

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في المؤسسات الخدمية

أسم الطالب
أفنان علي عدوي

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

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
6.....	1.6. فرضيات الدراسة
7.....	1.7. نموذج الدراسة
7.....	1.8. منهجية الدراسة
7.....	1.9. الدراسة الميدانية
7.....	1.10. مخطط المشروع المقترح
8.....	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
9.....	2.1. المقدمة:
9.....	2.2. المتغير المستقل
9.....	2.3. المتغير التابع
9.....	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
10.....	2.5. الخاتمة
10.....	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يُعد رضا العملاء من أهم العوامل التي تسهم في نجاح المؤسسات واستمرارها في بيئة تنافسية متغيرة. فمع تطور الأسواق وارتفاع مستوى توقعات العملاء، أصبحت المؤسسات مطالبة بتقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات العملاء وتحقق رضاهم. ولم يعد نجاح المؤسسة يعتمد فقط على تقديم الخدمة، بل أصبح مرتبطاً بمدى رضا العملاء عنها.

كما أن جودة الخدمة تمثل عنصراً أساسياً في بناء علاقة طويلة الأمد مع العملاء، حيث يؤدي تحسين مستوى الجودة إلى زيادة رضا العملاء ومن ثم تعزيز الولاء وتحقيق ميزة تنافسية. لذلك، أصبح من الضروري دراسة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء لمعرفة مدى تأثيرها على الأداء المؤسسي.

ومن هنا تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر جودة الخدمة على رضا العملاء، وتحليل هذه العلاقة في إطار علمي يسهم في تقديم توصيات عملية للمؤسسات.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من اهتمام المؤسسات بتحسين خدماتها، إلا أن بعض المؤسسات لا تزال تواجه انخفاضًا في مستوى رضا العملاء، مما يؤثر سلبيًا على سمعتها وأدائها. ويعود ذلك في كثير من الأحيان إلى عدم وضوح العوامل المؤثرة في رضا العملاء أو ضعف تطبيق معايير جودة الخدمة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- يساهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع جودة الخدمة ورضا العملاء.
- يساعد في توضيح العلاقة بين المتغيرين بشكل علمي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- يساعد المؤسسات على التعرف على نقاط القوة والضعف في خدماتها.
- يساهم في تحسين مستوى رضا العملاء وزيادة قدرتها التنافسية

وتتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في المؤسسات الخدمية؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

1. أبو النصر، مدحت محمد. (2017). إدارة الجودة الشاملة: المفهوم والتطبيق. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
2. الطائي، حميد عبد النبي، والعلاق، بشير عباس. (2010). إدارة الجودة الشاملة في المنظمات. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
3. الصميدعي، محمود جاسم، وردينة، عثمان يوسف. (2012). التسويق المعاصر. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة

