



شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

بسم الله الرحمن الرحيم



HANAA ALY



شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



HANAA ALY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
على هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن
تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيداً عن الغبار



HANAA ALY



الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

دور جودة العلاقة كمتغير وسيط بين مزايا التعامل ال دائم وشكاوى العملاء ونوايا تحولهم

« دراسة ميدانية على عمالء شركات الطيران في مصر »

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة
في إدارة الأعمال

إعداد
إيمان مصطفى كمال سيد محمود

تحت إشراف

<p>الدكتور حنان حسين أحمد مدرس بقسم إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة عين شمس</p>	<p>الأستاذ الدكتور عائشة مصطفى المنياوي أستاذ التسويق كلية التجارة - جامعة عين شمس</p>
---	---

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فَرَعَ إِلَيْهِ الْمُؤْمِنُونَ
وَلَدَّلَقْتُ الْعَلَمَ بِرَجَاهِ

صَدَقَةُ اللَّهِ الْعَظِيمِ

{المجادلة: ١١}



الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

رسالة دكتوراه

اسم الباحثة : ايمان مصطفى كمال سيد محمود

عنوان الرسالة: دور جودة العلاقة كمتغير وسيط بين مزايا التعامل الدائم وشكاوى العملاء
ونوايا تحولهم

(وراسة بيرانية على عملاء شركات الطيران في مصر)

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة :

(مشرفاً ورئيساً)

١- الاستاذ الدكتور/ عائشة مصطفى المياوي

• أستاذ التسويق، كلية التجارة - جامعة عين شمس.

(عضواً)

٢- الاستاذ الدكتور/ سماء طاهر مرسي

• أستاذ التسويق، كلية التجارة - جامعة قناة السويس، وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث.

(عضواً)

٣- الاستاذ الدكتور المساعد/ حسن عبد المنعم الحيوان

• أستاذ إدراة للأعمال المساعر - كلية التجارة - جامعة عين شمس.

تاریخ المناقشة: ٢٠٢١ / /

ختم الإجازة

٢٠٢١ / /

أجيزت الرسالة بتاريخ

٢٠٢١ / /

موافقة مجلس الجامعة

٢٠٢١ / /

موافقة مجلس الكلية

٢٠٢١ / /



الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

دور جودة العلاقة كمتغير وسيط بين مزايا التعامل ال دائم وشكوى العملاء ونوايا تحولهم

"وراثة سيرانية على عملاء شركات الطيران في مصر"

اسم الباحثة: إيمان مصطفى كمال سيد محمود

الدرجة العلمية: دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

القسم التابع: إدارة الأعمال

اسم الكلية : التجارة

اسم الجامعة : عين شمس

سنة الملح: ٢٠٢١

هُدَىٰ

إلى والدى الحبيب

إلى جميع أفراد أسرتي

أهدى هذا العمل العلمي المتواضع

الباحثة

سُرُّ شُكْرِ تَقْدِيرٍ

بعد السجود لله تعالى الرحمن الرحيم شكرأً وحمدأً على نعمائه وتوفيقه
للباحثة لإتمام هذه الدراسة.

يطيب للباحثة التقدم بخالص الشكر وعظيم التقدير إلى الأستاذ الدكتور /
عائشة مصطفى المنياوي، أستاذ التسويق بكلية التجارة - جامعة عين شمس، لكل
التوجيه والرعاية العلمية الصادقة والقيمة، وعلى كل ما بذلته من جهد مع
الباحثة، وتقديمها العون الكامل لها قبل وبعد التسجيل، وأثناء إشرافها على
الرسالة، فلها مني كامل الشكر والتقدير والإحترام، فمهما قيل فإن أوفيكي
حقك أستاذتي ومعلمتي الحبيبة الفاضلة.

كما تتقدم الباحثة بخالص الشكر والدعوات إلى الدكتور / الفيا حسين،
رحمت الله عليها لإشرافها على الرسالة وتوجيهاتها الصادقة ولأسلوبها الراقي
وتعامل الإنساني، فلها منها خالص الشكر والدعوات بالرحمة والمغفرة وأن
يدخلها الله فسيح جناته.

كما تتقدم الباحثة بعظيم الشكر والتقدير إلى الدكتور / حنان أحمد
حسين، لإشرافها على الرسالة وتوجيهاتها الصادقة ولأسلوبها الراقي في النصح
والارشاد وتشجيعها الدائم للباحثة قبل وبعد التسجيل وحتى الانتهاء من الرسالة
، فلها منها كامل الشكر والتقدير.

وتتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / حسن عبد المنعم الحيوان، الأستاذ المساعد بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة – جامعة عين شمس، لتفضله بالموافقة على الإشتراك في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، وذلك بالرغم من مسئoliاته وانشغاله، ولأسلوبه الراقي في التعامل، فله منها كامل الشكر والتقدير.

كما تتقدم الباحثة بخالص الشكرى والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / سماء طاهر مرسي، أستاذ التسويق ووكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث بكلية التجارة – جامعة السويس، لتفضلها بالموافقة على الإشتراك في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، وذلك بالرغم من مسئoliاتها وانشغالها، فله منها خالص الشكر والتقدير.

وتتقدّم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / مدحت عبد العال، أستاذ الإحصاء بكلية التجارة – جامعة عين شمس، لمساعدته للباحثة في التحليل الإحصائي، وتوجيهاته العظيمة، ولأبوته في تقديم النصح والتعامل، فله منها عظيم الشكر والتقدير.

وتشرف الباحثة بتقديره كامل الشكر والتقدير إلى أفراد أسرتها ووالدتها الحبيب الدكتور/مصطفى كمال وهبـه و والدتها الحبيبة وأخويها لتشجيعهم وتحفيزهم الدائم، واعطائهما الحب والتقدير، وتقديمهـم العون الكامل لها، فليـس هـنـاك كـلـمات تـكـفـي لـأـوـافـيكـم حقـكم فـلـكـم جـمـيـعـاً منـي خـالـصـ الشـكـرـ والـتقـدـيرـ.