

ملخص البحث الثالث - بحث مشترك

Service Quality and Guest Satisfaction in Egyptian Eco-lodge	عنوان البحث
جودة الخدمة ورضاء العملاء في الفندق البيئي المصري	
أ.د. محمد عبد الوهاب مرسي (قسم الدراسات الفندقية) د. عمر السيد أحمد قورة (قسم الدراسات الفندقية) د. مجدي عبد العليم (قسم الدراسات الفندقية) د. أحمد غيث (قسم الدراسات الفندقية)	المشاركون
سبتمبر 2019 م.	سنة النشر
International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality Vol. (13), No. (2), September, 2019	الناشر

الملخص

تلعب إنطباعات النزلاء عن جودة الخدمات دورا هاما في تسويق الفنادق البيئية، تصميم وتحسين المنتجات والخدمات، إرضاء العملاء، وأخيرا السلوك المستقبلي (تكرار الزيارة، التوصية للآخرين).
وبما أنه يوجد إختلاف بين مفهوم وخصائص وتسهيلات وخدمات الفنادق البيئية والتقليدية فأن ذلك يعنى أن نموذج قياس إنطباعات النزلاء عن جودة الخدمات بالفنادق التقليدية غير ملائم للفنادق البيئية مما يتطلب تصميم نموذج يتوافق مع ماهية الفنادق البيئية. ولأهمية هذه الفجوة البحثية الباحث أورد ضرورة تطوير نموذج لتقييم إنطباعات العملاء بالفنادق البيئية.
تسهم الدراسة في إثراء الإطار النظري والجانب العملي لجودة الخدمات الفنادق البيئية من خلال تصميم مقياس جودة الخدمات بالفنادق البيئية ECO-SERVQUAL، ومن خلال قياس إنطباعات النزلاء البيئي والوصول إلى مجموعه من التوصيات للمهتمين والمديرين والمستثمرين بالفنادق البيئية التي تساعدهم في الوصول إلى السوق المستهدف، تصميم منتجات وخدمات تحقق رغبات وإحتياجات النزلاء البيئي مما يحقق لهم الرضاء وتكرار الزيارة.
الكلمات الدالة: جودة الخدمة، رضاء العملاء، الفندق البيئي، مصر.