

مشروع التخرج

جودة الخدمة

اسم الطالب :
لجين عبد الرزاق الصويغ



رقم الطالب :
233000613



اسم الكلية :
بكالوريوس إدارة المشاريع



الجامعة :
جامعة ميداووشن



اسم المشرف :
د/ عبد الرحيم نادر



تاريخ التقديم :
20/6/2026



المقدمة

تُعد جودة الخدمة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي حظيت باهتمام واسع في مختلف القطاعات الخدمية والإنتاجية، وذلك لما لها من دور محوري في تحقيق رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. ومع التطور المتسارع في بيئة الأعمال وارتفاع مستوى توقعات العملاء، أصبحت جودة الخدمة أحد أهم العوامل التي تعتمد عليها المؤسسات للحفاظ على عملائها واستقطاب عملاء جدد، حيث لم يعد تقديم الخدمة وحده كافياً، بل أصبح من الضروري تقديمها بمستوى عالٍ من الجودة والكفاءة.

وتشير جودة الخدمة إلى مدى قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم من خلال تقديم خدمات تتميز بالدقة والسرعة والاعتمادية والاستجابة الفعالة لمتطلبات المستفيدين. كما ترتبط جودة الخدمة بمجموعة من الأبعاد، الأساسية، مثل الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، والتي تسهم مجتمعة في تكوين الانطباع العام لدى العميل عن مستوى الخدمة المقدمة.

وتكتسب جودة الخدمة أهمية كبيرة لما لها من تأثير مباشر على رضا العملاء وولائهم للمؤسسة، حيث إن تقديم خدمة عالية الجودة يؤدي إلى زيادة الثقة بين العميل والمؤسسة، ويعزز من فرص استمرار التعامل معها على المدى الطويل. كما أن الاهتمام بجودة الخدمة يسهم في تحسين سمعة المؤسسة وزيادة حصتها السوقية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفعالية.

وفي ظل المنافسة المتزايدة بين المؤسسات، أصبح من الضروري تبني استراتيجيات فعالة لتحسين جودة الخدمة والارتقاء بمستوى الأداء، وذلك من خلال تطوير مهارات العاملين، وتحسين الإجراءات التشغيلية، والاستفادة من التقنيات الحديثة، والاهتمام المستمر بأراء العملاء وملاحظاتهم.

ومن هذا المنطلق، يأتي هذا البحث لدراسة موضوع جودة الخدمة وأهميتها في المؤسسات المعاصرة، من خلال تسليط الضوء على مفهومها وأبعادها المختلفة، وبيان أثرها في تحقيق رضا العملاء وتحسين الأداء التنظيمي.

مشكلة البحث

في ظل التطورات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال الحديثة، أصبحت جودة الخدمة من أهم العوامل التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق رضا العملاء والمحافظة عليهم، ومع ذلك، ما زالت العديد من المؤسسات تواجه تحديات تتعلق بتقديم خدمات تلبي توقعات العملاء بالشكل المطلوب، مما يؤدي إلى انخفاض مستويات الرضا وتراجع الثقة في الخدمات المقدمة.

وتتمثل مشكلة البحث في وجود تفاوت بين مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسات ومستوى توقعات العملاء، حيث يسعى العملاء إلى الحصول على خدمات تتميز بالسرعة والدقة والاعتمادية والاستجابة الفعالة لاحتياجاتهم. وعندما لا تتمكن المؤسسة من تحقيق هذه التوقعات، فإن ذلك قد يؤثر سلباً على رضا العملاء وولائهم واستمرار تعاملهم معها.

كما أن ازدياد المنافسة بين المؤسسات الخدمية جعل من الضروري الاهتمام بجودة الخدمة باعتبارها وسيلة أساسية لتحقيق التميز والنجاح. وعلى الرغم من الجهود التي تبذلها المؤسسات لتحسين خدماتها، إلا أن هناك حاجة مستمرة لدراسة العوامل المؤثرة في جودة الخدمة ومدى انعكاسها على رضا العملاء وتحسين الأداء المؤسسي.

ومن هنا تنبع مشكلة البحث من الحاجة إلى التعرف على مدى تأثير جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء، وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في تكوين الانطباع الإيجابي لدى العميل، بما يساهم في تقديم توصيات تساعد المؤسسات على تطوير خدماتها وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والتميز. في ظل التطورات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال الحديثة، أصبحت جودة الخدمة من أهم العوامل التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق رضا العملاء والمحافظة عليهم، ومع ذلك، ما زالت العديد من المؤسسات تواجه تحديات تتعلق بتقديم خدمات تلبي توقعات العملاء بالشكل المطلوب، مما يؤدي إلى انخفاض مستويات الرضا وتراجع الثقة في الخدمات المقدمة.

أهمية البحث

تكتسب دراسة جودة الخدمة أهمية كبيرة في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال الحديثة، حيث أصبحت جودة الخدمة من العوامل الأساسية التي تسهم في تحقيق رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. وتنبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول أحد الموضوعات الحيوية التي تؤثر بشكل مباشر في نجاح المؤسسات واستمراريتها.

وتتمثل الأهمية العلمية للبحث في إثراء الجانب المعرفي المتعلق بمفهوم جودة الخدمة وأبعادها المختلفة، من خلال تسليط الضوء على أهم العوامل التي تسهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء. كما يساعد البحث في تعزيز الفهم العلمي للعلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء، وإبراز دورها في تحقيق التميز المؤسسي.

أما الأهمية العملية للبحث فتتمثل في تقديم نتائج وتوصيات يمكن أن تستفيد منها المؤسسات الخدمية في تطوير خدماتها وتحسين أدائها، بما يسهم في رفع مستوى رضا العملاء وزيادة ولائهم للمؤسسة. كما يساعد البحث متخذي القرار في التعرف على الجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتحسين من أجل تقديم خدمات ذات جودة أعلى.

كذلك تبرز أهمية للبحث في دعم المؤسسات على مواجهة التحديات التنافسية المتزايدة، من خلال التركيز على جودة الخدمة كوسيلة فعالة لتحقيق الميزة التنافسية والمحافظة على العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد. كما يسهم في تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسات وتشجيعها على تبني استراتيجيات مستمرة للتحسين والتطوير.

ومن هذا المنطلق، يُتوقع أن يسهم هذا البحث في تقديم رؤية علمية وعملية تساعد المؤسسات على فهم أهمية جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا العملاء وتحسين الأداء المؤسسي، بما ينعكس إيجابياً على نجاح المؤسسة واستدامتها في بيئة الأعمال الحديثة.

قائمة المراجع

1. أبو النصر، مدحت محمد. (2017). إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
2. إدريس، ثابت عبد الرحمن، والمرسي، جمال الدين محمد. (2018). جودة الخدمة ورضا العملاء. الإسكندرية: الدار الجامعية.
3. العلاق، بشير عباس. (2019). تسويق الخدمات. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
4. الزعبي، علي فلاح. (2020). إدارة الجودة الشاملة في المنظمات المعاصرة. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
5. السلمي، علي، (2016). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التميز المؤسسي. القاهرة: دار غريب للنشر.
6. عبد الحميد، طلعت أسعد. (2018). إدارة الخدمات واستراتيجيات تحسين الجودة. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
7. المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2017). إدارة الجودة في المؤسسات الخدمية. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
8. حسن، راوية محمد. (2019). سلوك المستهلك وجودة الخدمات. القاهرة: الدار الجامعية.