

<p>جودة الخدمة ورضا العملاء في الفنادق البيئية المصرية. د. أحمد غيث أ. د. محمد عبد الوهاب د. مجدى عبدالعليم عبدالعاطى د. عمر قورة</p>	<p>عنوان البحث الباحثين</p>
<p>International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality Vol. (13), No. (2), September, 2019</p>	<p>مكان النشر</p>
<p>تزايد الإقبال في الآونة الأخيرة على النزول والفنادق البيئية بإعتبارها أحد أشكال منشآت الإقامة في صناعة السياحة التي تحتوي على العديد من عوامل الجذب للسائحين وتحتوي في الوقت نفسه على العديد من العقبات خاصة في الحفاظ على جودة الخدمة. لذا أنت هذه الدراسة والتي تهدف إلى تحديد تصور السائح البيئي لجودة الخدمة منشآت الإقامة البيئية في مصر والعمل على تطوير نسخة معدلة من SERVQUAL & SERPERF بشكل عام التي يمكن تطبيقها الفنادق البيئية وتطوير مقياس لجودة خدمات السياحة البيئية تحت مسمى ECO-SERVQUAL. تم استخدام استبيان ذاتي الإدارة لجمع البيانات من ٢٠٢ ضيف بيئي في الفيوم وواحة الداخلة البيئية. تم استخدام عينة عشوائية لتوزيع الاستبيانات. تم حساب اختبارات الانحدار و F لتحليل البيانات. وقد أكدت نتائج الدراسة أنه؛ يجب على مسؤولي Eco-lodge تركيز جهودهم على مجالات محددة من الجودة كان لها تأثير أكبر في شرح نية العميل في الشراء ورضائهم عن الخدمات المقدمة. كشفت النتائج أيضاً عن أبعاد جودة الخدمة البيئية التي كان لها تأثير إيجابي كبير على إدراك جودة خدمة الضيف البيئي ورضائهم.</p> <p>الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، رضا العملاء، الفنادق البيئية، مقياس جودة الخدمة في الفنادق البيئية ECO-SERVQUAL.</p>	<p>الملخص باللغة العربية</p>