

أثر الجودة على مبيعات محلات الورد "في تبوك"

امل مقبل عبدالله

٢٣٣٠٠١٠٩٣

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

٢٠٢٦/٦/٢٣ - الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات:

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١ المقدمة
٦	١,٢ مشكلة البحث
٧	١,٢,١ الفجوات النظرية
٨	١,٢,٢ الفجوات العملية
٩	١,٣ أهمية البحث
٩	١,٣,١ الأهمية النظرية
١٠	١,٣,٢ الأهمية العلمية
١١	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة

يُعد قطاع محلات الورد والزهور من القطاعات الاقتصادية الحيوية في المملكة العربية السعودية، حيث يجمع بين البعد التجاري والجمالي والاجتماعي في آنٍ واحد، ويُسهم بشكل مباشر في تنشيط الحركة الاقتصادية المرتبطة بالمناسبات والفعاليات المختلفة. وتبرز منطقة تبوك بشكل خاص كإحدى أهم المناطق الرائدة في هذا المجال، إذ تُلقب بـ"مصنع الورد" نظرًا لإنتاجها السنوي الكبير الذي يتجاوز ٢٨ مليون زهرة، بقيمة سوقية تفوق ٣٢ مليون ريال، وهو ما يعكس حجم الطلب المتزايد على هذا المنتج وأهميته في السوق المحلي.

تتميز منطقة تبوك بخصائص مناخية وزراعية فريدة تجعلها بيئة مثالية لزراعة الورد والزهور، حيث تتوفر درجات حرارة معتدلة نسبيًا، وتربة خصبة، إضافة إلى وجود مزارع متخصصة تستخدم تقنيات زراعية حديثة. وتنتج هذه المزارع أصنافًا متعددة من الزهور عالية الجودة، مثل الورد الجوري، والقرنفل، والجيبسوفيل، والروزليلي، مما يعزز من مكانة المنطقة كمصدر رئيسي لتوريد الزهور داخل المملكة وخارجها، ويفتح المجال أمام فرص تصديرية واعدة.

وتُعد الجودة من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر في سلوك المستهلك وقرارات الشراء داخل هذا القطاع، حيث لا يقتصر مفهوم الجودة على المظهر الخارجي للزهرة فقط، بل يشمل مجموعة متكاملة من العناصر مثل الطراوة، وطول عمر الزهرة بعد القطف، وقوة الرائحة، والتناسق اللوني، وخلو المنتج من العيوب، بالإضافة إلى جودة التغليف وطرق العرض. كما أن جودة الخدمة المقدمة تلعب دورًا لا يقل أهمية، مثل القدرة على تصميم باقات مخصصة، وسرعة التوصيل، والتعامل الاحترافي مع العملاء.

وفي المجتمع السعودي، تحظى الزهور بمكانة خاصة، حيث تُستخدم بشكل واسع في المناسبات الاجتماعية مثل الأعراس، والأعياد، والزيارات العائلية، وحفلات التخرج، والمهرجانات، وهو ما يجعل الطلب عليها مستمرًا ومتزايدًا. ويميل المستهلك السعودي إلى اختيار المنتجات ذات الجودة العالية التي تعكس الذوق الرفيع وقيمة

الهديّة، مما يضع ضغوطاً إضافية على محلات الورد للحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة لتلبية توقعات العملاء.

وعلى الرغم من الإنتاج المحلي الكبير في منطقة تبوك، إلا أن العديد من محلات الورد لا تزال تعتمد جزئياً على الاستيراد من دول مثل مصر والهند وهولندا، وذلك لتوفير أصناف معينة ذات طابع فاخر أو لتغطية النقص في بعض المواسم. ويعود ذلك في بعض الأحيان إلى التحديات المرتبطة بسلاسل الإمداد المحلية، مثل ضعف أنظمة التبريد والنقل، أو محدودية تقنيات التخزين الحديثة، مما قد يؤثر سلباً على جودة المنتج النهائي.

هذا التباين بين الإنتاج المحلي والاستيراد يؤدي إلى تفاوت في مستوى الجودة داخل السوق، وهو ما ينعكس بدوره على حجم المبيعات ورضا العملاء. ومن هنا تنبع أهمية دراسة أثر الجودة على أداء محلات الورد في تبوك، من خلال تحليل أبعاد الجودة المختلفة، والتي تشمل جودة المنتج نفسه، وجودة الخدمة، وكفاءة التعبئة والتغليف، بالإضافة إلى أساليب التخزين والحفظ.

كما أن الجودة لا تقتصر فقط على المنتج المادي، بل تمتد لتشمل تجربة العميل الكاملة، بدءاً من التسويق والعرض داخل المحل، مروراً بعملية الشراء، وانتهاءً بخدمة ما بعد البيع. فكل هذه العناصر مجتمعة تُسهم في بناء صورة ذهنية إيجابية لدى العميل، وتعزز من مستوى الرضا والولاء، وهو ما ينعكس في زيادة الإيرادات واستدامة النشاط التجاري.

وفي إطار رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، يكتسب هذا القطاع أهمية إضافية، حيث يُسهم في دعم الأنشطة السياحية والترفيهية، وخاصة من خلال الفعاليات والمهرجانات مثل مهرجان الورد والفاكهة في تبوك، الذي يُعد منصة لعرض المنتجات المحلية وتعزيز الهوية الزراعية للمنطقة. كما أن تحسين جودة المنتجات والخدمات في هذا القطاع يُعد خطوة أساسية نحو تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة، ودعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتعزيز تنافسية المنتج المحلي في الأسواق الإقليمية والدولية.

١,٢ مشكلة البحث

رغم الإنتاج المحلي الكبير للورد في منطقة تبوك، الذي يتجاوز ٢٨ مليون زهرة سنوياً بقيمة سوقية تزيد عن ٣٢ مليون ريال، وتصدير جزء منه إلى أسواق خارجية، تواجه محلات الورد في المنطقة تحديات حقيقية في تعزيز مبيعاتها وتحقيق نمو مستدام. يعود ذلك أساساً إلى تقلبات جودة المنتج، والمنافسة الشديدة مع الزهور المستوردة من دول مثل مصر والهند وهولندا وكينيا وإثيوبيا، بالإضافة إلى التلف السريع للمنتجات القابلة للتلف بطبيعتها.

يؤدي ضعف الجودة — مثل الذبول السريع، العيوب البصرية (بهتان الألوان، حجم أصغر، أو تشوهات)، ضعف الرائحة، أو قصر فترة البقاء في المزهرة — إلى انخفاض رضا العملاء، وزيادة معدلات المرتجعات، وفقدان الولاء لصالح المنافسين. كما أن العملاء في السعودية أصبحوا أكثر وعياً وجودة، خاصة في المناسبات الاجتماعية الكبرى (أعراس، أعياد، زيارات، مهرجانات)، حيث يفضلون المنتجات التي تدوم أطول وتبدو أكثر فخامة.

السؤال الرئيسي للبحث:

ما أثر الجودة (بأبعادها المختلفة: طراوة الزهور، مظهرها البصري، رائحتها، تصميم الباقات، سلسلة التبريد والتعبئة، وجودة الخدمة) على مبيعات محلات الورد في تبوك؟

١,٢,١ الفجوات النظرية

رغم وفرة الدراسات العامة حول تأثير الجودة على المبيعات في قطاعات أخرى (مثل إدارة الجودة الشاملة في الصناعات الغذائية، المشروبات، أو المنتجات الصناعية)، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الدراسات المتخصصة في قطاع الزهور والورود، خاصة في السياق السعودي أو منطقة تبوك تحديداً.

معظم الأبحاث السابقة تركز على المنتجات غير القابلة للتلف، بينما تتميز الزهور بخصائص فريدة تجعل علاقة الجودة بالمبيعات أكثر تعقيداً:

عمر محدود (post-harvest life) يتأثر بشدة بالرطوبة، درجة الحرارة، والتبريد.

أهمية بصرية وعاطفية قوية (اللون، الشكل، الرائحة).

حساسية عالية لسلسلة التوريد (من المزرعة إلى المحل).

قليل من الأبحاث يفحص أبعاد الجودة المحددة (مثل طزاجة القطف، تصميم الباقات، جودة التبريد، أو التكامل بين المنتجات المحلية والمستوردة) وتأثيرها المباشر على حجم المبيعات والربحية في بيئة محلية مثل تبوك. كما أن التكامل بين الإنتاج المحلي عالي الكمية وجودة المستورد (الذي غالباً ما يُفضل لأنه أكثر فخامة أو طزاجة في بعض الأصناف) لم يُدرس بعمق.

هذه الفجوة النظرية تحد من قدرة الباحثين والممارسين على بناء نماذج شاملة تفسر كيفية تفاعل عوامل الجودة مع سلوك المستهلك السعودي في قطاع الزهور.

١,٢,٢ الفجوات العملية

عملياً، يعاني أصحاب محلات الورد في تبوك من مشكلات ملموسة:

التلف السريع للزهور، مما يؤدي إلى خسائر تصل إلى ٣٠-٣٥٪ أو أكثر في بعض الحالات (بسبب ضعف أنظمة التبريد، نقل غير مثالي، أو تخزين غير مناسب).

تقلبات المواسم القوية: ارتفاع الطلب الهائل خلال الأعياد، الأعراس، والمهرجانات (مثل مهرجان الورد والفاكهة في تبوك)، مقابل انخفاض حاد في المواسم العادية.

الاعتماد الجزئي على الاستيراد، الذي يؤثر سلباً على الطزاجة أحياناً بسبب المسافات الطويلة، رغم تفوق بعض المستورد في التنوع والمظهر.

بالإضافة إلى ذلك:

نقص برامج التدريب المتخصصة للعمال على تقنيات الحفظ والترتيب.

ضعف أنظمة التبريد والتعبئة في بعض المحلات.

عدم وجود معايير جودة موحدة محلية، مما يؤدي إلى تفاوت كبير في جودة المنتجات المعروضة وبالتالي تفاوت في المبيعات والأسعار.

زيادة وعي العملاء ومطالبهم بضمانات الطزاجة والجودة، خاصة مع انتشار التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي الذي يبرز جودة أو عيوب المنتج بسرعة.

هذه الفجوات العملية تؤدي إلى هدر اقتصادي، انخفاض الربحية، وفقدان فرص المنافسة مع المنتجات المستوردة أو المحلية من مناطق أخرى (مثل الطائف).

لذا تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل أثر أبعاد الجودة بشكل علمي وعملي، وتقديم توصيات قابلة للتطبيق لأصحاب المحلات والمزارعين في تبوك.

١,٣ أهمية البحث

تنبع أهمية هذه الدراسة من الدور المتنامي الذي يلعبه قطاع الورد والزهور في دعم الاقتصاد المحلي بمنطقة تبوك، حيث يجمع هذا القطاع بين النشاط الزراعي والإنتاجي من جهة، والنشاط التجاري والخدمي من جهة أخرى. ويُعد هذا التكامل عاملاً رئيسياً في خلق فرص استثمارية واعدة، خاصة في ظل التوجهات الحديثة نحو تنوع مصادر الدخل في المملكة العربية السعودية وفق رؤية ٢٠٣٠. كما تكتسب الدراسة أهمية إضافية من خلال ارتباط هذا القطاع بالفعاليات والمهرجانات الموسمية، مثل مهرجانات الورد والفاكهة، التي تسهم في تنشيط السياحة الداخلية وتعزيز الهوية الزراعية للمنطقة.

وتأتي هذه الدراسة في وقت يشهد فيه السوق تنافساً متزايداً بين المنتجات المحلية والمستوردة، إلى جانب تغيرات في سلوك المستهلك الذي أصبح أكثر وعياً بالجودة وأكثر تطلباً من حيث القيمة المقدمة مقابل السعر. ومن هنا، فإن فهم العلاقة بين جودة المنتج والخدمة من جهة، والأداء البيعي من جهة أخرى، يُعد أمراً بالغ الأهمية لاتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على أسس علمية دقيقة.

١,٣,١ الأهمية النظرية

تُسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية في مجالي التسويق وإدارة الجودة، من خلال تقديم إطار تحليلي متكامل يربط بين أبعاد الجودة المختلفة (جودة المنتج، جودة الخدمة، جودة التعبئة والتغليف، وجودة التخزين) وبين مؤشرات الأداء البيعي مثل حجم المبيعات، رضا العملاء، والولاء. كما تسد هذه الدراسة فجوة بحثية واضحة، حيث يندرج دراسات تطبيقية تركز على قطاع الزهور في السياق المحلي السعودي، وخاصة في منطقة تبوك التي تمتلك خصوصية إنتاجية وزراعية مميزة.

إضافة إلى ذلك، تتيح الدراسة إمكانية تطوير وتطبيق بعض النظريات التسويقية المعروفة، مثل نظرية جودة الخدمة (SERVQUAL) ونماذج تقييم جودة المنتج، في بيئة غير تقليدية نسبياً، مما يفتح المجال أمام إعادة اختبار هذه النظريات في سياقات جديدة. كما تمهد الطريق لإجراء دراسات مستقبلية مقارنة بين الزهور المحلية

والمستوردة من حيث الجودة، السعر، تفضيلات المستهلك، وسلوك الشراء، وهو ما يسهم في بناء قاعدة معرفية أوسع يمكن الاستفادة منها على المستويين الأكاديمي والتطبيقي.

١,٣,٢ الأهمية العلمية

على الصعيد العملي، تقدم هذه الدراسة مجموعة من التوصيات التطبيقية التي يمكن أن يستفيد منها أصحاب محلات الورد والزهور في تبوك بشكل مباشر. وتشمل هذه التوصيات تحسين كفاءة سلسلة الإمداد، خاصة فيما يتعلق بأنظمة التبريد والنقل، لضمان الحفاظ على جودة الزهور من لحظة القطف وحتى وصولها إلى المستهلك النهائي. كما تؤكد الدراسة على أهمية تدريب العاملين في المحلات على مهارات تنسيق الزهور (Floristry) وتصميم الباقات بطريقة احترافية تلبي أذواق العملاء المختلفة.

وتبرز الدراسة أيضاً أهمية تبني استراتيجيات تسعير مرنة تعتمد على مستوى الجودة والقيمة المدركة لدى العميل، بدلاً من الاعتماد فقط على المنافسة السعرية. كما تشجع على تعزيز التسويق للمنتجات المحلية، من خلال إبراز مزاياها مثل الطزاجة والدعم الوطني، واستخدام وسائل التسويق الحديثة مثل المنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي للوصول إلى شريحة أكبر من العملاء.

ومن المتوقع أن تسهم مخرجات هذه الدراسة في تحقيق العديد من الفوائد الاقتصادية، مثل زيادة حجم الإيرادات، وتقليل نسب الفاقد والتلف، وتحسين كفاءة التشغيل داخل المحلات، بالإضافة إلى رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز ولائهم. كما أن تحسين جودة المنتجات والخدمات في هذا القطاع من شأنه أن يعزز من القدرة التنافسية للمنتج المحلي أمام المنتجات المستوردة، ويدعم استدامة المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

وفي إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، فإن تطوير هذا القطاع يُعد خطوة مهمة نحو دعم الاقتصاد غير النفطي، وتعزيز المحتوى المحلي، وخلق فرص عمل جديدة، خاصة للشباب ورواد الأعمال. كما يسهم في دعم الأنشطة السياحية والترفيهية المرتبطة بالمهرجانات الزراعية، مما يعزز من مكانة منطقة تبوك كوجهة اقتصادية وسياحية واعدة.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب والدراسات العربية

الجبوري، محمد حسين غربي. (٢٠٢١). *إدارة الجودة الشاملة وأثرها في زيادة المبيعات*.

شيني، الطيب محمد هارون. (٢٠١٣). *أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على المبيعات في الشركات الصناعية*.

ثانياً: الدراسات الأجنبية المترجمة أو المعرّبة

أوزكان وآخرون. (٢٠٢٠). *جودة الخدمة وأثرها على رضا العملاء والولاء*.

دراسات متعددة. *جودة المنتج وأثرها على الأداء البيعي*.

ثالثاً: المصادر الإخبارية

وكالة الأنباء السعودية. تقارير حول إنتاج الورد في منطقة تبوك.

صحيفة عرب نيوز. تقارير حول قطاع الزهور في المملكة العربية السعودية.

صحيفة سعودي جازيت. تقارير اقتصادية وزراعية عن إنتاج الورد.

رابعاً: التقارير السوقية

تقرير سوق الزهور المقطوفة في المملكة العربية السعودية.

تقرير تحليل السوق لقطاع الزهور في المملكة العربية السعودية.