

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Prepared by: Dr. Mona Moustafa Elashry

To

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع:

اثر السلوك الاخلاقي على تحقيق رضا العملاء بالتطبيق على شركة المراعي في مدينة جدة

اسم الطالب:

شهد بشير حسين علي

2021204912

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٥	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٦	١,٣. أهمية الدراسة
٦	١,٣,١. على المستوى النظري:
٦	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٦	١,٤. أسئلة الدراسة
٧	١,٥. أهداف الدراسة
٧	١,٦. فرضيات الدراسة
٧	١,٧. نموذج الدراسة
٨	١,٨. منهجية الدراسة
	١,٩. الدراسة الميدانية خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
	١,١٠. مخطط المشروع المقترح خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١	
٢	
١٣	٢,١. المقدمة:
١٣	٢,٢. المتغير المستقل
١٤	٢,٣. المتغير التابع
١٤	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٤	٢,٥. الخاتمة
١٤	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

إن الهدف الأساسي من معالجة هذا الموضوع هو تقديم إطار نظري يحدد ويعرف المفاهيم المتعلقة بالسلوك الأخلاقي لرجال البيع باعتباره مفهوم حديث، وقد تم التركيز بصورة أساسية على رجال البيع والصفات والمهارات التي يتمتعون بها، وكيفية سير العملية البيعية، بالإضافة إلى التطرق لخطوات ومراحل تحقيق رضا العميل.

تهدف هذه الدراسة الى ابراز أثر التدقيق الداخلي كآلية رقابة داخلية على حوكمة الشركات في ظل المجهودات الرامية الى تطوير وتحسين تسيير الشركات الجزائرية، وقصد تدعيم الجانب النظري قمنا باستعراض الادبيات التي تناولت المفاهيم والمبادئ النظرية للتدقيق الداخلي وحوكمة الشركات. اما فيما يخص الجانب التطبيقي وللوقوف على الواقع الجزائري قمنا بتصميم استبيان وتوزيعه على موظفي بعض شركات المساهمة في ولاية الجزائر وورقلة لمعرفة آرائهم وتوجهاتهم ومحاولة تعميمها على الشركات الجزائرية. وخلصت الدراسة الى ان وظيفة التدقيق الداخلي ليس لها علاقة مباشرة بمبادئ حوكمة الشركات (المعاملة المتساوية للمساهمين، ضمان حقوق المساهمين، الافصاح والشفافية، دور اصحاب المصالح) وتوجد علاقة بين وظيفة التدقيق الداخلي ومبدأ مسؤوليات مجلس الإدارة لأنها وظيفة لصيقة بالإدارة العليا، حيث تساهم في مساعدة مجلس الادارة في مراجعة استراتيجية الشركة من خلال تقييم نظام الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر لمساعدته في تطبيق مبادئ الحوكمة.

تواجه المنظمات في العصر الحالي مجموعة من التغيرات السريعة، كالتطور التكنولوجي المتسارع، فرضت عليها العمل لإيجاد مكانة لها حتى تضمن بقاءها ونموها والتوسع والدخول إلى أسواق جديدة، فالمنظمات حاليا تجد نفسها في بيئة تنافسية شديدة، وفي ظل هذه التغيرات البيئية المتزايدة، برزت الحاجة لتبني أساليب جديد في الإدارة من خلال عملية التخطيط الإستراتيجي.

تناولت هذه الدراسة تحليل العلاقة والأثر بين معايير السلوك الأخلاقي لمندوبي مبيعات الخدمات والمتمثلة في الصدق ومسؤولية، طريقة التعامل، و التزام بظهر لائق. والهدف منها هو معرفة واقع سوق الخدمات الاتصالات من وجهة نظر العملاء (تجار التجزئة)، وبيان أثر السلوك الأخلاقي لمندوبي المبيعات للخدمات في تحقيق رضا العملاء باعتبار السلوك الأخلاقي يعتبر أهم مكونات الشخصية لمندوبي المبيعات

يتناول البحث موضوع أثر أخلاقيات الإدارة في تحقيق التنمية المستدامة في قطاع الاتصالات بالسودان ويهدف البحث إلى تبيان أهمية ممارسة منظمات الأعمال لدورها الاجتماعي والأخلاقي تجاه أصحاب المصالح وتجاه البيئة والمجتمع ونشر الوعي بأهمية الدور الاجتماعي والأخلاقي لمنظمات الأعمال واستكشاف ما إذا كانت هناك علاقة إيجابية بين الدور الاجتماعي والأخلاقي لمنظمات الأعمال وتحقيق التنمية المستدامة ويعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليل حيث يقوم البحث على ثلاثة فروض وهي أولاً تؤثر المسؤولية الأخلاقية في تحقيق التنمية المستدامة

مشكلة البحث :

إن الهدف الأساسي من معالجة هذا الموضوع هو تقديم إطار نظري يحدد ويعرف المفاهيم المتعلقة بالسلوك الأخلاقي لرجال البيع باعتباره مفهوم حديث، وقد تم التركيز بصورة أساسية على رجال البيع والصفات والمهارات التي يتمتعون بها، وكيفية سير العملية البيعية، بالإضافة إلى التطرق لخطوات ومراحل تحقيق رضا العميل.

فجوات على المستوى النظرية :

العرفات : عدم وجود تعريفات محددة وموحدة لمهارات اثر السلوك الأخلاقي في رضا العملاء , مما يعيق المقارنات بين الدراسات المختلفة

النماذج النظرية : نقص النماذج النظرية التي تفسر العلاقة بين اثر السلوك الأخلاقي و رضا العملاء بشكل دقيق .

التأثيرات الوسطية والمتغيرة : عدم دراسة التأثيرات الوسطية والمتغيرة للعوامل الأخرى على العلاقة بين اثر السلوك الأخلاقي و رضا العملاء بشكل كافٍ.

فجوات على المستوى العلمي :

قلة الدراسات التجريبية : قلة الدراسات التجريبية التي تعنى بقياس تأثير الأثر السلوكي على رضا العملاء

سؤال البحث الرئيسي :

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي :

" كيف يمكن ان تؤثر السلوك الأخلاقي على رضا العملاء للموظفين "

أهمية البحث :

تواجه المنظمات في العصر الحالي مجموعة من التغيرات السريعة، كالتطور التكنولوجي المتسارع، فرضت عليها العمل لإيجاد مكانة لها حتى تضمن بقاءها ونموها والتوسع والدخول إلى أسواق جديدة، فالمنظمات حاليا تجد نفسها في بيئة تنافسية شديدة، وفي ظل هذه التغيرات البيئية المتزايدة، برزت الحاجة لتبني أساليب جديد في الإدارة من خلال عملية التخطيط الإستراتيجي.

على المستوى النظري: تطوير النظريات والمفاهيم ستساعد في تطوير النظريات والمفاهيم المتعلقة بالسلوك الأخلاقي ورضا العملاء ستقدم الدراسة أدلة جديدة تدعم أو تعدل النظريات القائمة وتساهم في بناء نظرية جديدة حول العلاقة بين المتغيرات

على المستوى التطبيقي:

تحسين ممارسة اثر السلوك الأخلاقي ستقدم الدراسة توصيات عملية لتحسين اثر السلوك الأخلاقي في الشركات. ستساعد هذه التوصيات مديري الشركات على تطوير السلوك الأخلاقي وخلق بيئة عمل إيجابية تشجع على أهمية الاخلاق

أسئلة البحث :

سؤال البحث الرئيسي : كيف يؤثر السلوك الأخلاقي على تحقيق رضا العملاء ؟

السؤال الفرعي ١ : كيف تؤثر مهارات التنظيم على شعور العملاء ؟

السؤال الفرعي ٢ : كيف تؤثر مهارات التعامل الإيجابي لدى العملاء ؟

السؤال الفرعي ٣ : كيف تؤثر السلوكيات الأخلاقية على بناء العلاقات في الرضا الوظيفي ؟

أهداف البحث :

الهدف الرئيسي : دراسة تأثير السلوك الأخلاقي على رضا العملاء

الهدف الفرعي ١ : دراسة تأثير مهارات التنظيم على شعور العملاء

الهدف الفرعي ٢ : تقييم مهارات التعامل الإيجابي لدى العملاء

الهدف الفرعي ٣ : التحقق من تأثير السلوكيات الأخلاقية على بناء العلاقات في الرضا العملاء

فرضيات البحث :

الفرضية الرئيسية : توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التأثير الأخلاقي ورضا العملاء

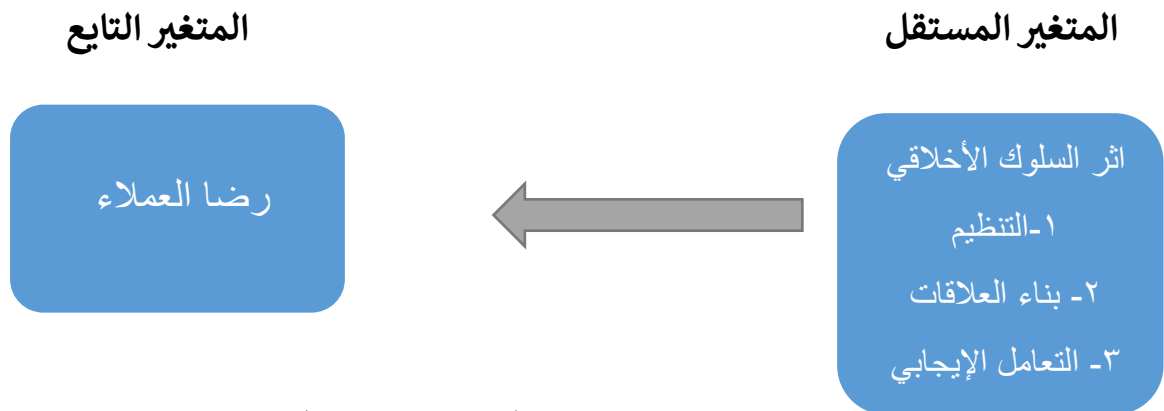
الفرضية الفرعية ١ : توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مهارات التنظيم ورضا العملاء

الفرضية الفرعية ٢ : توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التعامل الإيجابي ورضا العملاء

الفرضية الفرعية ٣ : توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين بناء العلاقات ورضا العملاء

نموذج البحث :

يوضح الشكل التالي بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي



النموذج المقترح للدراسة المصدر : الطالبة

منهجية البحث :

فلسفة البحث : الوضعية.

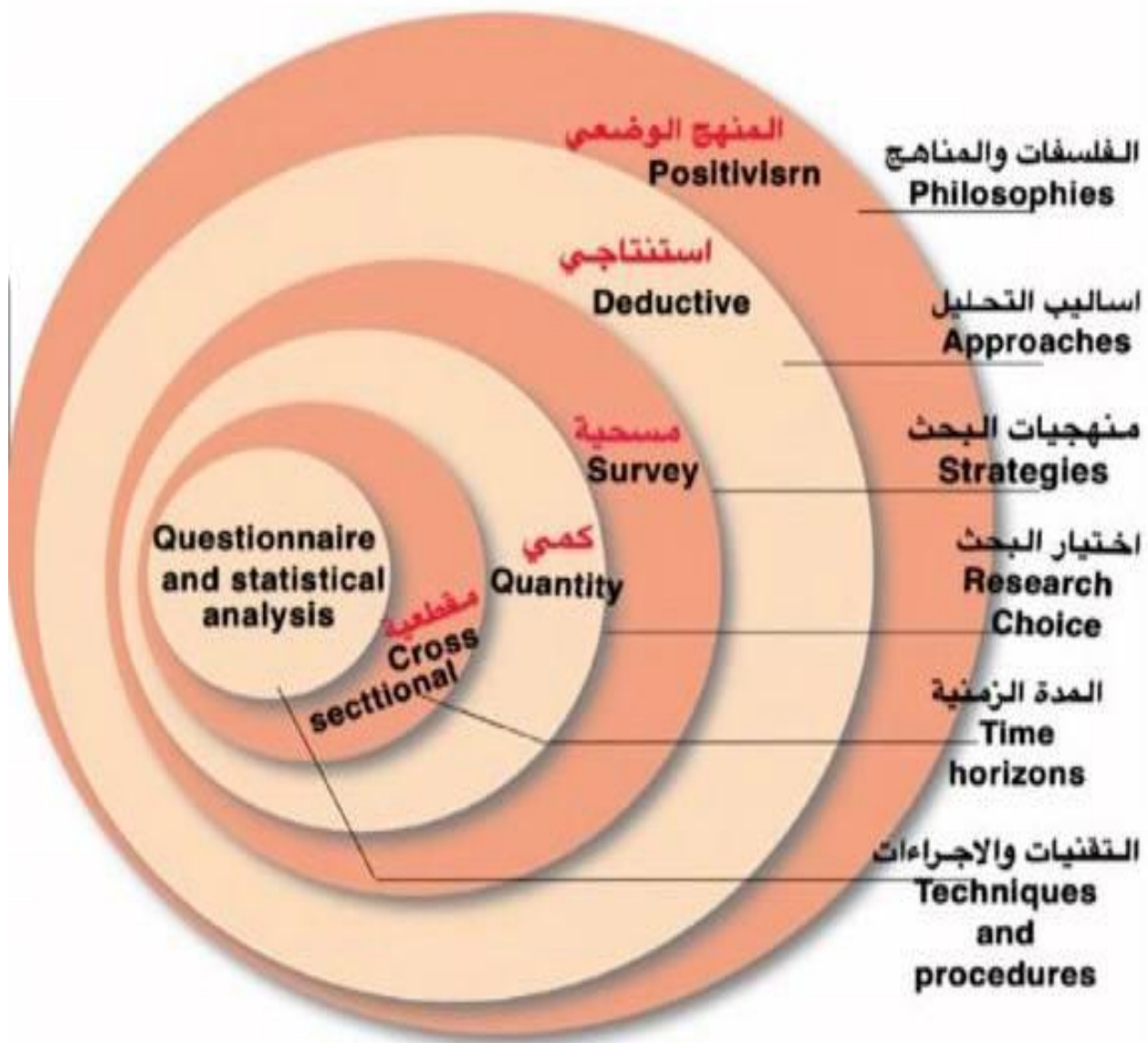
منهج البحث : الاستنتاجي.

استراتيجية البحث : دراسة الحالة.

نوع البحث : الكمي.

الأفق الزمني : المقطعية.

التقنيات والاجراءات : الاستبيان والتحليل الاحصائي.



الدراسة الميدانية :

شركة المراعي هي واحدة من الشركات الرائدة في قطاع الأغذية والمشروبات في الشرق الأوسط، وتستمر في النمو والتوسع منذ تأسيسها. إليك مزيد من التفاصيل

1. التأسيس والنمو.

- أسست شركة المراعي في عام ١٩٧٧، وكان هدفها الأساسي توفير حليب طازج عالي الجودة: التأسيس - للمستهلكين في السعودية
- تطورت الشركة بشكل كبير منذ ذلك الحين، حيث أصبحت اليوم شركة متعددة الجنسيات تقدم: النمو - مجموعة واسعة من المنتجات الغذائية والمشروبات

2. المنتجات.

- تشمل الحليب الطازج، الزبادي، الجبنة، والعصائر. تلتزم الشركة بتقديم منتجات: المنتجات الأساسية - تتميز بالجودة والنقاء
- تطور الشركة منتجات جديدة بشكل مستمر استجابةً لتغيرات أذواق المستهلكين واحتياجاتهم، بما: الابتكار - في ذلك خيارات خالية من اللاكتوز ومنتجات عضوية

3. البنية التحتية.

- تمتلك المراعي مجموعة كبيرة من المزارع، التي تضم أبقاراً يتم تربيتها وفق أعلى معايير: المزارع - الرفق بالحيوان، مما يسهم في ضمان جودة الحليب
- تدير الشركة عدة مصانع متطورة في السعودية والخليج، والتي تستخدم أحدث التقنيات في: المصانع - التصنيع والتعبئة

4. التوسع الدولي.

- توسعت الشركة إلى أسواق جديدة في منطقة الخليج العربي والدول العربية الأخرى،: أسواق جديدة - بالإضافة إلى التوسع في بعض الأسواق الدولية
- قامت الشركة بعدة استحواذات استراتيجية، مثل استحواذها على شركة "الألبان" الكويتية،: الاستحواذات - لتعزيز حضورها في الأسواق الإقليمية

5. الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية.

- تلتزم شركة المراعي بممارسات الاستدامة البيئية، بما في ذلك تحسين كفاءة استخدام الموارد: الاستدامة - وتقليل انبعاثات الكربون
- تشارك الشركة في عدد من المبادرات المجتمعية التي تهدف إلى تحسين جودة: المسؤولية الاجتماعية - الحياة في المجتمعات التي تعمل فيها

6. الجوائز والتقدير.

- حصلت شركة المراعي على العديد من الجوائز والتقدير من المنظمات المحلية والدولية تقديراً لجودة: منتجاتها وممارساتها التشغيلية

لزيارة موقع شركة المراعي للحصول على مزيد من المعلومات، يمكنك الدخول على [موقع شركة
(<https://www.almarai.com/>)المراعي].

هيكل المشروع :

الفصل الاول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣. المتغير التابع

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥. الخاتمة

قائمة المراجع:

سامية (مشرف). (٢٠١٦). تأثير السلوك الأخلاقي لرجال البيع على رضا العملاء: دراسة & عثمانى, بولعل
(Doctoral dissertation, جامعة جيجل) حالة بصيدلية بن سوهالي بالطاهير

كريمة باباعيسى. أثر فعالية التدقيق الداخلي في حوكمة الشركات دراسة على عينة من شركات مساهمة في
(Doctoral dissertation) الجزائر

مصطفى محمد محمد, م. (٢٠٢٢). دور القيادة الأخلاقية لدى &, صلاح الدين محمد الحلواني, ح رؤساء الأقسام الأكاديمية في تحسين المواطنة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم (دراسة ميدانية بجامعة أسيوط). مجلة كلية التربية (أسيوط), ٣٨(١٢), ٢٨٦-١٧٩.

مصطفى محمد محمد, م. (٢٠٢٢). دور القيادة الأخلاقية لدى &, صلاح الدين محمد الحلواني, ح رؤساء الأقسام الأكاديمية في تحسين المواطنة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم (دراسة ميدانية بجامعة أسيوط). مجلة كلية التربية (أسيوط), ٣٨(١٢), ٢٨٦-١٧٩.

مصطفى محمد محمد, م. (٢٠٢٢). دور القيادة الأخلاقية لدى &, صلاح الدين محمد الحلواني, ح رؤساء الأقسام الأكاديمية في تحسين المواطنة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم (دراسة ميدانية بجامعة أسيوط). مجلة كلية التربية (أسيوط), ٣٨(١٢), ٢٨٦-١٧٩.

مع أطيب الأمنيات بالنجاح والتوفيق

It`s Never Too Late to START. Just Begin!

Best of Luck 😊 Dr. Mona Moustafa Elashry