

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في شركات التمويل
(دراسة ميدانية على الشركات المالية في المملكة العربية السعودية مدينة الرياض)

أسم الطالب

سلطان محمد ساطي الحربي

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025 – الفصل الثاني

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة
5	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
6	1.3. أهمية الدراسة
6	1.3.1. على المستوى النظري
6	1.3.2. على المستوى التطبيقي
6	1.4. أسئلة الدراسة
6	1.5. أهداف الدراسة
7	1.6. فرضيات الدراسة
7	1.7. نموذج الدراسة
7	1.8. منهجية الدراسة
7	1.9. الدراسة الميدانية
8	1.10. مخطط المشروع المقترح
9	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
9	2.1. المقدمة
10	2.2. المتغير المستقل
10	2.3. المتغير التابع
10	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
10	2.5. الخاتمة
11	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في ظل التنافس المتزايد في قطاع الخدمات المالية تسعى شركات التمويل إلى تحسين جودة خدماتها لضمان رضا العملاء والحفاظ عليهم. ويُعد رضا العملاء عنصراً حاسماً في استمرارية هذه الشركات، خصوصاً في سوق يشهد تطوراً مستمراً وارتفاعاً في توقعات العملاء. من بين الأساليب الإدارية التي حظيت باهتمام واسع مؤخراً في هذا السياق، تأتي إدارة الجودة الشاملة بوصفها استراتيجية تهدف إلى تحسين العمليات والخدمات بشكل مستدام وشامل.

تناولت العديد من الدراسات السابقة مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاته في القطاعات المختلفة، وخلصت إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الجودة ورضا العملاء. على سبيل المثال، أظهرت بحوث في قطاعات مثل التعليم والرعاية الصحية والبنوك التجارية أن تبني مبادئ الجودة الشاملة يساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتحسين الأداء المؤسسي. ومع ذلك فإن الأدبيات المتاحة حول تطبيق هذه المبادئ في شركات التمويل بالمملكة العربية السعودية لا تزال محدودة خصوصاً من حيث الدراسات التي تقيس بشكل مباشر العلاقة بين الجودة ورضا العملاء.

هنا تبرز فجوة بحثية واضحة تتمثل في نقص الدراسات التطبيقية التي تدرس أثر إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في سياق الشركات التمويلية السعودية. فمع أن بعض هذه الشركات بدأت فعلياً في تطبيق نماذج الجودة إلا أن الأثر الفعلي لهذه الممارسات على رضا العملاء لم يحظ بالتحليل الكافي، مما يبرر الحاجة لإجراء دراسة ميدانية تملأ هذا الفراغ.

تتبع أهمية هذا البحث من الحاجة إلى فهم العلاقة بين تبني الجودة الشاملة وتحقيق رضا العملاء، الأمر الذي يمكن أن يساهم في دعم قرارات الإدارة العليا وتحسين استراتيجيات العمل داخل شركات التمويل، كما أن نتائج البحث قد تساعد الجهات التنظيمية في تعزيز بيئة تنافسية أكثر فعالية واستدامة.

لذلك، يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في شركات التمويل العاملة بالمملكة العربية السعودية، من خلال تحليل مدى التزام هذه الشركات بمبادئ الجودة الشاملة وتقييم انعكاسات ذلك على مستوى رضا العملاء.

1.2. مشكلة الدراسة

ادارة الجودة الشاملة تعد من اهم المناهج الإدارية التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا العملاء, وتحقيق الكفاءة التشغيلية في المؤسسات المالية .

وقد أشار Goetsch&Davis(2016) إلى أن "إدارة الجودة الشاملة هي عملية إستراتيجية لتحسين الأداء العام للمؤسسة من خلال التحسين المستمر والتركيز على رضا العميل "

ورغم أهمية هذا التوجه، إلا أن الدراسات التطبيقية في قطاع التمويل السعودي لا تزال محدودة .

فحسب النويصر (2023) فإن "تطبيق مبادئ الجودة الشاملة لا يؤدي إلى نتائج ملموسة إلا اذا تم الالتزام الكامل بأبعادها مثل التحسين المستمر

تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها "هي منهج إداري يهدف الى تحسين جودة الخدمات وتحقيق رضا العملاء من خلال التحسين المستمر, ومشاركة العاملين, والتركيز على احتياجات العميل " (النويصر وآخرون, 2021, الخليفة, 2019) كما يعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات المالية مسألة حيوية لتحقيق النجاح والبقاء في بيئة الأعمال التنافسية اليوم ,ومن المهم فهم أثر هذه المنهجية على أداء المؤسسات المالية والتعرف على التحديات التي قد تواجهها أثناء تطبيقها وكذلك استكشاف الفرص التي قد تنشأ من تبني هذا النهج الشامل , وفي هذا السياق يجب دراسة التأثير الكامل لإدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي والتحليل الشامل للنتائج والتحسين المستمر الذي يمكن ان يأتي بهذا التطبيق .

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

أشارت العديد من الدراسات إلى أهمية إدارة الجودة الشاملة في رفع كفاءة المؤسسات وتحسين رضا العملاء في قطاعات مثل الصناعة والتعليم والخدمات الصحية إلا ان الأدبيات التي تناولت هذا الموضوع في سياق شركات التمويل لا تزال محدودة . كما أن كثيرا من الدراسات ركزت على الجوانب النظرية دون الربط المباشر بين ممارسات الجودة ، أو تقييم انعكاس ذلك على آراء وتوقعات العملاء بشكل فعلي

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

رغم أن بعض شركات التمويل بدأت في تبني مفاهيم الجودة الشاملة إلا أن الأدلة التطبيقية التي توضح مدى تأثير هذه التطبيقات على رضا العملاء مازالت نادرة . ولم تجر دراسات ميدانية كافية لقياس مدى التزام هذه الشركات بمبادئ الجودة او تقييم انعكاس ذلك على آراء وتوقعات العملاء بشكل فعلي.

وانطلاقا مما سبق نطرح التساؤل الرئيسي التالي :

ماهو أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في المؤسسات المالية ؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة وعلاقتها برضا العملاء , لاسيما في قطاع شركات التمويل. وتساعد في تعميق الفهم حول ابعاد الجودة المؤثرة في رضا العملاء

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تساعد نتائج الدراسة شركات التمويل على تقييم مدى فعالية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على رضا العملاء , مما يعزز من قرارات التحسين والتطوير.

تمكن إدارات الشركات من تحديد نقاط الضعف في جودة الخدمات المؤثرة على رضا العملاء, والعمل على معالجتها بناء على بيانات واقعية.

توفر مرجعية ميدانية لصناع القرار في قطاع التمويل حول كيفية تحسين تجربة العملاء وزيادة مستوى ولائهم وثقتهم.

تساهم في دعم توجهات رؤية المملكة 2030 نحو تحسين جودة الخدمات في القطاع المالي وتعزيز رضا العملاء

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

TLP: Green

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

TLP: Green

1.10. مخطط المشروع المقترح

TLP: Green

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

TLP: Green

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

TLP: Green

قائمة المراجع