

عنوان المشروع

أثر تطبيق منهجيات إدارة الجودة على رضا العملاء في قطاع تجارة التجزئة:
دراسة حالة الشركة العالمية لنسخ والطباعة (الدمام)

أسم الطالب

جواهر خالد البادي

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1.	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	Error! Bookmark not defined.
1.1	المقدمة:.....	Error! Bookmark not defined.
1.2	مشكلة الدراسة.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.1	فجوات على المستوى النظري.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.2	فجوات على المستوى التطبيقي.....	Error! Bookmark not defined.
1.3	أهمية الدراسة.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.1	على المستوى النظري:.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.2	على المستوى التطبيقي:.....	Error! Bookmark not defined.
المراجع		Error! Bookmark not defined.
1-Bakkah		Error! Bookmark not defined.
2- wafeq		Error! Bookmark not defined.
3-Edunote		Error! Bookmark not defined.
4- elmaarifa		Error! Bookmark not defined.

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

إدارة الجودة هي الطريقة التي تضمن بأن جميع النشاطات الضرورية لتصميم وتطوير ومن ثم تطبيق المنتج أو الخدمة في المؤسسة فعالة وتعمل بكفاءة. تشمل إدارة الجودة تحديد سياسات الجودة، وإنشاء، وتنفيذ، وتخطيط، وضمان الجودة، ومراقبتها، والعمل على تحسينها.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة يُمكن تعريفه بأنها عملية الإشراف على جميع الأنشطة والمهام المطلوب إنجازها من أجل تحقيق أقصى مستوى مطلوب من التميز، بما في ذلك وضع وتنفيذ سياسة الجودة، وتخطيط وضمان الجودة، ومراقبة الجودة، وتحسين الجودة. يُطلق على هذه العملية المتكاملة اسم إدارة الجودة الشاملة

مفهوم إدارة الجودة الشاملة يدل مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المنظمات على طريقة أو أسلوب إدارة جميع الأنشطة والإجراءات التي يجب إنجازها للحفاظ على درجة معينة من الامتياز في إنجاز الأمور، بما في ذلك وضع وتنفيذ سياسة الجودة، فضلاً عن وضع وتنفيذ تخطيط وضمان الجودة، ومراقبة الجودة، وتحسين الجودة. تبدأ عملية إدارة الجودة بالمستوى التنفيذي مع تحديد أهداف وغايات المؤسسة، والتي تُترجم لاحقاً إلى سياسات وأساليب وإجراءات تشغيل موحدة تنفذ في جميع مراحل العمل، يطلق طاقم العمل الذين يعملون في هذا القطاع على هذا النظام مصطلح نظام إدارة الجودة. كما أن مفهوم تخصص إدارة الجودة يشبه مفهوم إدارة الجودة الشاملة أيضاً، والذي يمكن تعريفه على أنه عملية وضع خطة للجودة وتنفيذها والاعتماد عليها في إدارة مختلف المهام لضمان أعلى مستوى ممكن في الأداء والإنتاج والحفاظ عليه، وتتضمن الخطة وضع أهداف طويلة المدى، إلى جانب تحديد المعايير الخاصة بالجودة من خلال وضع السياسة التابعة لها والتي تسيّر على نهجها كل مؤسسة أو شركة.

في نهاية القرن التاسع عشر، ظهر تطبيق إدارة الجودة المتطور في الولايات المتحدة الأمريكية على يد والتر شويهارت، الإحصائي الأمريكي المعروف بـ"أبي المراقبة الإحصائية للجودة"، ومن ثم تطورت فلسفة المنهجية على يد الأمريكي إدوارد ديمينج. في الوقت نفسه، بدأت تحظى مبادئ إدارة الجودة الشاملة باهتمام من قبل الشركات اليابانية، مثل شركة تويوتا، وأصبحت جزءاً لا يتجزأ من العملية الإدارية في العصر الحديث

1.2. مشكلة الدراسة

تعتبر إدارة الجودة أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على تجربة العملاء ورضاهم في قطاع التجزئة. وأصبح تحسين الجودة أحد الأساسيات التي تسعى الشركات لتحقيقها. عندما يتم تطبيق منهجيات إدارة الجودة بشكل غير فعال يشكل كارثة بنسبه للعملاء مما يؤدي زيادة حدوث مشكلات وإفساد تجربة العملاء.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على المستوى النظري من الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت إدارة الجودة في العمل وتأثيرها على الإنتاجية، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الدراسات التي تركز على مشاريع قطاع التجزئة يلاحظ معظم الدراسات المتاحة تتناول إدارة الجودة من منظور عام دون الخوض في التفاصيل الدقيقة

تشير الأبحاث الحالية الي فوائد إدارة الجودة، ولكن هناك حاجة لفهم دقيق للعوامل المؤثرة فعلى سبيل المثال لم تكتشف الأبحاث تأثير الاهداف طويلة المدى علي الجودة التي تسير على نهجها المؤسسات أو شركات وإضافة الي ذلك لم يوجد دراسات بشكل كبير عن تأثير الجودة بكفاءة العمليات وزيادة الإنتاجية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على رغم من ان يواجه مسؤولين تحديات كبيرة في تحويل النظريات ادارة الجودة مع العملاء إلى ممارسات عملية فعالة، ولكن نفتقر العديد من الشركات او المؤسسات الا الأدوات المناسبة التي تمكنها من تنفيذها بشكل فعال كما ان هناك نقص في دراسات الميدانية التي تقدم امثله حيه عن كيفية تطبيق إدارة الجودة بنجاح في قطاع التجزئة

لمواجهه هذي الفجوات النظرية والتطبيقية يتمحور هذا البحث حول سؤال الرئيسي التالي:
" كيف يمكن تطبيق إدارة الجودة بشكل فعال لتحسين زيادة الإنتاجية و وما دورة او تأثير الجودة مع الخطط او الأهداف طويلة المدى ؟"

1.3. أهمية الدراسة

يجب ان تكون أهمية هذا البحث في دوره هو سد الفجوات الحالية المتعلقة بتأثير إدارة الجودة على تحسين الإنتاجية ورضا العملاء في مشاريع التجزئة. يعتبر الجودة من اهم الموارد الثمينة التي تؤثر بشكل كبير على تحقيق التنافسي التي تبني مبادئ الجودة تكون اكثر قدرة علي التفوق على المنافسين مع العلم الجودة تعزز سمعة المؤسسة وتجذب مزيد من العملاء

1.3.1. على المستوى النظري:

من ناحية النظرية يساهم هذا البحث على قدرة في توسيع في المعرفة بإدارة الجودة من خلال استكشاف كيفية تطبيق ادره الجودة في مشاريع التجزئة وكيف تفوق على المنافسين وتعزيز سمعة المؤسسة وجذب المزيد من العملاء

كما ينبغي تقديم نموذج شامل عن إدارة الجودة على رضا العملاء في قطاع تجارة التجزئة بأخذ عين الاعتبار التقنيه الحديثه والتكنولوجية من خلال تحليل هذي العوامل سوف يساهم في تطوير نماذج اكثر فعالية لتحسين الأداء وتحقيق التفوق التنافسي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

من ناحية التطبيقية تساعد دراسة إدارة الجودة على تحسين جودة المنتجات والخدمات. من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة، يمكن تقديم منتجات أفضل وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

يشمل البحث دراسة حالات تطبيقية توضح كيفية تنفيذ مبادئ إدارة الجودة بنجاح في بيئات التجزئة المختلفة، مما يوفر أمثلة حية يمكن للشركات الاستفادة منها. بالإضافة إلى ذلك، يقدم البحث أدوات وتقنيات حديثة يمكن استخدامها لتعزيز فعالية

المراجع

1-Bakkah

2- wafeq

3-Edunote

4- elmaarifa