

<p>قياس الجودة الاليكترونية (التوقعات مقابل الانطباعات) من وجهة نظر شركات السياحة: دراسة تطبيقية للمواقع الاليكترونية للفنادق</p>	<p>عنوان البحث باللغة العربية</p>
<p>تهدف هذه الدراسة الى تقييم الجودة الاليكترونية للمواقع الاليكترونية للفنادق من وجهة نظر شركات السياحة وكذلك تحديد الفروق في توقعات العملاء فيما يتعلق بأبعاد الجودة الاليكترونية لمواقع الفنادق بهدف اختبار الفجوة الخامسة في نموذج الجودة للمواقع الاليكترونية للفنادق والتي تعتبر محل جدال بين الباحثين وافترض فيه تناقضات وتعارضات غير متفق عليها في الادبيات. وقد تم تجميع بيانات الدراسة باستخدام استمارة استبيان بطريقة العينة العشوائية من شركات السياحة باعتبارهم عملاء يستخدمون الخدمات الاليكترونية للفنادق في القاهرة. وقد تم تطوير ابعاد الاستبيان من الدراسات السابقة وتم تقييم صدق وثبات الاستمارة. وتم استخدام الاحصاءات الوصفية وتحليل الارتباط واختبارات في أزواج لتحقيق اهداف الدراسة. وتوضح نتائج الدراسة وجود فجوة حقيقية بين توقعات وانطباعات العملاء في جودة الخدمات الاليكترونية للفنادق. وتقدم الدراسة مجموعة من المقترحات البحثية المستقبلية.</p> <p>الكلمات الدالة: التسويق الاليكتروني، جودة الخدمات الاليكترونية، الفنادق المصرية نموذج WEBQUAL ، التسويق عبر الانترنت</p>	<p>الملخص باللغة العربية</p>