



## جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

أخي / أختي : زبون الفندق.

تحية طيبة

الاستمارة التي بين يديك ما هي إلا استمارة استبيان تم تصميمها بهدف جمع بيانات لدراسة بحثية للحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال ، تحمل عنوان " أثر العلاقات التسويقية وجودة الخدمة على ولاء زبائن الفنادق "(دراسة تطبيقية على عينة من زبائن فنادق مدينة عدن ) اسم الباحث : عيسى سالم علي ( مدرس بقسم إدارة الأعمال / جامعة عدن )

تلفون رقم: 777501566

القسم الأول: ويتضمن البيانات الشخصية

الرجاء وضع علامة ( ) أمام الخيار الذي تراه مناسباً

1- العمر بالسنوات :

أكثر من 65 سنة	50 - 65 سنة	34- 49 سنة	18- 33 سنة

2- الجنس:

أنثى	ذكر

3- المستوى التعليمي :

أقل من ثانوية	ثانوية عامة	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه

4 - الدخل الشهري بالريال اليمني :

أقل من 40000 ريال	50000-41000	60000 -51000	70000 -61000	أكثر من 70000 ريال

القسم الثاني: ويصف العلاقة بين الزبون والفندق وجودة الخدمة بالإضافة إلى ولاء الزبون

الرجاء وضع علامة ( ) أمام الخيار الذي تراه مناسباً

إبعاد العلاقات التسويقية				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
				إننا سعيد بالحصول على الخدمة من هذا الفندق
				تجربتي مع هذا الفندق كانت جيدة
				بشكل عام إننا راضي جدا عن خدمات هذا الفندق
				إذا كان إمامك الفرصة للاختيار بين الفنادق فسوف تختار هذا الفندق
				يعتبر موقع الفندق موقعا مناسباً بالنسبة لي
				السعر الذي ادفعه لهذا الفندق مناسب مقارنة بالخدمة المقدمة
				أنا راضي تماما عن علاقتي مع هذا الفندق
				قرار تعاملي مع هذا الفندق قرار صائب
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
				اعتقد إن هذا الفندق جدير بالثقة
				اعتقد أن هذا الفندق أميناً في تعامله مع زبائنه
				معظم الخدمات التي يقدمها هذا الفندق خدمات ممتازة
				اعتقد إن هذا الفندق يفي بالتزاماته تجاه زبائنه
				يعامل عمال الفندق الزبائن باحترام كبير
				يهتم هذا الفندق بسلامة تعاملاته مع زبائنه
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
				إننا على استعداد لبذل أقصى الجهود للحفاظ على علاقتي بهذا الفندق
				أنوي الاستمرار في العلاقة مع هذا الفندق في المستقبل
				علاقتي بالفندق مهمة جداً بالنسبة لي
				إننا ملتزم جداً بالحفاظ على علاقتي بالعملاء في هذا الفندق

					لدي اهتمام بالعلاقة مع هذا الفندق
					إننا نخطط للحفاظ على علاقتي مع العاملين في هذا الفندق
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	<b>الاتصالات</b>
					المعلومات التي يمدني بها الفندق موثوقة وصحيحة واحصل عليها في وقتها المناسب
					الفندق الذي أتعامل معه يفني بوعوده التي وعد بها
					هذا الفندق يوفر لي المعلومات عن أي خدمات جديدة تم طرحها
					الفندق يوفر لي معلومات صحيحة لكل استفساراتي
					يحقق نظام الاتصال المطبق بالفندق السرعة في تلقي الخدمة
					تتوفر في هذا الفندق وسائل اتصالات متطورة كالانترنت والفاكس
					<b>إبعاد جودة الخدمة</b>
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	<b>الجوانب الملموسة</b>
					لدى الفندق أثاث وأجهزة حديثة ومتطورة
					التسهيلات والمرافق لدى الفندق ملائمة وجذابة
					مظهر العاملون في الفندق مرتب ولائق
					التصميم و التنظيم الداخلي للفندق مرتب ومريح
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	<b>الاعتمادية</b>
					يحرص العاملون في الفندق على دقة التوقيت عند تقديم الخدمة
					تمتاز عمليات هذا الفندق بالدقة
					يحرص العاملون على عدم وجود أخطاء عند تقديم الخدمة
					عندما أواجه أي مشكلة فإن العاملين يظهرون اهتماما كبيرا لحلها
					يحصل العاملون في الفندق على الدعم الكافي من الإدارة للقيام بإعمالهم بكفاءة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الاستجابة
					يحدد العاملون بدقة متى يستطيعون تقديم خدماتهم
					لا تنتظر طويلا من اجل الحصول على الخدمة التي أرغب فيها
					يستجيب العاملون في الفندق لاحتياجات الزبائن بشكل فوري
					يوجد لدى العاملين في الفندق استعداد دائم للتعاون مع الزبائن
					يجيب العاملون على أي استفسار بشكل فوري
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الأمان
					اشعر دائما بالأمان والراحة عند الإقامة في هذا الفندق
					يتصف العاملون في هذا الفندق بالأخلاق الحميدة
					العاملون في هذا الفندق مؤهلون للقيام بإعمالهم
					تعليمات السلامة من الإخطار مطبقة في هذا الفندق
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	التعاطف
					يعطي العاملون اهتماما شخسيا لكل زبون
					يتفهم العاملون احتياجات الزبائن بشكل دقيق
					يهتم العاملون بالاحتياجات الخاصة بالزبون
					يلبي العاملون رغباتي بكل صدق وحماس
					إبعاد ولاء الزبون
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الكلمة المنطوقة
					كثير ما أقول أشياء ايجابية عن هذا الفندق لأشخاص آخرين
					أنصح أقربائي بالتعامل مع هذا الفندق
					دائما ما أقوم بتزكية هذا الفندق لأي شخص يطلب نصيحتي
					أشجع أصدقائي على التعامل مع هذا الفندق

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	نية إعادة التعامل
					اعتبر هذا الفندق اختياري الأول دائماً
					أفضل هذا الفندق على الفنادق الأخرى
					انوي إن أتردد على هذا الفندق خلال الفترة المقبلة
					لا اعتقد بانني سوف أتحوّل عن هذا الفندق تحت أي ظرف من الظروف
					انوي إن أزيد من طلباتي على الخدمات المتعددة الموجودة في هذا الفندق
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	عدم الحساسية للسعر
					لا يمثل السعر أي أهمية بالنسبة لي عند التعامل مع هذا الفندق
					لن أتعامل مع أي فندق منافس يعرض أسعار أقل
					لن يقودني انخفاض الأسعار في الفنادق المنافسة إلى التحوّل إليها
					سوف ادفع أي سعر يطلبه هذا الفندق حتى وان كانت أسعار الفنادق الأخرى أقل
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	سلوك الشكوى
					لن أتحوّل إلى أي فندق منافس إذا واجهتني مشكلة في التعامل مع هذا الفندق
					إذا واجهتني مشكلة في التعامل مع هذا الفندق لن أنقل شكواي إلى وزارة السياحة
					إذا واجهتني مشكلة في التعامل مع هذا الفندق لن أنقل شكواي إلى الزبائن المقربين مني
					إذا واجهتني مشكلة في الخدمة التي يقدمها هذا الفندق فسوف أنقلها مباشرة إلى العاملين فيه

#### ملحوظة :

إذا كنت تريد الحصول على نسخه مجانية من نتائج هذا البحث فسوف ترسل إليك عند الانتهاء من البحث ، فقط الرجاء إدراج العنوان أو رقم الهاتف أو البريد الإلكتروني في الجدول أدناه .

	الاسم
	رقم الهاتف أو البريد الإلكتروني
	العنوان

## Research model: نموذج البحث:

