



جامعة مدينة السادات  
كلية السياحة والفنادق  
قسم الدراسات الفندقية

قياس تطبيق نظرية العدالة للقصور الخدمي في الفنادق وتأثيره على رضا العملاء

رسالة مقدمة  
من

هند عبدالله يوسف كونة  
بكالوريوس السياحة والفنادق  
كلية السياحة والفنادق  
جامعة الاسكندرية  
٢٠٠٧

ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير

في الدراسات الفندقية

تحت اشراف

د. محمد ابوظالب محمد

استاذ مساعد بقسم الدراسات الفندقية  
كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة  
السادات

محمد ابوظالب محمد

ا.د منا عمر بركات

عميد كلية السياحة وادارة الفنادق - جامعة  
فاروس  
عميد كلية السياحة وادارة الفنادق - جامعة  
الاسكندرية (الأسبق)

منا عمر بركات

لقسم الدراسات الفندقية  
كلية السياحة والفنادق  
جامعة مدينة السادات

٢٠١٣

## المخلص العربي

يعد التطبيق الناجح والفعال للخدمة المرجعية في حالة حدوث قصور خدمي يعد من العوامل المهمة التي تؤثر على رضا العملاء في حالة حدوث موقف قصور خدمي بل وايضا تجعل من النزلاء الغير راضين اكثر رضاء و وفاء للفندق. وعليه فان ما يساعد على جعل ادارة فندق تحرص على تطبيق مجموعة من السياسات والقواعد التي تضمن لها تطبيق الخدمة المرجعية بكفاءة وفاعلية. ولقياس فاعلية وكفاءة تطبيق الخدمة المرجعية في تحقيق رضاء العملاء فلا بد من التركيز دراسة الاطار العام المحدد لمدى تقبل العملاء لهذه الخدمة وهو ما يطلق عليه " نظرية العدالة".

و يمكن تعريف نظرية العدالة على انها الاطار العام المحدد للخدمة المرجعية حيث ان من خلالها سوف يتم تحديد ما هي الاجراءات التي قامت بها الادارة خلال عملية تصحيح القصور الخدمي.

و وفقا لنظرية العدالة فان رد فعل ادارة الفندق لتصحيح هذا القصور قد ينقسم الى ثلاث محاور او استراتيجيات مختلفة وهي:

- أ. استراتيجية التوزيع الفردي (تشمل المعالجة المالية).
- ب. الاستراتيجية الاجرائية (تشمل تطبيق السياسات والاجراءات).
- ت. الاستراتيجية التفاعلية (خاصة بمدى تفاعل العاملين مع العملاء).

لذا تتناول هذه الدراسة الحالية نظرية العدالة وما تشمله من ثلاث محاور أو إستراتيجيات مختلفة ومدى تطبيقها في الفنادق وتأثيرها على رضا العملاء.