



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم

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
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



HANAA ALY



الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

دور جودة العلاقة كمتغير وسيط بين مزايا التعامل الدائم وشكاوى العملاء و نوايا تحوّلهم

« دراسة ميدانية على عملاء شركات الطيران فى مصر »

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة

فى إدارة الأعمال

إعداد

إيمان مصطفى كمال سيد محمود

تحت إشراف

الدكتور

حنان حسين أحمد

مدرس بقسم إولارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور

عائشة مصطفى المنياوى

أستاذة التسويق
كلية التجارة - جامعة عين شمس

٢٠٢١

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رَفَعَ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ
وَلَذِينَ رَافَعُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

{المجادلة: ١١}



الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

رسالة دكتوراه

اسم الباحثة : إيمان مصطفى كمال سيد محمود

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

(وراسة ميدانية على عملاء شركات الطيران في مصر)

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة :

(مشفراً ورئيساً)

١ - الأستاذ الدكتور/ عائشة مصطفى المنياوي

• أستاذة التسويق، كلية التجارة - جامعة عين شمس.

(عضواً)

٢ - الأستاذ الدكتور/ سماء ظاهر مرسى

• أستاذة التسويق، كلية التجارة - جامعة قناة السويس، ووكيل الكلية لشؤون الدراسات العليا والبحوث.

(عضواً)

٣ - الأستاذ الدكتور المساعد / حسن عبد المنعم الحيوان

• أستاذة إدارة الأعمال (المساعد) - كلية التجارة - جامعة عين شمس.

تاريخ 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

الدائم وشكاوى العملاء و نوايا تحولهم

"وراسة ميدانية 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 المنح: ٢٠٢١

إهداء

إلى والدي الحبيب

إلى جميع أفراد أسرتي

أهدي هذا العمل العلمي المتواضع

الباحثة

شكر وتقدير

بعد السجود لله تعالى الرحمن الرحيم شكراً وحمداً 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 و بعد التسجيل، وأثناء إشرافها على الرسالة، فلها منى كامل الشكر والتقدير والإحترام، فمهما قيل فلن أوفيكي حقك أستاذتي ومعلمتي الحبيبة الفاضلة.

كما تتقدم الباحثة بخالص الشكر والدعوات إلى الدكتور / الفيا حسين، رحمة الله عليها لإشرافها على الرسالة ولتوجيهاتها الصادقة ولأسلوبها الراقى وتعامل الإنسانى، 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 ولتوجيهاتها الصادقة ولأسلوبها الراقى فى النصح والإرشاد وتشجيعها الدائم للباحثة قبل وبعد التسجيل وحتى الإنتهاء 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 الاشتراك فى لجنة المناقشة والحكم على الرسائل، وذلك بالرغم من مسؤولياته وإنشغاله، ولأسلوبه الراقى فى التعامل، فله منها كامل الشكر والتقدير.

كما تتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / سماء طاهر مرسى، أستاذ التسويق ووكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث بكلية التجارة – جامعة السويس، لتفضلها بالموافقة على الاشتراك فى لجنة المناقشة والحكم على الرسائل، وذلك بالرغم من مسؤولياتها وإنشغالها، فلهذا منها خالص الشكر والتقدير.

وتتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / ممدوح عبد العال، أستاذ الإحصاء بكلية التجارة – جامعة عين شمس، لمساعدته للباحثة فى التحليل الإحصائى، ولتوجيهاته العظيمة، ولأبوته فى تقديم النصح والتعامل، فله منها عظيم الشكر والتقدير.

وتتشرف الباحثة بتقديم كامل الشكر والتقدير إلى أفراد أسرتها ووالدها الحبيب الدكتور/مطفى كمال وهبه و والدتها الحبيبة وأخوها لتشجيعهم وتحفيزهم الدائم، وإعطائهم الحب والتقدير، وتقديرهم العون الكامل لها، فليس هناك كلمات تكفى لأوافيكم حقكم فلكم جميعاً منى خالص الشكر والتقدير.