

ملخص البحث الخامس - بحث فردي

أثر جودة خدمة السفر بقطارات النوم السياحية على رضا العملاء	عنوان البحث
The Impact of Sleeping Trains' Travel Service Quality on Customer Satisfaction	
د. محمد محمد فراج (مدرس - قسم الدراسات السياحية)	المشاركون
٢٠١٦	سنة النشر
مجلة المنيا لبحوث السياحة والضيافة، المجلد الأول، العدد الثاني، ديسمبر ٢٠١٦، ٩٤٧ - ٩٢٨	الناشر

الملخص

يتمثل موضوع الدراسة في "تقييم الوضع الراهن لجودة الخدمات السياحية المقدمة للمسافرين عبر قطارات النوم في مصر ومدى تأثيرها على رضا المسافرين، خاصة مع إعلان الجهات التنفيذية عن تقديمها لخدمات متنوعة ومتطورة عبر قطارات النوم والتي تخدم شريحة كبيرة من السائحين المسافرين عبر المناطق السياحية المختلفة أثناء تنفيذ البرنامج السياحي"

وتتمثل أهداف الدراسة في: (١) إلقاء الضوء على قطاع النقل بقطارات النوم السياحية في مصر وأبعاد جودة الخدمة لهذا القطاع، (٢) التعرف على أهم أسباب تفضيل قطارات النوم للسفر، (٣) التعرف على أبعاد جودة خدمة السفر عبر قطارات النوم، (٤) تحديد مدى رضا المسافرين عن جودة خدمة السفر بقطارات النوم، (٥) التعرف على مدى تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا المسافرين عبر قطارات النوم. وتتضح أهمية الدراسة مع ندرة الدراسات التي تناولت تقييم خدمات المقدمة عبر قطارات النوم في مصر ومدى العلاقة بينها وبين رضا العملاء (المسافرين). وتقوم الدراسة على إختبار ستة فروض تقيس أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا المسافرين

ولتحقيق أهداف الدراسة وفروضها تم استخدام نموذج قياس جودة الخدمة المدركة للعميل المعروف بإصطلاح SERVPERF، كما تم تصميم إستمارة إستبيان تم توزيعها على عينة تامة العشوائية بلغت ١٥٨ من المبحوثين من المسافرين على قطارات النوم.

وقد خرجت الدراسة بعدد من النتائج والتي ترتب عليها تقديم الدراسة لعدد من التوصيات تم توجيهها للهيئة القومية لسكك حديد مصر والشركة الوطنية لإدارة خدمات عربات النوم والخدمات الفندقية والسياحية.

الكلمات الدالة: قطار النوم، الجودة، رضا العملاء، المسافرين

د. محمد محمد فراج

مدرس - كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم

dr.mmf@fayoum.edu.eg



Abstract

The research purpose is to assess the tourism services quality provided to the passengers through the sleeping trains in Egypt and how the quality level affects the satisfaction of passengers, especially with the announcement of the executive authorities of providing a variety of services that could be suitable for a lot of customer segments during the tourism program implementation process.

The study aims to: (1) highlighting the travel advantages by sleeping trains and the service quality dimensions for this sector; (2) identifying the main reasons for preference of travelers to use sleeping trains; (3) identifying the service quality dimensions in sleeping Trains Travel (4) determining the passengers' satisfaction level of the sleeping trains' service quality, and (5) investigating the impact level of service quality dimensions on passengers' satisfaction.

The study importance emerged from the scarcity of studies that examined the relationship between the sleeping Trains' Travel Service Quality and the customers' satisfaction (travelers).

So the study hypotheses measure the impact of Service Quality dimensions on travelers' satisfaction using SERVPERF model.

SERVPERF model was used to achieve the study aims and to test its hypotheses. Data were collected through a questionnaire designed to be distributed to a random sample of 158 of Sleeping Trains' passengers.

The study concluded that the National Railways Authority of Egypt should improve the level of travelers' satisfaction about sleeping Trains' Travel Service

Key words: Sleeping trains, quality, customer, satisfaction, travelers.