

<p>رضاء العملاء تجاه خدمات الحجز والجدولة والتسجيل لشركات الطيران</p>	<p>عنوان البحث باللغة العربية</p>
<p>من الأهمية أن يكون هناك رعاء للعملاء لجلب المزيد وعندها فقط سيكون من الممكن لشركات الطيران العمل والمنافسة بجانب تحقيق ارباح، وبالتالي نجد ان جودة خدمات الحجز والجدولة والتسجيل من الاشياء الهامة والتي تؤثر مباشرة على رضاء العملاء وبالتالي ولاتهم، ولكن نجد ان شركات الطيران لا تاخذ في اعتبارها احتياجات العملاء بمعنى آخر هناك فجوة بين كل من احتياجات العملاء والخدمات المقدمة مما يؤثر مباشرة في رضائهم وبالتالي أن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو دراسة أبعاد خدمات شركات الطيران وتحديد أبعاد جودة خدمات الحجز والجدولة والتسجيل للركاب والتي لها تأثير على كل من رضاء العملاء وولاء العملاء، وتم توزي 500 إستمارة إستقصاء على عينة عشوائية من المسافرين وتم تحليل البيانات عن وأشارت نتائج الد ارساة إلى أنه يوجد تأثير معنوى لتلك الخدمات على طريق برنامج SPSS 16 على رضاء العملاء</p> <p>الكلمات الدالة: جودة الخدمات، رضاء العملاء، خدمات الحجز، خدمات التسجيل</p>	<p>الملخص باللغة العربية</p>