

الموضوع

دور تحسين الجودة في تعزيز الإنتاجية

(بسلسلة مطاعم - البيك في جدة)

The Role of Quality Improvement in Enhancing
Productivity at Al Baik Restaurants Chain in Jeddah
City

أسم الطالب

(هاجر حسين الحمادي)

الرقم الجامعي

٢٠٢١٢٠٤٧٤٤

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

المقدمة

إن التطور الحالي للتسويق الحسي يشير إلى بزوغ عصر جديد في مجال التسويق، هذا العصر الذي ستصبح فيه الحواس الخمس للعملاء إحدى استراتيجيات وتقنيات التسويق. (حنان وآخرين، ٢٠٢٢)

لذلك يجب عند تشغيل أي منظمة أن يتم التركيز ليس فقط على جذب العملاء للمرة الأولى ولكن أيضاً على تطوير علاقة طويلة الأمد معهم، وعندما تزيد المنشأة من جودة السلع والخدمات التي تقدمها لعملائها لتجذب عدداً كبيراً منهم، يقارن العملاء بين توقعاتهم تجاه الخدمة المقدمة وبين ما يدركونه من جودة هذه الخدمة وهو ما يطلق عليه جودة الخدمة المدركة Perceived Service Quality. (حنان وآخرين، ٢٠٢٢)

فالإدارة الناجحة هي الإدارة المبدعة في إيجاد الحلول للمشكلات الناجمة عن عوامل البيئة المتغيرة، ومن أهم سبل نجاح أي منظمة هو وجود أفراد بها قادرين على بذل الجهود المطلوبة للقيام بكافة أنشطة العمل بكفاءة وفعالية. (وداد وآخرين، ٢٠٢٢)

يشير Khadour بأن التحسين المستمر يمثل مفتاح نجاح إدارة الجودة الشاملة للبيئة، وينبغي على الإدارة العليا والأفراد العاملين في المنظمة أن يعملوا معاً بصورة نظامية لتحسين الأداء البيئي للمنظمة بشكل مستمر. (إبراهيم وآخرين، ٢٠٢٣)

ويؤكد Harringtonetal بأن الأساس الذي تستند إليه إدارة الجودة الشاملة للبيئة هو الوقاية من العيوب وليس الكشف عنها وأجراء التحسين المستمر للجودة في مجال الإنتاج من أجل تجاوز توقعات الزبائن. (إبراهيم وآخرين، ٢٠٢٣)

فالיום وبسبب زيادة المنافسة بين الشركات والمؤسسات لن يمكنها البقاء إذا لم تتمكن من خلق ولاء العملاء الخاص بها، ويعد مفهوم ولاء العملاء Loyalty Customer واحد من أهم عوامل نجاح أي منظمة، حيث أن العديد من المنظمات تستمد جزءاً كبيراً من أرباحها من عملائها الأوفياء، وكذلك يؤدي ولاء العملاء إلى ارتفاع معدل الاحتفاظ بالعملاء والنجاح المستمر للأعمال. (حنان وآخرين، ٢٠٢٢)

وينظر اسماعيل للتحسين المستمر بأنه من ركائز السياسة البيئية الأساسية وأن الالتزام باعتماده يمكن من الوصول للتلوث الصفري، كما يعد صفة تميز إدارة الجودة الشاملة للبيئة عن غيرها من أنماط العمل، ويمكن الاستفادة منه في زيادة فاعلية العمليات المرتبطة بالجودة لتقديم مزايا إضافية للمنظمة ولزبائن. (إبراهيم وآخرين، 2023)

وتعد الجودة صفة ملازمة للخدمات المقدمة من طرف العاملين، تسعى المنظمات لتحقيقها وتطبيقها، عن طريق العديد من الآليات أنجعها التدريب. (وداد وآخرين، ٢٠٢٢)

كما أن الرقابة هي أساس الجودة فهي تعني التأكد من اتمام كل شيء تبعاً للخطة الموسومة والتعليمات الصادرة والمبادئ القائمة، وتهدف الرقابة إلى تشخيص نقاط الضعف والأخطاء وتصحيحها ومنع حدوثها في المستقبل، وتمارس الرقابة على الأشياء والناس والإجراءات. (عبدالفتاح، ٢٠٢٢)

بالإضافة إلى أن الرقابة تمثل على النشاط الإنتاجي أهمية خاصة في مجال الرقابة الإدارية وفي تقييم أداء المؤسسة ، وذلك لضخامة حجم الاستثمارات المستخدمة في العمليات الإنتاجية مما يتطلب الرقابة عليها وضمان الاستخدام الأمثل لها.(عبدالفتاح، ٢٠٢٢)

يعد مفهوم جودة الخدمة المدركة من المفاهيم النسبية التي يصعب تعريفها أو قياسها بدقة باعتبارها شكلاً من أشكال الاتجاهات، وبالتالي يخضع هذا المفهوم للحكم والتقدير الشخصي للعميل من خلال إدراك لمدى إشباع الخدمة لرغباته احتياجاته.(حنان وآخرين، ٢٠٢٢)

حيث تعمل جودة الأداء الوظيفي على تحقيق مستويات عالية من الرضا لدى أرباب العمل أو العاملين بحد ذاتهم، فالجودة هي درجة التميز الموجودة في العمل التي تساهم في تحسين قدرات أداء العامل.(وداد وآخرين، ٢٠٢٢)

ويتم تعريف الموظفين على أنهم مجموعة يشغلون وظائف معينة داخل المنظمات مقابل أجر مادي يخضعون للرقابة والإشراف من الإدارة.(عبدالفتاح، ٢٠٢٢)

ويمكن تعريف الجودة على أنها درجة استضاء المتطلبات التي يتوقعها العميل أي المستفيد من الخدمة، وهي تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة.(وداد وآخرين، ٢٠٢٢)

وقد برزت النظرية الديموقراطية في أوائل القرن العشرين، حيث أنها تفسر إدارة الجودة على أنها بناء اجتماعي يتكون من التدرج الهرمي للمكانات والأدوار، وتتصف بوجود العديد من الإجراءات والقواعد الواضحة التي تنظم أفعال أعضائها وتتطلب نظاماً دقيقاً، ويعتمد هذا النظام على وحدة الإجراءات وتوزيع المسؤولية بطريقة هرمية، وهي في معناها سلطة المكتب أو سلطة الإدارة العليا، وأسلوب لتصميم المنظمات بطريقة تجعلها تتمتع بالكفاءة حيث يطلب من العاملين فيها أداء وظائف محددة وبدقة.(عبدالفتاح، ٢٠٢٢)

وقد أشارت نتائج الدراسات السابقة إلى أهمية قياس تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء ونية إعادة الزيارة، حيث يمكن لهذه الدراسات أن تساعد المطاعم على بناء سمعة قوية وتعزيز الميزة التنافسية، وبالتالي تحقق الزيادة المطلوبة في الإنتاجية.

ومن المحاولات المبكرة لتعريف جودة الخدمة المدركة طبقاً للنموذج فجوة التوقعات، وعرفها parasuraman على أنها مجموعة من المشاعر النفسية لدى العميل التي تتعلق بمستوى الخدمة المقدمة، والتي تظهر بعد طلب الخدمة أكثر من مرة وتكوين خبرة عنها. وبعد تعديل النموذج عام (1988) أعيد النظر في مفهوم جودة الخدمة المدركة فصارت تمثل مقارنة إدراكية داخلية تحدث لدى الفرد في ما يتعلق بمستوى الخدمة أو ادائها المتوقع والاداء الفعلي لهذه الخدمة. بينما عرف Cronin & Taylor جودة الخدمة المدركة على أنها مستوى الاداء الفعلي للخدمة. وعرفها Brady & Cronin على أنها تقييم مركز يعكس ادراك العميل لكل عنصر من العناصر المكونة للخدمة، وعرفت Al-Alak دراسة على أنها عملية تقييم مستمرة لمستوى الخدمة المقدمة، حيث تحتل أقل درجة في هذا التقييم المستوى غير المقبول من الخدمة وتحتل أعلى درجة في هذا التقييم المستوى المثالي من الخدمة بينما أشار إليها Jayasundara على أنها مفهوم متعدد

الأبعاد تختلف المعايير التي تستخدم لتعريفه وقياسه عبر الوقت والثقافات والظواهر المراد دراستها. (حنان وآخرين، ٢٠٢٢)

في ظل التغيرات العديدة التي شهدها عالم الأعمال والمنظمات وما أحدثته من تطورات على مستوى البيئة الداخلية والخارجية، أصبح الاهتمام بالأداء الوظيفي للعاملين والارتقاء بالخدمات المقدمة من طرفهم لأهميته وتأثيره على واقعها ومستقبلها. (وداد وآخرين، ٢٠٢٢)

كما أن التركيز على الزبون يمثل الركيزة الأساسية لإدارة الجودة الشاملة للبيئة لأن جودة المنتج أو الخدمة هي مقياس لما يتطلع إليه الزبون وليس لما تتطلع له المنظمة أو الأداة فيها، ويعد محافظة المنظمة على زبائنها من الأمور الهامة، حيث تبذل المنظمة جهوداً كبيرة من أجل الوصول إليه وذلك لأن سعي المنظمة لاكتساب زبائن جدد يكون مكلف لها. ويعد التركيز على الزبون من العوامل الحاسمة لنجاح المنظمة لأنه يتم النظر إلى الزبون بأنه نقطة الانطلاق لأي مبادرة تتعلق بالجودة ومحرك المنظمة، والزبون ضمن هذه الفلسفة الإدارية سواء كان داخلي أو خارجي لا يتعامل معه حسب المفهوم التقليدي الذي ينظر إليه بأنه الشخص الذي يشتري مخرجات المنظمة، بل أن هذا المفهوم توسع ليشمل أصحاب المصالح وهو كل الأشخاص من ذوي العلاقة بعمل المنظمة بضمنهم: الأفراد، العاملين، الزبائن، المستثمرين، الموردين، الموزعين، منظمات المجتمع والذي يتم لى اساسهم تحديد الاحتياجات والمتطلبات التي تسعى المنظمة لتحقيقها. (إبراهيم وآخرين، ٢٠٢٣)

أما المنظمات التي تريد الزيادة والسيادة وتحاول الوصول إلى إشباع احتياجات عملاءها وإرضاءهم من أجل البقاء بتمتعهم بالمزايا، لذلك عليها أن تتبنى فلسفة جديدة تركز على رضا العميل، وهذا عن طريق تحقيق جودة المنتج والخدمة. (وداد وآخرين، ٢٠٢٢)

وقد تعددت أبعاد جودة الخدمة المدركة لتشمل (الأشياء الملموسة) وهي كل العناصر المادية للخدمة كالأجهزة والمعدات وغيرها، وكذلك (الثقة والاعتمادية) وهي درجة الاعتماد على مورد الخدمة وقدرته ودقته في إنجاز الخدمة وفقاً للوعود المقدمة، بالإضافة إلى (الاستجابة) وهي مدى استعداد مقدم الخدمة لمساعدة الزبون وتقديم خدمة فورية له. (التوكيد والضمان) وتشير إلى المعرفة أو المجاملة التي يتمتع بها مقدم الخدمة وقدرته على منح المستفيد الثقة والأمان، وأخيراً (العناية) وتشير إلى درجة العناية والرعاية الخاصة التي يقدمها مقدم الخدمة للمستفيد. (حنان وآخرين، ٢٠٢٢)

وعلى الرغم من أن موضوع هذا المجال واسع إلا أنه توجد به بعض الفجوات العلمية التي تتطلب وجود دراسات حديثة لسدها، فبعد إطلاع عميق لموضوع جودة الوجبات السريعة وعلاقتها بتعزيز الإنتاجية تم التوصل إلى أن الحديث عن المطاعم العربية بشكل خاص نادر جداً ولا سيما مطاعم الوجبات السريعة.

لذا كان الدافع وراء هذه الدراسة قياس جودة مطعم البيك وما مدى إمكانية تحقيقه لزيادة الإنتاجية عن طريق جذب العديد من العملاء إلى فروع المطعم بمدينة جدة.

وذلك بهدف استكشاف وتطوير استراتيجيات محددة لتقديم خدمة متميزة وتلبي احتياجات العملاء لجذبهم والاحتفاظ بهم، فالخدمة الجيدة تعتبر عاملاً أساسياً لكسب ولاء العملاء على المدى الطويل، وذلك عندما يتمتع العملاء بخدمة ممتازة بشكل مستمر من قبل الشركة.

وعادة ما ينعكس هذا الولاء في عمليات الشراء المتكررة، والتوصيات الإيجابية، وتقليل احتمالية التحول إلى المنافسين، فجودة الخدمة تلعب دوراً مهماً في تعزيز سمعة العلامة التجارية.

وتتكون أقسام الدراسة من المقدمة، والمشكلة، والأهمية، وكذلك أسئلة وأهداف وفرضيات البحث، بالإضافة إلى نموذج منهجية البحث، والمخطط المقترح للمشروع، وأخيراً المستخلص، والدراسات، السابقة، والمراجع.

مشكلة البحث

تواجه مطاعم الوجبات السريعة بعض التحديات حول الوصول إلى العملاء والمحافظة عليهم، وهذا ما يؤثر على إنتاجية المطعم، وقد تستعين بعض المطاعم بكل الطرق الحديثة لتطبيق استراتيجيات فعالة من أجل الوصول إلى العملاء المحتملين وجذبهم، وتنقسم مشكلة الدراسة إلى مشكلة نظرية ومشكلة عملية كالآتي:

المشكلة النظرية:

- القصور في توفر معلومات حديثة عن أهم الطرق التي تعزز الإنتاجية من خلال رفع مستوى الجودة في المطاعم.

المشكلة العملية:

- ندرة الأبحاث العلمية التي تقيس دور تحسين الجودة على تعزيز الإنتاجية في المطاعم العربية، ولا سيما مطاعم الوجبات السريعة.

لذا وجبت الحالة إلى إجراء الدراسة الحالية لمعالجة هذه المشاكل العلمية وسد جميع الفجوات المعرفية من خلال النتائج التي ستقدمها هذه الدراسة.

وتسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على السؤال التالي: ما دور تحسين الجودة في سلسلة مطاعم البيك على تعزيز الإنتاجية وزيادة الربح؟

أهمية البحث

إن الدراسة الحالية تعد مهمة لأنها تقدم لمطاعم الوجبات السريعة بشكل عام وسلسلة مطاعم البيك بشكل خاص نتائج لأهم أساليب تحسين الجودة، بالإضافة إلى طرق تعزيز الإنتاجية وبذلك يتم زيادة معدل الربح، وتهدف هذه الدراسة إلى:

الأهمية النظرية:

- توفير معلومات حديثة لمطاعم الوجبات السريعة حول الطرق التي تعزز الإنتاجية من خلال رفع مستوى الجودة، وبشكل خاص لسلسلة مطاعم البيك.
- تدني الجودة المقدمة في بعض مطاعم الوجبات السريعة

الأهمية العملية:

- تعزيز الحصيلة البحثية في مجال تحسين جودة مطاعم الوجبات السريعة وتعزيز الإنتاجية.
- تقديم حلول عملية فعالة لزيادة جودة الخدمات المقدمة في مطاعم الوجبات السريعة.

المراجع:

حنان وآخرين، دور جودة الخدمة المدركة كمتغير حسي بين التسويق الحسي وولاء العميل.

عبدالفتاح، (٢٠٢٢)، دور رقابة الجودة في تحسين جودة المنتج

وداد، (٢٠٢٠) ، دور التدريب في تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين.