

## (اثر ابعاد جودة الخدمة السياحية على رضا السائح الاجنبي)

إعداد

مجدي هاني الحسيني

المشرف

الأستاذ الدكتور محمود جاسم الصميدعي

### ملخص

تعتبر السياحة من اهم مصادر الدخل في الأردن مما يستوجب تحسين مستوى الخدمات السياحية المقدمة لكي تزيد من رضا السائح والتعرف على مستوى تقييمه عن جودة الخدمة السياحية المقدمة في المواقع السياحية في المملكة الأردنية الهاشمية.

تهدف هذه الدراسة لقياس أثر جودة الخدمات السياحية، على رضا السياح الاجانب من خلال محاور الدراسة الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان و العناية) ، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة، حيث تم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات، وتم توزيعها على عينة الدراسة، والمتمثلة في السياح الزائرين للمواقع السياحية في المملكة الاردنية الهاشمية والبالغ عددهم 300 استبانة، وبلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 276 في المواقع السياحية في المملكة الاردنية الهاشمية، واستخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية الملائمة من خلال برنامج SPSS.

وقد توصلت الدراسة إلى بعض النتائج الهامة منها وجود أثر لجودة الخدمات السياحية وبكافة متغيرات الدراسة المستقلة، ولقد احتل بعد التعاطف، عند مستوى دلالة ( $\alpha < 0.05$ )، على رضا الضيوف المرتبة الأولى في التأثير في حين احتل بعد الملموسية، عند مستوى دلالة ( $\alpha < 0.05$ )، على رضا الضيوف المرتبة الأخيرة في التأثير على رضا السياح.

أوصت الدراسة إلى أن على المواقع السياحية في المملكة الأردنية أن تعمل على تحسين المستلزمات المادية والمرافق السياحية في المواقع السياحية من أجل تحسين مستوى هذه المستلزمات للسياح لأن بعد الملموسية احتل المرتبة الأخيرة في التأثير على رضا الضيوف.