاء، مما يؤدي إلى تفاوت مستويات الرضا لديهم. ومن هنا تبرز مشكلة الدراسة في محاولة فهم مدى تأثير جودة الخدمات البيئية على تحسين رضا العملاء داخل الشركات الخدمية، وبشكل خاص في شركة أفراس بمدينة الرياض.

وقد تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين جودة الخدمات ورضا العملاء، حيث أشارت دراسات في مجال إدارة الجودة والخدمات إلى وجود ارتباط إيجابي بين تحسين جودة الخدمة وارتفاع مستوى رضا العملاء وولائهم للمؤسسة. كما بينت بعض الدراسات في مجال الاستدامة البيئية أن تبني الممارسات البيئية المسؤولة يساهم في تعزيز ثقة العملاء وتحسين السمعة المؤسسية. وأوضحت أبحاث أخرى أن الخدمات الصديقة للبيئة أصبحت عاملاً تنافسياً مهماً في جذب العملاء والاحتفاظ بهم، خاصة في الأسواق التي تشهد تنافساً مرتفعاً، مما يؤكد أهمية دمج البعد البيئي ضمن استراتيجيات تقديم الخدمة.

وعلى الرغم من وفرة الدراسات التي تناولت جودة الخدمات أو رضا العملاء كلٌّ على حدة، إلا أن هناك فجوة بحثية تتمثل في محدودية الدراسات التطبيقية التي ركزت على جودة الخدمات البيئية بشكل مباشر وتأثيرها على رضا العملاء في البيئة المحلية السعودية، خصوصاً في الشركات العاملة بمدينة الرياض. كما أن بعض الدراسات السابقة ركزت على القطاعات الصناعية أو الإنتاجية أكثر من تركيزها على الشركات الخدمية، مما يبرز الحاجة إلى دراسة تطبيقية تساهم في سد هذه الفجوة المعرفية وتقديم نتائج واقعية تدعم متخذي القرار.

وتستهدف هذه الدراسة عملاء شركة أفراس بمدينة الرياض باعتبارهم الفئة الأكثر تأثراً بمستوى جودة الخدمات البيئية المقدمة، حيث يمثل رضا العملاء مؤشراً أساسياً لنجاح المؤسسة واستمراريتها. وتكمن أهمية المشكلة في أن تحسين جودة الخدمات البيئية لا يقتصر فقط على الحفاظ على البيئة، بل يمتد ليشمل تعزيز تجربة العميل، وزيادة مستوى الثقة والولاء، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في سوق يتسم بالتغير السريع وارتفاع توقعات المستفيدين.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات البيئية في تحسين رضا العملاء بالتطبيق على شركة أفراس بمدينة الرياض، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات البيئية ومستوى رضا العملاء، وتحديد مدى مساهمة هذه الخدمات في تعزيز تجربة العميل. كما تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد الشركة في تطوير خدماتها البيئية بما يحقق رضا العملاء ويدعم التوجهات الحديثة نحو الاستدامة وجودة الخدمة.

1,2. مشكلة الدراسة:

في ظل التطورات المتسارعة في بيئة الأعمال وازدياد الاهتمام العالمي بقضايا الاستدامة البيئية، أصبحت جودة الخدمات البيئية أحد العوامل الأساسية التي تؤثر في تقييم العملاء لأداء المؤسسات الخدمية. ولم يعد اهتمام الشركات مقتصرًا على تقديم الخدمة التقليدية فقط، بل أصبح يشمل الالتزام بالممارسات البيئية التي تسهم في حماية البيئة وتحقيق التنمية المستدامة. ومع ارتفاع مستوى وعي العملاء بالقضايا البيئية، باتوا أكثر ميلاً للتعامل مع المؤسسات التي تراعي المعايير البيئية وتقدم خدمات ذات جودة مسؤولة بيئياً، مما جعل رضا العملاء مرتبطاً بشكل متزايد بمستوى جودة هذه الخدمات.

وعلى الرغم من توجه العديد من المؤسسات نحو تبني مبادرات بيئية مختلفة، إلا أن مدى انعكاس جودة الخدمات البيئية على رضا العملاء لا يزال غامضاً وواضح بصورة كافية، خاصة في بعض الشركات الخدمية المحلية التي قد تطبق ممارسات بيئية دون قياس أثرها الفعلي على تجربة العميل ودرجة رضاه. ويؤدي هذا الغموض إلى صعوبة تحديد مدى فاعلية تلك الجهود البيئية في تحقيق أهداف المؤسسة التسويقية وتعزيز علاقتها بعملائها.

ومن هنا تنبع مشكلة الدراسة في الحاجة إلى فهم طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات البيئية ورضا العملاء ومدى تأثير تحسين هذه الخدمات على رفع مستوى رضا العملاء في شركة أفراس بمدينة الرياض، وذلك بهدف توفير رؤية علمية تساعد في تطوير الخدمات البيئية بما يتوافق مع توقعات العملاء ويسهم في تعزيز الأداء المؤسسي والاستدامة التنافسية.

1,2,1 فجوات على المستوى النظري:

تتمثل الفجوات النظرية في محدودية الإطار المفاهيمي الذي يربط بشكل متكامل بين جودة الخدمات البيئية ورضا العملاء، حيث ركزت معظم الدراسات السابقة على جودة الخدمة التقليدية أو على الاستدامة البيئية كل بصورة منفصلة دون دمج المتغيرين ضمن نموذج نظري واحد يوضح طبيعة العلاقة بينهما. كما أن الأدبيات ركزت بدرجة أكبر على الأبعاد العامة لجودة الخدمة دون التوسع الكافي في تحديد أبعاد جودة الخدمات البيئية وآليات قياسها من منظور العملاء. إضافة إلى ذلك، لا تزال الحاجة قائمة لتطوير نماذج نظرية تفسر كيفية تأثير الممارسات البيئية على إدراك العملاء للخدمة ومستوى رضاهم، خاصة في سياق المؤسسات الخدمية، مما يبرز ضرورة تقديم إطار نظري يدعم فهم هذه العلاقة بشكل أعمق.

1,2,2 فجوات على المستوى التطبيقي:

تتمثل الفجوات التطبيقية في قلة الدراسات الميدانية التي تناولت أثر جودة الخدمات البيئية على رضا العملاء في البيئة السعودية، وبشكل خاص في الشركات الخدمية بمدينة الرياض. كما أن معظم الدراسات التطبيقية السابقة ركزت على قطاعات صناعية أو منظمات كبرى، بينما لم تحظ الشركات المحلية بدراسات كافية تقيس واقع تطبيق الخدمات البيئية وتأثيرها الفعلي على العملاء. إضافة إلى ذلك، يوجد نقص في الدراسات التي تعتمد على آراء العملاء بشكل مباشر لقياس مستوى إدراكهم لجودة الخدمات البيئية وعلاقتها بدرجة رضاهم، مما يبرز الحاجة إلى إجراء دراسة تطبيقية تساهم في تقديم نتائج عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير الأداء الخدمي والبيئي داخل شركة أفراس.

ما أثر جودة الخدمات البيئية على تحسين رضا العملاء بالتطبيق على شركة أفراس بمدينة الرياض؟

1,3 . أهمية الدراسة

1,3,1 . على المستوى النظري:

تتبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من مساهمتها في توسيع الإطار المعرفي لمفهوم جودة الخدمات البيئية وعلاقته برضا العملاء، حيث تُعد هذه العلاقة من الموضوعات الحديثة نسبياً في أدبيات إدارة الجودة والخدمات. وتكمن أهمية الدراسة في كونها تجمع بين متغيرين مهمين هما جودة الخدمات البيئية ورضا العملاء في سياق تطبيقي خدمي، مما يسهم في إثراء المكتبة العلمية بدراسات تربط بين البعد البيئي والسلوك الإدراكي للعميل.

كما تسهم الدراسة في دعم الأدبيات النظرية المتعلقة بإدارة الخدمات المستدامة، من خلال توضيح كيفية تأثير الممارسات البيئية في تحسين تجربة العميل وتعزيز رضاه، وهو ما يساعد في سد جزء من الفجوة البحثية المتعلقة بقلّة الدراسات التي تناولت الخدمات البيئية بشكل مباشر في البيئة العربية والسعودية. بالإضافة إلى ذلك، تقدم الدراسة إطاراً نظرياً يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية التي تتناول جودة الخدمات في القطاعات الخدمية المختلفة، خاصة تلك المرتبطة بالاستدامة البيئية.

1,3,2 . على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في كونها تقدم نتائج عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير وتحسين جودة الخدمات البيئية المقدمة من قبل شركة أفراس بمدينة الرياض، بما ينعكس بشكل مباشر على رفع مستوى رضا العملاء. إذ تساعد نتائج الدراسة الإدارة في التعرف على نقاط القوة والضعف في مستوى جودة الخدمات الحالية، والعمل على تحسينها بما يتناسب مع توقعات العملاء واحتياجاتهم.

كما يمكن أن تسهم هذه الدراسة في دعم متخذي القرار داخل الشركة من خلال توفير بيانات ومؤشرات علمية تساعد في تحسين التخطيط التشغيلي ورفع كفاءة الأداء في خدمات النظافة وإدارة النفايات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في تطوير استراتيجيات العمل وتحسين أساليب تقديم الخدمة، بما يعزز الولاء والرضا لدى العملاء.

1,4 . أسئلة الدراسة

1. ما مستوى جودة الخدمات البيئية المقدمة من شركة أفراس بمدينة الرياض؟
2. ما مستوى رضا العملاء عن الخدمات البيئية المقدمة من الشركة؟
3. ما طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات البيئية ورضا العملاء؟
4. ما مدى تأثير جودة الخدمات البيئية على تحسين رضا العملاء؟
5. ما الجوانب التي تحتاج إلى تطوير في الخدمات البيئية المقدمة من شركة أفراس لرفع مستوى رضا العملاء؟

1.5 .أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيس التالي:

1. التعرف على أثر جودة الخدمات البيئية على تحسين رضا العملاء بالتطبيق على شركة أفراس بمدينة الرياض.
2. قياس مستوى جودة الخدمات البيئية المقدمة من شركة أفراس بمدينة الرياض.
3. التعرف على مستوى رضا العملاء عن الخدمات البيئية المقدمة.
4. دراسة العلاقة بين جودة الخدمات البيئية ورضا العملاء.
5. قياس أثر جودة الخدمات البيئية على تحسين رضا العملاء.
6. تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير في الخدمات البيئية لتعزيز رضا العملاء.

1.6 .فرضيات الدراسة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات البيئية وتحسين رضا العملاء في شركة أفراس بمدينة الرياض.

وينبثق من هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاعتمادية في تقديم الخدمات البيئية ورضا العملاء.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الاستجابة في تقديم الخدمات البيئية ورضا العملاء.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الأداء التشغيلي للخدمات البيئية ورضا العملاء.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الملموسية في الخدمات البيئية ورضا العملاء.

1.7 نموذج الدراسة

يبين نموذج الدراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، حيث تتمثل المتغيرات المستقلة في **جودة الخدمات البيئية** بأبعادها المختلفة، بينما يتمثل المتغير التابع في **رضا العملاء** في شركة أفراس بمدينة الرياض. ويفترض نموذج الدراسة أن جودة الخدمات البيئية تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء، ويمكن توضيح ذلك من خلال الأبعاد التالية:

المتغير المستقل: جودة الخدمات البيئية

ويتضمن الأبعاد التالية:

الاعتمادية في تقديم الخدمة

سرعة الاستجابة

الكفاءة والجودة التشغيلية

الملموسية (المظهر العام للخدمة والمعدات)

↓ يؤثر على

المتغير التابع: رضا العملاء

1,8 . الدراسة الميدانية

تُعد الدراسة الميدانية المرحلة التطبيقية لهذه الدراسة، حيث يتم من خلالها اختبار العلاقة بين جودة الخدمات البيئية ورضا العملاء في الواقع العملي داخل شركة أفراس بمدينة الرياض. وتهدف هذه المرحلة إلى جمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة باستخدام أداة الاستبانة، والتي تم تصميمها بما يتناسب مع متغيرات الدراسة وأبعادها المختلفة.

وقد تم اختيار عينة من عملاء شركة أفراس باعتبارهم الفئة المستهدفة للدراسة، حيث يتم توزيع الاستبانة عليهم إلكترونياً أو ورقياً بهدف قياس آرائهم حول مستوى جودة الخدمات البيئية المقدمة ومدى رضاهم عنها. كما تشمل

الدراسة الميدانية جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري واختبارات العلاقة، وذلك بهدف التوصل إلى نتائج دقيقة تعكس واقع الخدمة.

وتسهم الدراسة الميدانية في تحويل الإطار النظري إلى تطبيق عملي يساعد في تفسير النتائج وربطها بواقع الخدمات البيئية المقدمة، مما يتيح تقديم توصيات قابلة للتطبيق تسهم في تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا العملاء في شركة أفراس بمدينة الرياض.

1.9 . مخطط المشروع

مقدمة – مشكلة الدراسة – أهداف الدراسة – فرضيات الدراسة – منهجية الدراسة	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني : الإطار النظري
فلسفة البحث – منهجية البحث – استراتيجيات البحث – نوع البحث – الأفق الزمني – طرق جمع وتحليل البيانات	الفصل الثالث : منهجية البحث
تحليل البيانات – نتائج التحليل	الفصل الرابع : التحليل الإحصائي
مناقشة النتائج – التوصيات – الخاتمة	الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

جدول أدوات البحث

المرجع	المؤشرات (العناصر)	الأبعاد	المتغير الرئيسي
Parasuraman et al., 1988 (SERVQUAL)	- تنفيذ الخدمة كما تم الاتفاق عليه - دقة أداء الخدمة - الالتزام بمعايير الجودة	الاعتمادية	جودة الخدمات البيئية (المتغير المستقل)
Parasuraman et al., 1988	- سرعة الرد على طلبات العملاء - سرعة معالجة الشكاوى - سرعة تنفيذ الخدمات	سرعة الاستجابة	

Zeithaml et al., 1990	- كفاءة العاملين - استخدام الموارد بشكل فعال - جودة الأداء العام للخدمة	الكفاءة التشغيلية	
Parasuraman et al., 1988	- نظافة المعدات - مظهر العاملين - جودة الأدوات المستخدمة	الملموسية	
Kotler & Keller, 2016	- الرضا عن الخدمة المقدمة - مدى تلبية الخدمة للتوقعات	الرضا العام	رضا العملاء (المتغير التابع)
Oliver, 1997	- تفضيل التعامل مع الشركة مرة أخرى - التوصية بالخدمة للآخرين	الولاء	

ملحق

رابط استبيانات لمتغيرات البحث

نموذج جوجل

<https://forms.gle/rc3mmYWVaN3yGceL7>

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

.Chen, Y. S., & Chang, C. H(2013)

Greenwash and green trust: The mediation effects of green consumer confusion and green perceived risk. Journal of Business Ethics, 114(3), 489–500.

<https://doi.org/10.1007/s10551-012-1360-0>

Rahman, I., Park, J., & Chi, C. G. Q(2017) .

Consequences of “greenwashing”: Consumers’ reactions to hotels’ green initiatives. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 29(3), 1054–1071. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2015-0202>

.Oliver, R. L(1997).

. Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. McGraw-Hill

Kotler, P., & Keller, K. L(2016)

. Marketing management (15th ed.). Pearson Education

2010. Han, H., Hsu, L. T. J., & Sheu, C

Application of the theory of planned behavior to green hotel choice: Testing the effect of environmentally friendly activities. *Tourism Management*, 31(3),

325–334. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.03.013>

الطائي، حميد عبد النبي، والعلاق، بشير عباس (2016).

إدارة الجودة الشاملة وخدمة الزبائن. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

السلمي، علي بن محمد (2018).

إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقها في المنظمات الحديثة. الرياض: دار المريخ للنشر.

أبو النصر، م دحت محمد (2017).

إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم والتطبيقات. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

المقدمة:

المتغير المستقل

المتغير التابع

العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

الخاتمة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

المقدمة

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تصميم البحث (بصلة البحثي)

مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

طريقة جمع البيانات

أنواع البيانات

إجراءات التحليل الإحصائي

الخاتم

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

المقدمة

توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

الخاتمة

الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

توصيات الدراسة:

الخاتمة: