

اسم الطالبة : رغبة محمد بدر الدين ابو العز محمد.
عنوان الرسالة : **رضاء العملاء تجاه خدمات شركات الطيران: دراسة تحليلية.**
المشرفون : الدرجة : درجة الدكتوراه.

١- أ.د/سوزان بكري حسن.

٢- د/ نانسي محمد فوزي.

تاريخ المناقشة: ٢٠١٦/٩/٣.

القسم : الدراسات السياحية.

ملخص الرسالة

كتبت الرسالة باللغة الانجليزية ، واشتملت على شكر وتقدير، فهرس محتويات، قائمة اختصارات، خمسة فصول ، قائمة للمصادر والمراجع التي تم الإستعانة بها ، ملحق، وأخيراً ملخص باللغة العربية وتناولت الفصول مايلي:

الفصل الأول : جاء بعنوان " **Introduction** " حيث تناول مقدمة للدراسة و تعرض هذا الفصل لأهمية الدراسة، والهدف العام والأهداف الإجرائية للدراسة، ومشكلة الدراسة ، وفروض الدراسة، ومقدمة عن منهجية الدراسة، ثم تقسيم الفصول.

الفصل الثانى : جاء بعنوان " **Literature review** " وتناول الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة والتي تشتمل على المفاهيم والأبعاد الرئيسية لصناعة الطيران وشركات الطيران وخدماتها، بالإضافة الى رضاء العملاء واهميته.

الفصل الثالث : جاء بعنوان " **Materials and methods** " واشتمل على منهجية الدراسة بشقيها النظرى والتطبيقي وأيضاً أهم الأدوات التي استخدمت لجمع البيانات الأولية والثانوية.

الفصل الرابع : جاء بعنوان " **Results and Discussions** " وقد ناقش أهم نتائج الدراسة الميدانية والدراسة النظرية والتي حققت أهداف وفروض الدراسة.

الفصل الخامس : جاء بعنوان " **summary and Conclusion** " واختتم بتحقيق الأهداف الموضوعية ، وبيان أهم التوصيات لمساعدة التي توصلت اليها الدراسة وتتعلق بشركات الطيران.