

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر جودة الملابس الطبية على تحسين رضا العملاء بالتطبيق على شركة سكراب لوك بمدينة الرياض

محمد عبدالله بخضر

233000236

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د . عبدالرحيم نادر عضو هيئة التدريس- كلية

الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026 - الفصل الدراسي الأول

جدول المحتويات

1.	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1.	المقدمة:	4
1.	2. مشكلة الدراسة	5
1. 2.1.	فجوات على المستوى النظري	6
2. 2.1.	فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.	3. أهمية الدراسة	7
1. 3.1.	على المستوى النظري:	7
2. 3.1.	على المستوى التطبيقي:	7
4.1.	أسئلة الدراسة	7
5.1.	أهداف الدراسة	7
6.1.	فرضيات الدراسة	7
7.1.	نموذج الدراسة	8
8.1.	منهجية الدراسة	8
9.1.	الدراسة الميدانية	8
1.	10. مخطط المشروع المقترح	8
2.	الفصل الثاني: الدراسات السابقة	9
1.	المقدمة:	10
2.2.	المتغير المستقل	10
3.2.	المتغير التابع	11
4.2.	العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	11
5.2.	الخاتمة	11
	قائمة المراجع	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

نهدف على رضا العملاء وجودة الحياة المهنية للعاملين في القطاع الصحي. ومع تنامي الوعي بأهمية الملابس الطبية المناسبة ودوره في تعزيز أداء الكوادر الصحية وراحتهم، أصبحت المؤسسات المتخصصة في هذا القطاع مطالبة بتقديم منتجات تجمع بين الجودة العالية والمواصفات الدقيقة

(Scrub Look) نبذة عن شركة سكراب لوك

هي شركة سعودية متخصصة في بيع الملابس الطبية الاحترافية عبر موقعها (Scrub Look) شركة سكراب لوك وفروعها في مدينة الرياض تأسست الشركة بهدف توفير أرقى الملابس www.scrublook.com الإلكتروني الطبية للكوادر الصحية من أطباء وممرضين وطلاب الطب في المملكة العربية السعودية. وتتميز سكراب لوك بكونه أول ومورداً رسمياً لمجموعة من أبرز الماركات الطبية العالمية

الماركات العالمية التي تحملها سكراب لوك

- 1- واحدة من أشهر ماركات السكراب الطبي في العالم، تُعرف بتصاميمه العصرية وألوانه المتنوعة Cherokee •
- 2- ماركة أمريكية تركز على الراحة والمتانة وتعدّ من الأكثر مبيعاً لدى الممرضين Healing Hands •
- 3- ماركة مميزة تجمع بين الأناقة والوظيفية وتوفر تشكيل ة واسعة من الموديلات KOI •
- 4- ماركة متخصصة في السكراب عالي الأداء ومقاومة للسوائل ومناسبة لبيئات العمل – MAEVN *
- 5- ماركة عريقة في مجال الملابس المهنية ، توفر سكراب أ متيناً وعملياً Dickies Medical •
- 6- ماركة طبية تتميز بتصاميم مريحة ومواد عالية الجودة بأسعار تنافسية ADAR •
- 7- ماركة موجهة للعاملين في القطاع الصحي وتُعرف بتصاميمه الأنيقة Heart Soul •

خدمات وميزات سكراب لوك

تقدم شركة سكراب لوك خدمات متنوعة تشمل: التسوق الإلكتروني عبر الموقع الرسمي، وزيارة الفروع المباشرة في تنج الشركة لعملائه اخيارات متعددة من الرياض، وتوفير مقاسات متنوعة تلائم جميع أجسام الكوادر الصحية. كما السكراب الطبي، قمصان اللاب كوت، الإكسسوارات الطبية كحامل الشارة والكمامات والقبعات الجراحية، فضلاً عن الملابس الداخلية المناسبة لبيئة العمل الصحي.

وقد تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين جودة المنتجات ورضا العملاء ، حيث أشارت دراسات في مجال إدارة الجودة إلى وجود ارتباط إيجابي بين تحسين جودة المنتج وارتفاع مستوى رضا العملاء وولائهم للمؤسسة. كما بينت بعض الدراسات أن جودة الملابس الطبية من حيث الخامات والتصميم والمتانة تؤثر تأثيراً مباشراً في رضا العاملين في القطاع الصحي ومن يتعاملون مع هذه الشركات .

وعلى الرغم من وفرة الدراسات التي تناولت جودة المنتجات أو رضا العملاء كل على حدة، إلا أن هناك فجوة بحثية تتمثل في محدودية الدراسات التطبيقية التي ركزت على جودة الملابس الطبية وتأثيرها على رضا العملاء في السوق السعودية، خصوصاً الشركات العاملة بمدينة الرياض كما أن بعض الدراسات السابقة ركزت على القطاعات التقليدية مما يبرز الحاجة إلى دراسة تطبيقية تسهم في سدّ هذه الفجوة المعرفية.

وتستهدف هذه الدراسة عملاء شركة سكراب لوك بمدينة الرياض باعتباره مالفئة الأكثر تأثراً بمستوى جودة الملابس الطبية المقدمة سواء كانوا من أطباء أم ممرضين أم طلاب طب أم غيرهم من المهنيين الصحيين وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الملابس الطبية في تحسين رضا العملاء، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين أبعاد الجودة ومستوى رضا العملاء وتحديد مدى مساهمة هذه الجودة في تعزيز تجربة العميل .

2.1. مشكلة الدراسة

في ظل التطورات المتسارعة في قطاع الرعاية الصحية وازدياد الطلب على الملابس الطبية المتخصصة أصبحت جودة هذه الملابس أحد العوامل الأساسية التي تؤثر في تقييم العملاء لأداء الشركات العاملة في هذا المجال. ولم يعد اهتمام الشركات مقتصرًا على تقديم المنتج التقليدي فحسب، بل أصبح يشمل الالتزام بمعايير الجودة الدقيقة التي تتوافق مع متطلبات بيئة العمل الصحية.

ومع ارتفاع مستوى وعي العملاء بأهمية جودة الملابس الطبية، باتوا أكثر ميلاً للتعامل مع الشركات التي تقدّم منتجات ذات جودة عالية ومواصفات دقيقة وعلى الرغم من توجه العديد من الشركات نحو تحسين جودة منتجاتها إلا أن مدى انعكاس ذلك على رضا العملاء لا يزال غير واضح بصورة كافية

ومن هنا تتبع مشكلة الدراسة في الحاجة إلى فهم طبيعة العلاقة بين جودة الملابس الطبية ورضا العملاء، ومدى تأثير تحسين هذه الجودة على رفع مستوى رضا العملاء في شركة سكراب لوك بمدينة الرياض .

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوات النظرية في محدودية الإطار المفاهيمي الذي يربط بشكل متكامل بين جودة الملابس الطبية ورضا العملاء، حيث ركزت معظم الدراسات السابقة على جودة المنتجات أو رضا العملاء بصورة منفصلة دون دمج المتغيرين ضمن نموذج نظري واحد. كما أن الأدبيات ركزت بدرجة أكبر على الأبعاد العامة لجودة المنتج دون التوسع الكافي في تحديد أبعاد جودة الملابس الطبية وآليات قياسها من منظور العملاء في البيئة السعودية .

2.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي

تتمثل الفجوات التطبيقية في قلة الدراسات الميدانية التي تناول تأثير جودة الملابس الطبية على رضا العملاء في البيئة السعودية، وبشكل خاص في الشركات المتخصصة بمدينة الرياض. كما أن معظم الدراسات التطبيقية السابقة ركزت على قطاعات أخرى، بينما لم تحظ شركات الملابس الطبية المحلية بدراسات كافية. ويوجد نقص في الدراسات التي تعتمد على آراء العملاء بشكل مباشر لقياس مستوى إدراكهم لجودة الملابس الطبية وعلاقتها بدرجة رضاهم، مما يُبرز الحاجة إلى إجراء دراسة تطبيقية تسهم في تقديم نتائج عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير الأداء داخل شركة سكراب.

ما أثر جودة الملابس الطبية على تحسين رضا العملاء بالتطبيق على شركة سكراب لوك بمدينة الرياض ؟

3.1. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

2.3.1. على المستوى التطبيقي:

4.1. أسئلة الدراسة

5.1. أهداف الدراسة

6.1. فرضيات الدراسة

7.1. نموذج الدراسة

8.1. منهجية الدراسة

9.1. الدراسة الميدانية

10.1. مخطط المشروع المقترح

1. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1.2. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

3.2. المتغير التابع

4.2. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

5.2. الخاتمة

قائمة المراجع

- Garvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. *Harvard Business Review*, 65(6), 101–109.
- Hoe, L. C., & Mansori, S. (2018). The effects of product quality on customer satisfaction and loyalty: Evidence from the Malaysian engineering industry. *International Journal of Industrial Marketing*, 3(1), 20–35.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lambert, N. M., Albert, M. A., et al. (2008). Impact of nurses' uniforms on patient and family perceptions of nurse professionalism. *Applied Nursing Research*, 21(4), 181–187.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Yeganeh, H. R., et al. (2025). Nurses' attitudes toward professional attire: A cross-sectional study of preferences for scrubs versus white coats. *BMC Nursing*, 24(1), 1–12.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.

الطائي، حميد عبدالنبي، والعلاق، بشير عباس (2016).

إدارة الجودة الشاملة وخدمة الزبائن. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .

السلمي، علي بن محمد (2018). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقها في المنظمات

الحديثة. الرياض: دار المريخ للنشر . أبو النصر، مدحت محمد (2017).

إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم والتطبيقات. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر

