

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع أهمية رضا العملاء في نجاح المؤسسات في مدينة جدة

أسم الطالب
ريم جهاد شهوان

مشروع تخرج- ١
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

2025

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٥	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٥	١,٣. أهمية الدراسة
٥	١,٣,١. على المستوى النظري:
٦	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٦	١,٤. أسئلة الدراسة
٦	١,٥. أهداف الدراسة
٦	١,٦. فرضيات الدراسة
٦	١,٧. نموذج الدراسة
٧	١,٨. منهجية الدراسة
٧	١,٩. الدراسة الميدانية
٧	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
٨	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
٩	٢,١. المقدمة:
٩	٢,٢. المتغير المستقل
٩	٢,٣. المتغير التابع
٩	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٠	٢,٥. الخاتمة
١٠	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

١,٢.

تعد رضا العملاء عنصراً أساسياً لنجاح المؤسسات في مدينة جدة في بيئة الأعمال التنافسية. تبدأ المؤسسات بفهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم ثم تطوير منتجات وخدمات تلبي هذه المتطلبات . يلي ذلك تقديم خدمه فعاله وجوده عاليه لضمان تجربه إيجابيه للعملاء. كما تهتم المؤسسات بقياس رضا العملاء بانتظام لمعالجة أوجه القصور وتحسين الأداء . أخيراً تعمل المؤسسات على تعزيز ولاء العملاء وبناء علاقات طويلة الأمد تضمن استدامة النجاح وزيادة الأرباح .

تشمل المقدمة الخمس مراحل لكتابة المقدمة

تكتب المقدمة في صورة فقرات فقط

١,٣ . مشكلة الدراسة

١,٤ .

على الرغم من الاعتراف الواسع بأهمية رضا العملاء في نجاح المؤسسات لاتزال هناك فجوات تحد من فهمه وتطبيقه الفعال .

١,٤,١ . فجوات على المستوى النظري

- محدودية الدراسات التي توضح العلاقة الدقيقة بين رضا العملاء وولائهم في سياقات صناعيه وخدميه مختلفه .

- نقص الأطر النظرية الموحدة لقياس رضا العملاء بشكل شامل .

١,٤,٢ . فجوات على المستوى التطبيقي

- ضعف تبني آليات منهجية لقياس رضا العملاء في بعض المؤسسات .

- قصور في استخدام نتائج قياس رضا العملاء لتحسين الخدمات وتطوير الاستراتيجيات .

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

١,٥ . أهمية الدراسة

١,٥,١ . على المستوى النظري:

١,٥,٢. على المستوى التطبيقي:

١,٦. أسئلة الدراسة

١,٧. أهداف الدراسة

١,٨. فرضيات الدراسة

١,٩. نموذج الدراسة

١,١٠ . منهجية الدراسة

١,١١ . الدراسة الميدانية

١,١٢ . مخطط المشروع المقترح

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

قائمة المراجع

غرفة جدة . (2021) التقرير الاقتصادي السنوي. جدة : غرفة جدة التجارية.

الهيئة العامة للإحصاء.(2023). مسح المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية. الرياض: الهيئة العامة للإحصاء.

-وزارة التجارة السعودية (2022). تقرير رضا المستهلك في الأسواق السعودية . الرياض : وزارة التجارة .

- الجهني ,عبدالله .(2019). التسويق و إدارة علاقات العملاء. دار الصميعة للنشر, جدة.

- الحربي, خالد. (2020) رضا العملاء وجودة الخدمة في المؤسسات السعودية . مكتبة الملك فهد الوطنية
، الرياض.