

أثر إدارة الجودة على المبيعات في متاجر بيع الورد في مدينة تبوك في المملكة العربية السعودية

الاسم: روان عمر سيف

الرقم الجامعي: 2021205684

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي - 2024

جدول المحتويات

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

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في عالم الأعمال، تعتبر المبيعات مؤشرًا حاسمًا للنجاح لأي منظمة، بما في ذلك محلات الزهور. تعكس أداء مبيعات محل الزهور مباشرة قدرته على جذب العملاء، وتلبية احتياجاتهم، وفي النهاية تحفيزهم في سوق المنافسة الشديدة في مدينة تبوك بالمملكة العربية السعودية، حيث تسعى محلات الزهور للتميز والازدهار، يصبح تأثير إدارة الجودة على المبيعات مجاًلاً هاماً للاهتمام والاستكشاف. وبما انها مدينه معروفه بزراعة وتصدير الورود، حيث يتجاوز القيمة السوقية للزهور 32 مليون ريال سنوياً. ومع ذلك، على الرغم من هذا النمو، هناك بحث محدود حول العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة وأداء المبيعات في محلات الزهور المحلية.

أهمية إدارة الجودة، قد لا يترجم ذلك دائماً إلى زيادة المبيعات. تبرز هذه الآراء المتباينة الحاجة إلى إجراء مزيد من الأبحاث لفهم التفاصيل الدقيقة لهذه العلاقة بالنسبة لصناعة محلات الزهور في مدينة تبوك.

على الرغم من الأدبيات الموجودة، والدراسات السابقة حول إدارة الجودة والمبيعات في سياقات مختلفة، هناك ثغرة في فهم كيفية تأثير ممارسات إدارة الجودة بشكل مباشر على مبيعات محلات الزهور في تبوك. قليلة هي الدراسات التي ركزت على هذه المنطقة، مما يترك مجالاً لمزيد من البحث.

تدور مشكلة البحث حول النقص في الفهم الشامل بخصوص تأثير إدارة الجودة على أداء المبيعات في محلات الزهور في مدينة تبوك. بينما تقدم النظريات العامة والنتائج من صناعات أخرى بعض الأفكار، هناك حاجة ملحة لإجراء بحث مستهدف يأخذ في الاعتبار ظروف السوق المحلية وسلوكيات العملاء السائدة في هذه المنطقة.

يهدف بحثنا هذا إلى معالجة الفجوات المذكورة أعلاه من خلال فحص العلاقة الخاصة بين ممارسات إدارة الجودة وأداء المبيعات في محلات الزهور داخل مدينة تبوك. من خلال فهم أعمق لكيفية تأثير استراتيجيات إدارة الجودة على نتائج المبيعات في هذا السياق، يسعى البحث إلى تقديم رؤى قيمة لأصحاب محلات الزهور والمديرين وأصحاب المصلحة. في النهاية، يعتبر هذا البحث هاماً حيث يمكن أن يساهم في عمليات اتخاذ القرار ويساهم في نمو ونجاح محلات الزهور في مدينة تبوك.

1.2. مشكلة الدراسة

تلعب إدارة المبيعات دوراً حاسماً في تعزيز الكفاءة والتنافس للأعمال التجارية، بما في ذلك محلات الزهور. يمكن أن تؤثر ممارسات إدارة الجودة الفعالة بشكل كبير على نتائج المبيعات ومع ذلك، هناك حاجة لاستكشاف هذه العلاقة بشكل خاص ضمن سياق مدينة تبوك في المملكة العربية السعودية.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

قد تحتوي الدراسات السابقة على ثغرات تتعلق بفهم كيفية تأثير ممارسات إدارة الجودة بشكل مباشر على مبيعات محلات الزهور ويمكن أن تشمل هذه الثغرات على عدم استكشاف استراتيجيات إدارة الجودة المحددة بشكل كافٍ، أو نقص الأدلة التجريبية، أو التركيز المحدود على صناعة الزهور.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

2. تشير الثغرات العملية التطبيقية إلى الحاجة للبحث في منطقة جغرافية محددة (في هذه الحالة، مدينة تبوك يجب أن يبحث الباحثون في التأثير الفعلي لممارسات إدارة الجودة على أداء المبيعات في محلات الزهور المحلية).
3. قد تؤثر عوامل مثل السياق الثقافي وتفضيلات العملاء وديناميكيات السوق الفريدة لمدينة تبوك على هذه العلاقة.

"ما هو تأثير ممارسات إدارة الجودة على أداء المبيعات في محلات الزهور في مدينة تبوك في المملكة العربية السعودية؟"

3.1. أهمية الدراسة

في سوق تنافسية بمدينة تبوك بالمملكة العربية السعودية، يعد تأثير إدارة الجودة على مبيعات محلات الزهور مجالا هاما للاهتمام والاستكشاف ولأن تبوك تعتبر من المدن التي يكثر بها زراعة الزهور فإن هذه الدراسة تتمتع بأهمية كبيرة جدا لأنها توعي وتنقف وتزرع في الانفس استشعار مدى أهمية إدارة الجودة على محلات بيع الزهور في تبوك وسوف تشكل هذه الدراسة مرجع قوي لكل من يريد النجاح في إدارة جودة مشروع محل بيع زهور.

3.1.1. على المستوى النظري:

اظهرت الدراسات السابقة وجود فجوة في البحث تخص قطاع محلات الزهور في مدينة تبوك بالمملكة العربية السعودية. لمعالجة هذه الفجوة، يمكن اقتراح مفاهيم وإطارات جديدة لفهم كيفية تأثير ممارسات إدارة الجودة على نتائج المبيعات في هذا السياق السوقي الفريد. من خلال اقتراح نهجيات نظرية مبتكرة، يهدف هذا البحث إلى المساهمة في الجسم الحالي من المعرفة وتوفير فهم أعمق للعلاقة بين إدارة الجودة والمبيعات في صناعة محلات الزهور في مدينة تبوك.

3.1.2. على المستوى التطبيقي:

تحمل نتائج هذا البحث تأثيرات عملية للممارسين وصناع القرار في صناعة محلات الزهور في مدينة تبوك. من خلال كشف الأفكار حول كيفية تأثير استراتيجيات إدارة الجودة على أداء المبيعات، يمكن لأصحاب الأعمال والمديرون اتخاذ قرارات مناسبة لتعزيز كفاءتهم التشغيلية، وتحسين رضا العملاء، وفي النهاية دفع نمو الإيرادات. تكمن الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في قدرتها على توجيه التطبيقات العملية لمبادئ إدارة الجودة لتحقيق النجاح المستدام في السوق المحلي لمدينة تبوك بالمملكة العربية السعودية.

3.2. أسئلة الدراسة

تهدف هذه الأسئلة إلى استكشاف العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة في متاجر بيع الورد وزيادة المبيعات وسيتم التركيز على الجوانب المختلفة لإدارة الجودة وكيفية تأثيرها على رضا العملاء، وزيادة الولاء، وبالتالي زيادة المبيعات

السؤال الرئيسي:

ما هو تأثير ممارسات إدارة الجودة على أداء المبيعات في محلات الزهور في مدينة تبوك في المملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

- ما هي مبادئ إدارة الجودة الأكثر شيوعًا في متاجر بيع الورد؟
- كيف يتم تطبيق هذه المبادئ في العمليات اليومية للمتجر (مثل اختيار الورد، التعبئة، التسليم)؟
- ما هي الأدوات والتقنيات المستخدمة لقياس جودة المنتج والخدمة؟
- ما هي المعايير التي تستخدم لتحديد جودة الورد (اللون، الطازجة، الشكل)؟
- كيف يتم ضمان استمرارية جودة الورد من الموردين حتى العميل؟
- ما هي الإجراءات المتخذة للتعامل مع الشكاوى المتعلقة بجودة الورد؟
- هل هناك علاقة إيجابية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة وزيادة المبيعات؟
- كيف تساهم إدارة الجودة في زيادة المبيعات (التسويق الشفهي، تكرار الشراء)؟
- ما هي المؤشرات الرئيسية التي تستخدم لقياس تأثير إدارة الجودة على المبيعات؟

3.3. أهداف الدراسة

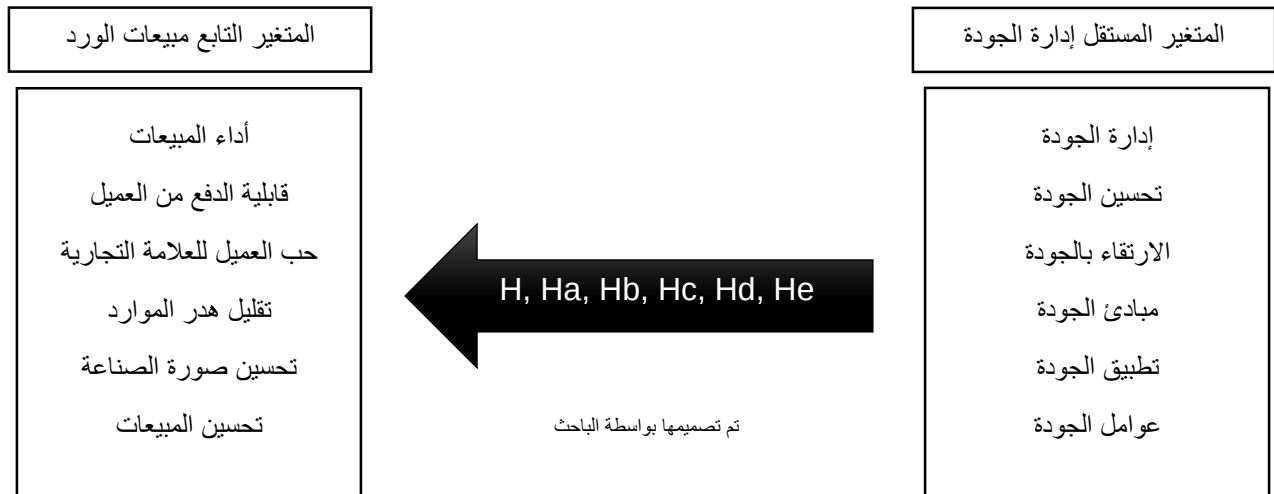
- تحديد العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة في متاجر بيع الورد وزيادة المبيعات
- معرفة أثر جودة المنتج (نضارة الورد، تنوع الأصناف، التغليف) على قرار الشراء

- تقييم دور جودة الخدمة (الخدمة اللطيفة، سرعة الاستجابة، المعرفة بالمنتج) في تعزيز المبيعات
- تحليل تأثير بيئة العمل (نظافة المتجر، العروض الترويجية، التصميم الجذاب) على المبيعات
- مقارنة أداء المتاجر التي تطبق إدارة الجودة بشكل فعال مع تلك التي لا تطبقها
- تحديد العوامل التي تعيق تطبيق إدارة الجودة في متاجر بيع الورد
- فهم أعمق للعلاقة بين الجودة والمبيعات في قطاع بيع الورد.
- تقديم رؤى قيمة لأصحاب المتاجر وصناع القرار في هذا القطاع.
- المساهمة في تطوير المعرفة الأكاديمية في مجال إدارة الجودة وتسويق المنتجات الزراعية

3.4. فرضيات الدراسة

1. H توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة وأداء المبيعات في محلات الزهور
2. Ha يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تحسين جودة الورد وخدمات ما بعد البيع واستعداد العملاء لدفع أسعار أعلى
3. Hb توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الارتقاء بجودة المنتج وزيادة رضا العملاء وولائهم للعلامة التجارية
4. Hc توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة وتقليل الهدر في المواد والموارد، مما يؤدي إلى زيادة الربحية.
5. Hd يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين اختلاف تطبيق مبادئ إدارة الجودة ومساهماتها في تحسين صورة المتجر والعلامة التجارية لدى العملاء
6. He يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تأثير العوامل الخارجية مثل المنافسة، التغيرات الاقتصادية، والمواسم على المبيعات

3.5. نموذج الدراسة



3.6. منهجية الدراسة



- (1) فلسفة البحث
- (2) منهج البحث
- (3) استراتيجية البحث
- (4) نوع البحث
- (5) التقنيات والجراءات

3.7. الدراسة الميدانية

صناعة بيع الزهور هي أكثر من مجرد تجارة، فهي فن تعبير عن المشاعر والأحاسيس. الزهور تحمل في طياتها لغة خاصة، تترجمها قلوبنا إلى عبارات من الحب والفرح والحزن والشكر. إنها صناعة تتفاعل مع دورة الحياة، حيث تزدهر في المناسبات السعيدة وتساهم في تخفيف آلام الحزن.

للزهور رمزية قوية في مختلف الثقافات، فهي ترتبط بالحب، الجمال، الحياة، والعطاء. لولا تكاد تخلو مناسبة خاصة من وجود الزهور، سواء كانت أفراحاً أو أحزاناً كما تعتبر الزهور من الهدايا الأكثر تفضيلاً للتعبير عن المشاعر تستخدم الزهور في تزيين المنازل والمكاتب والحفلات، مما يضيف لمسة من الطبيعة والجمال.

3.8. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: المقدمة
الفصل الثاني: الإطار النظري
الفصل الثالث: منهجية الدراسة
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
الفصل الخامس: النتائج والخاتمة

4. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

4.1. المقدمة:

4.2. المتغير المستقل

4.3. المتغير التابع

4.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

4.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- . (هذلي & فواز). 2023. (أثر جودة تصميم المنتجات في زيادة مبيعات المؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة الحضنة حليب بالمسيلة (Doctoral dissertation, شيخ هجيرة
- . حمزة العوادي. (2018). إدارة الجودة الشاملة كمدخل استراتيجي لتدويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية- دراسة ميدانية لعينة من مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المصدرة *El-Wahat Journal for Research and Studies*, 11(02).
- . سويلم النوافعة، س.، سلامة، عزات الحلالمة & محمد. (2009). تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الخاصة. *مجلة بحوث التربية النوعية*. 73-92, (13) 2009 ,
- . ابو مارية & ثورة عزات. (2018). تكاملية بطاقة الأداء المتوازن وإدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات الصناعية في محافظة الخليل.
- . عبد العزيز، د. (2023). أثر جودة خدمات الاستشارات التسويقية على الأداء التسويقي لمنظمات الأعمال. *مجلة البحوث الإدارية*. (2) 41 ,
- . العمامي، عباس، رفيق، بكدي، & مليكة. (2022). أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية.
- . سلطان، مأمون. (2008)، "أنظمة إدارة الجودة الشاملة"، الجامعة الافتراضية السورية.
- . - الصرن، رعد. (2001)، "معجزة إدارة الجودة الشاملة (كيف تتعلم أسرار الجودة الشاملة)" ، الطبعة الاولى، دار علاء الدين، دمشق، سوريا.

الملاحق:

في اطار التكملة لنيل شهادة البكالوريوس في تخصص ادارة المشاريع اتشرف بتقديم مشروعي بعنوان (أثر إدارة الجودة على المبيعات في متاجر بيع الورد في مدينة تبوك في المملكة العربية السعودية) سائله الله عز وجل ان يكون ذو منفعة وزيادة في المعرفة لكل مطلع عليه ، واستكمالا للجانب التطبيقي من الدراسة ، فاننا نضع بين ايديكم هذه الاستثمارة راجين منكم الإجابة على الأسئلة بكل دقة وموضوعية للوصول الى نتائج دقيقة لهذا الموضوع.

استبيان المتغير المستقل: ادارة الجودة

ثانيا: محاور الاستبيان

المحور الاول: إدارة الجودة الشاملة

الرجاء وضع علامة (صح) أمام العبارات التي تمثل وجهة نظرك

العبارات	موافق ق بشدة	موافق ق	محا يد	غير موافق بشدة
1 تحرص إدارة مؤسستا على توفير منتجاتها بالجودة المناسبة				
2 إدارة الجودة الشاملة هي هدف جوهرى لإدارة مؤسستنا.				
3 تسهر مؤسستنا على توفير الحوافز المناسبة لمشاركة كافة العاملين في تحقيق الجودة.				
4 من بين الدوافع المهمة لتحقيق الجودة المطلوبة تتبنى مؤسستنا عملية التطوير والتحسين المستمر.				
5 تبحث مؤسستنا باستمرار على رغبات وتفضيلات الزبائن المتجددة.				
6 التدريب المستمر لكافة العاملين هو أسلوب مهم بالنسبة لمؤسستنا				
7 يمتلك عمال مؤسستنا جميع المؤهلات لتحقيق الجودة المناسبة				
8 تتبنى مؤسستنا برنامج تحفيز الإبداع في تحقيق الجودة				

أولا: البيانات الشخصية:

ضع علامة (X) في المربع المقابل للإجابة المختارة

1- الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2- العمر:

- أقل من 30 سنة ☐
- من 30 إلى 39 سنة ☐
- اكبر من 40 سنة ☐

3- المستوى الدراسي:

- سنة أولى جامعي ☐
- سنة ثانية جامعي ☐
- ليسانس أو هندسة ☐
- ماجستير أو دكتوراة ☐
- أخرى ☐

4- الوظيفة:

مدير ☐ - رئيس مصلحة أو رئيس ☐ - موظف ☐
محاسب ☐ - أخرى ☐

5- سنوات الخبرة:

- أقل من 3 سنوات ☐ - من 3 إلى 5 سنوات ☐ - أكثر من 5 سنوات ☐

استبيان المتغير التابع: المبيعات

1 -	المؤسسة تولى ادارة المبيعات المسؤولية على عملية البيع بربطها مباشرة بادارة الهندسة والتصميم .				
2 -	يتم تنظيم المبيعات في المؤسسة قصد زيادتها وفق تحديد السلطات والصلاحيات بشكل واضح وسليم من قبل مسؤول المؤسسة				
3 -	يتم تخطيط المبيعات في المؤسسة من خلال تحديد الاهداف والسياسات التي تركز على التصاميم الجديدة.				
4 -	يتم تقييم مبيعات المنتجات المصممة حديثا في المؤسسة من خلال مقارنة الاداء الفعلي بالاداء المستهدف				
5 -	تعمل المؤسسة على توجيه ورقابة المبيعات لمعرفة احتياجات السوق ، ومحاولة تلبيتها وفق متطلبات تصاميم الزبائن.				
6 -	تعمل المؤسسة على تدريب رجال البيع حول التحسيس بالجودة لمنتجاتها				
7 -	تطبق المؤسسة استراتيجيات تتعلق بالمبيعات تعا للمنتجات المصممة والمنتجة.				
8 -	تفعل المؤسسة وسائل الترويج لزيادة مبيعاتها تحسبا بجودة تصاميمها				
9 -	تعتمد المؤسسة نظام المعلومات كمرجع للمعلومات الصادرة والمستردة من قبل الزبائن				
10 -	تعتمد المؤسسة التكنولوجيا في تصميم المنتج لتسهيل تسويقه.				
11 -	تسعى المؤسسة لتطبيق الجودة في المؤسسة في كامل الأقسام **				
12 -	تسعى المؤسسة لتبني منتجات ذات جودة عالية وتصاميم جديدة في دخول الأسواق.				
13 -	تفعل المؤسسة الاتجاهات الحديثة في المبيعات مثل المرأة والهاتف والكمبيوتر والعلاقات الإنسانية والحسابات الخاصة للتعريف بالتصميم الجيد للمنتج.				
14 -	المؤسسة تسعى للتوسع أكثر وفتح قنوات بيعه مع كل تصميم جديد				

مع أطيب الأمنيات بالنجاح والتوفيق

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

Best of Luck 😊 *Dr. Mona Moustafa Elashry*