

تأثير جودة الخدمة على نجاح المشروع: بالتطبيق على شركة البيك
للمأكولات السريعة – جدة – المملكة العربية السعودية (دراسة حالة)

The impact of quality of service on project success:
by applying to Al-Baik Fast Food Company-Jeddah-
Saudi Arabia (case study)

اسم الطالب :
أحلام عبده محمد قاسم

مشروع التخرج-1
كلية الإدارة – جامعة ميد أوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميد أوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

الشكر والتقدير

الشكر والحمد لله سبحانه وتعالى الذي به تتم الصالحات
فالحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا ووفقنا في
انجاز هذا العمل.

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان

للاستاذة الدكتورة: " منى مصطفى العشري "

التي أشرفت على هذا العمل ونفقتنا بعلمها وخبرتها، ولم تبخل
علينا بوقتها ونصائحها وتوجيهاتها التي سهلت عملنا بشكل كبير
كما أخص بالشكر كل أفراد عائلتي وخاصة والدي على دعمهم
المعنوي

وكل الشكر والعرفان لزوجي العزيز وأولادي على دعمهم المعنوي
ونصحياتهم

الإهداء

في المقام الأول، أشكر الله تعالى على إعطائي الإرادة والصحة والشجاعة

للقيام بهذا العمل.

وبسرور هائل وقلب مفتوح وفرح هائل، أهدي هذا العمل المتواضع لـ:

والدي الغالي عبده، ووالدتي الجميلة فاطمة، وزوجي العزيز خالد، الذي

عمل على نجاحي، بالحب والدعم والتشجيع والنصيحة الثمينة، فلا يمكن

التعبير عما يستحقه من أجل كل السعادة والمتعة والراحة والتضحيات التي

لم يتوقف عن تقديمها لي طوال الحياة.

إلى أخواني وأخواتي الرائعين دائما، أعتمد هذه الفرصة لأقول "أنا أحبكم"

إلى أولادي طلال و رود وروند، أنتم أجمل عطايا ربي لي، كم أتمنى أن

أراكم في أعلى المناصب وأعظمها، أنتم أجمل شيء في حياتي.

وإلى كل من سلك طريقا إلى العلم يبتغي به وجه الله.

المخلص

جدول المحتويات

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. مقدمة	9
2. مشكلة البحث:	10
1. الفجوات النظرية:	10
2. الفجوات العملية:	10
3. أهمية البحث:	10
1. الفجوات النظرية:	10
2. الفجوات التجريبية:	11
4. أسئلة البحث:	11
1. السؤال الرئيسي:	11
2. الأسئلة الفرعية:	11
5. أهداف البحث:	11
1. الهدف الرئيسي:	11
2. الأهداف الفرعية:	11
6. فرضيات البحث:	12
1. الفرضية الرئيسية:	12
2. الفرضيات الفرعية:	12
7. نموذج البحث:	13
8. الدراسة الميدانية:	13
9. منهجية البحث:	14
10. هيكل المشروع المقترح:	15

الفصل الثاني: الإطار النظري

11. قائمة المراجع:	17
--------------------	----

12. الاستبيان:.....19

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. مقدمة

إن البحث في طبيعة العلاقة بين جودة الداخلية والخارجية يعد من الأمور والأبحاث الحديثة في البيئة السعودية، ذلك لأنها تبحث محورا أساسيا في صناعة لضيافة والعاملون، لأنهم يشكلون الميزة التنافسية في صناعة لمطاعم، فعندما يكون لعاملون على مستوى عال من الاحتراف والمهنية في مزولة مهنة الضيافة في المطاعم فإنهم بذلك يشكلون قاعدة أساسية في رضا الزبائن، ذلك لأن الخدمات في صناعة لضيافة لا تقدم بمعزل عن العاملين، بل أن لعمل هو الأداة الأساسية في جميع إجراءات تقديم الخدمة إلى الزبائن، لذا فإن هذه الدراسة تبحث في قدرة العاملين على ضمان جودة الخدمة الخارجية المقدمة للزبائن، وكيف رضا الزبون الخارجي مرتبط ارتباطا وثيقا بالزبون الداخلي وبالتالي تحقيق النجاح والأرباح (حماد et al، 2012)

يشهد العلم خلال السنوات الأخيرة تطورات كبيرة في مجال الخدمات مما جعلها ذات أهمية كبيرة في اقتصاد الدول الأمر الذي خلق منهضة شديدة بين مقدمي الخدمة، مما ساهم في زيادة وعي بالمهتمين بأهمية جودة الخدمات محاولين تقييمها من خلال نماذج مقترحة من قبل بعض الباحثين في المجال، وهذا ما جعل إدارة الجودة تنمووا لكونها تعتبر هاجسا للمؤسسة عليها تحقيقها، وقد اقتضى الأمر من الدول أن تهتم بموضوع الجودة وتضعه في سلم أولوياتها الاقتصادية من خلال تطوير مؤسساتها والارتقاء بأدائها العام وتحسين استخدام مواردها. لقد أصبحت النظم الاقتصادية في عالم تتميز جميعا بنسق مشترك قائم على أساس احترام لمستهلك ولعمل على إرضاءه، وقد اهتمت معظم المؤسسات لنجاحة بالعمل على معرفة السلعة أو الخدمة التي يريدها الزبائن، وكذا مواصفاتها والدرجة الاعتمادية الموعوبة وطريقة التسليم، وليس العكس... إلخ، إن استمرارية المؤسسات لخدمية في أداء نشاطها بشكل جيد وضمن نموها وتطورها مرهون بمدى قدرتها على جلب عدد أكبر من لتعاملات، وتلبية حاجات ورغبات لعملاء، إن عملية قياس جودة الخدمة هي عملية دائمة ومستمرة من أجل تطوير جودة الخدمة لنجاح لمشروع (قاضي et al، 2022)

حدث تطور هائل في عالم التسويق مما أدى إلى البحث عن أفضل وأسرع لطرق لجذب العملاء. ويعد مفهوم خدمة العملاء واحداً من أهم عوامل نجاح أي منظم حيث لعديد من المنظمات تستمد جزءاً كبيراً من أرباحها من عملائها الأوفياء. وكذلك يؤدي ولاء العملاء إلى ارتفاع معدل الاحتفاظ بالعملاء والنجاح المستمر للأعمال. لذلك يجب عند تشغيل أي منظمة أن يتم التركيز ليس فقط على جذب لعملاء للمرة الأولى ولكن أيضاً على تطوير علاقة طويلة الأمد معهم. (المغوري et al، 2023)

لقيسي وأحمد (2012) هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير إدارة علاقات الزبون بجودة الخدمات والتعرف على واقع تطبيق العلاقة مع الزبون، وتوصلت نتائج لدراسة إلى وجود مستوى متدن من رضا الزبون وجودة الخدمات في بعض لمطاعم للوجبات السريعة.

لكي يتحقق النجاح للمشاريع وتحقق المزيد من عملية التنمية لا بد أن يتوفر بها مقومات الكفاءة والجودة، وهو ما يتطلب أن تأتي هذه المشروعات مليئة لاحتياجات لمجتمع لمطي من السلع والخدمات، وأن تكون قادرة في نفس الوقت على الاستغلة من الموارد لمطية سواء الموارد المادية أو لبشرية (لمجلس القومي للمرأة، 2002)

مفهوم ولاء العميل: تعددت التعريفات لتني تلويات مفهوم ولاء العميل حيث كانت لدراسات في بداية ظهوره تهتم بتعريفه من الجانب السلوكي الخاص بتكرار الشراء، ثم بدأ الاهتمام بالجانب الاتجاهي وهو الاهتمام ببحث اتجاهات العملاء. ولكن تعريف ولاء العميل من أحد الجانبين فقط لا يعد تعريفاً مكتملاً حيث أن الولاء لسلوكي والولاء للاتجاهي مكملان لبعضهم البعض ويؤيدان في النهاية إلى الولاء الحقيقي. (إبراهيم et al، 2022)

2. مشكلة البحث:

في مجل إدارة المشاريع، توجد فجوات نظرية وتجريبية تتطلب المزيد من التحقيق ومن خلال تحديد هذه الثغرات ومعالجتها، يمكن للباحثين المساهمة في مجموعة المعرفة في إدارة المشاريع وتحسين الممارسات الحالية. تشمل مشكلة البحث في هذه الدراسة مجالين رئيسيين: الفجوات لنظرية والفجوات التجريبية.

1. الفجوات النظرية:

تواجه معظم المطاعم اليوم تحديات كبيرة في الوصول إلى مستوى عالٍ من ولاء العملاء. وتستخدم وسائل شتى وتتفق الكثير من الأموال من أجل جذب عدد كبير من العملاء، وتستعين بكل الطرق الحديثة ونتائج الأبحاث لتطبيق استراتيجيات فعالة من أجل لوصول لهذا الغرض من خلال جودة الخدمة، ولا يمكن إنكار تعدد مطاعم الوجبات السريعة في المملكة العربية السعودية كمطعم البيك حاصلة على حق امتياز. (إبراهيم et al، 2022)

2. الفجوات العملية:

نقص المراجع المتخصصة بشكل معمق في هذا الموضوع، صعوبة تصميم نتائج لبحث على كل لمطاعم، نظر الضيق لوقت والتكاليف المالية، مما جعل الدراسة تقتصر على أهم المطاعم الدولية. عدم وجود معلومات حديثة تخص لمطاعم لمحاولة الوصول على لمعلومات اللازمة لدراسة. (مخالفة، 2015)

تتناول هذه الدراسة لتساؤل البحث الرئيسي التالي:

ما تأثير جودة الخدمة على نجاح المشروع؟

3. أهمية البحث:

تكمن الأهمية النظرية والتجريبية لهذا البحث في قدرته سد الفجوات القائمة ولمساهمة في نهوض بممارسات إدارة لمشاريع من خلال استكشاف الفجوات النظرية والتجريبية التي تم تحديدها، تهدف هذه لدراسة إلى تحقيق ما يلي:

1. الفجوات النظرية:

تتبع أهمية البحث من أهمية الموضوع ذاته، والذي يتناول مستوى الخدمات المقدمة، ومدى تماشيا وموافقتها للرغبات وحاجات الزبائن، لاسيما بعد زيادة وعيهم، وتغير أنوفهم ومتطلباتهم باستمرار، حيث أصبح ينظر الزبون للجودة كأحد المعايير الأساسية لتقييم واختيار حلجائه ورغبته، مما زاد العبء على المؤسسات، إضافة إلى أن هذا الموضوع أصبح أحد أهم انشغالات الفاعلين بالمؤسسات، والباحثين والدارسين، خاصة بعد أن عرف قطاع

لخدمات تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة لينتس القطاع الصناعي في الجهود. إذ يمكن من خلال هذه الدراسة لقاء المزيد من الضوء في هذا الموضوع على شركة اليك للوجبات لسريعة والتعمق في جوانبه. (عبد الرحيم & سمية، 2019)

2. الفجوات التجريبية:

اختلاف تقييم الأداء لفعلي من طرف العملاء للخدمة المقدمة من قبل مطعم اليك، مع وجود علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المقدمة ورضا العملاء، كما توصلت إلى أن مستوى لخدمات لا يرقى إلى مستوى توقعات العملاء، وأنه كلما ارتفعت جودة الخدمة كلما زاد رضا لعملاء وبالتالي نجاح المشروع (عبد لرحيم & سمية، 2019)

4. أسئلة البحث:

1. السؤال الرئيسي:

ما هو تأثير جودة الخدمة على نجاح لمشروع في مطاعم اليك للوجبات لسريعة؟

2. الأسئلة الفرعية:

- كيف تؤثر سرعة الخدمة على نجاح مطاعم اليك للوجبات السريعة؟
- ما هي العلاقة بين دقة الخدمة ونجاح المشروع في مطاعم ليك للوجبات السريعة؟
- كيف يؤثر مظهر الموظفين وسلوكهم على نجاح المشروع في مطاعم اليك للوجبات لسريعة؟
- ما هي العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء في مطاعم ليك للوجبات السريعة؟
- ما هي العوامل التي تؤثر على جودة لخدمة في مطاعم الوجبات السريعة.

5. أهداف البحث:

1. الهدف الرئيسي:

فهم العلاقة بين جودة الخدمة ونجاح لمشروع في مطاعم اليك للوجبات لسريعة.

2. الأهداف الفرعية:

- تقييم العلاقة بين سرعة الخدمة ونجاح مطاعم ليك للوجبات السريعة.
- تحديد العلاقة بين دقة لخدمة ونجاح المشروع في مطاعم ليك للوجبات السريعة.

- فهم العلاقة بين مظهر الموظفين وسلوكهم ونجاح المشروع في مطاعم البيك للوجبات السريعة.
- تقييم العلاقة بين نظافة المطعم ونجاح المشروع في مطاعم البيك للوجبات السريعة.
- تحديد العوامل التي تؤثر على جودة الخدمة في مطاعم لوجبات السريعة.

6. فرضيات البحث:

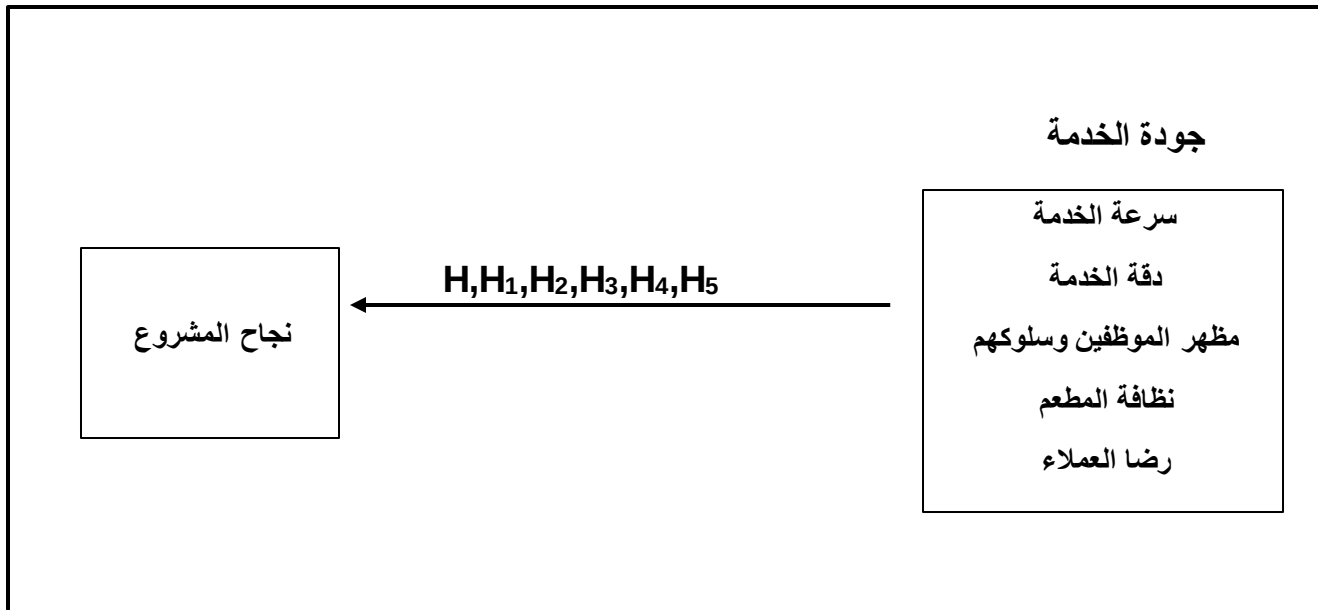
1. الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ونجاح لمشروع في مطاعم البيك للوجبات السريعة.

2. الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين سرعة الخدمة كأحد أبعاد جودة الخدمة ونجاح مطاعم البيك للوجبات السريعة.
- توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين نقاء الخدمة كأحد أبعاد جودة الخدمة ونجاح مطاعم البيك للوجبات السريعة.
- توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مظهر الموظفين وسلوكهم كأحد أبعاد جودة الخدمة ونجاح مطاعم البيك للوجبات السريعة.
- توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين نظافة المطعم كأحد أبعاد جودة الخدمة ونجاح مطاعم البيك للوجبات السريعة.
- توجد علاقة معنوية إيجابية بين جودة الخدمة ورضا العملاء في مطاعم البيك للوجبات السريعة.

7. نموذج البحث:



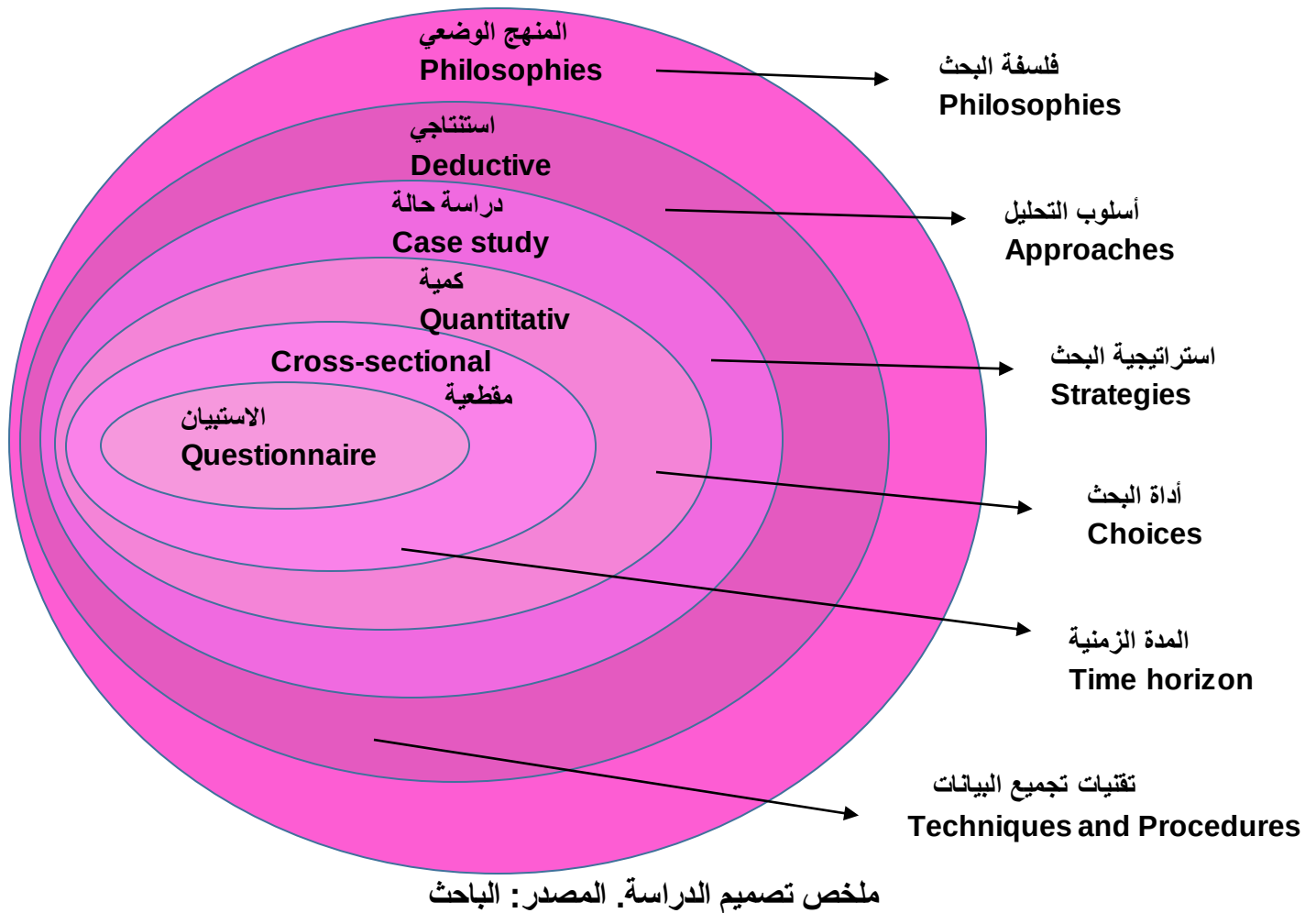
نموذج الدراسة المقترح، المصدر الباحث

8. الدراسة الميدانية:

لدراسة الميدانية وذلك لحصر وتحديد مواقع مطاعم لبيك الوجبات السريعة في مدينة جدة وذلك بالاستعانة بأجهزة النظم العالمي لتحديد المواقع GPS، هذا بالإضافة إلى توزيع استمارات الاستبيان التي تعد من أساليب هذه الدراسة.

9. منهجية البحث :

- | | | | |
|-----------------|---------------|---------------------------|--------------------------|
| Positivism | المنهج الوضعي | Philosophies | 1. فلسفة البحث |
| Deductive | استنتاجي | Approaches | 2. أسلوب التحليل |
| Case study | دراسة حالة | Strategies | 3. استراتيجيات البحث |
| Quantitative | كمية | Choices | 4. أداة البحث |
| Cross-sectional | مقطعية | Time horizon | 5. المدة الزمنية |
| Questionnaire | الاستبيان | Techniques and Procedures | 6. تقنيات تجميع البيانات |



10. هيكل المشروع المقترح:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
الفصل الثاني الإطار النظري	
الفصل الثالث: منهجية البحث	
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي	
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة	

الفصل الثاني: الإطار النظري

11. قائمة المراجع:

- إبراهيم النجار، ح.، ثابت احمد، س & ., رمضان عبد الحميد، ه. ا. (2022). دور جودة الخدمة المدركة كمتغير وسيط بين التسويق الحسي وولاء العميل: بالتطبيق على قطاع مطاعم الوجبات السريعة في جمهورية مصر العربية. المجلة المصرية للدراسات التجارية 160-101, 46(4), https://journals.ekb.eg/article_266235.html
- إبراهيم النجار، ح.، ثابت احمد، س & ., رمضان عبد الحميد، ه. ا. (2022). دور جودة الخدمة المدركة كمتغير وسيط بين التسويق الحسي وولاء العميل: بالتطبيق على قطاع مطاعم الوجبات السريعة في جمهورية مصر العربية. المجلة المصرية للدراسات التجارية. 160-101, 46(4), https://journals.ekb.eg/article_266235.html
- حماد، محمد، ع. ا.، علاء الدين، أحمد & , سليمان أحمد. (2012). العلاقة بين جودة الخدمة الداخلية والخارجية في المطاعم ذات الخدمات الكاملة: دراسة مقارنة على عينة من المطاعم المحلية والأجنبية في عمان. Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality, 9(1), 1-14 https://jaauth.journals.ekb.eg/article_61408.html?lang=ar
- سامي محمد عبد العاطي، ح. (2015). وعي الشباب بموارده البشرية وعلاقته بجودة إنتاج المشروعات الصغيرة. مجلة بحوث التربية النوعية. 25-1, 40(2015), https://journals.ekb.eg/article_139958.html
- عبد الرحيم حنان & , بن أمهاني سمية. (2019). تأثير جودة الخدمة على ولاء الزبائن <http://dspace.univ-guelma.dz:8080/xmlui/handle/123456789/3789>
- عبد الرحيم حنان & , بن أمهاني سمية. (2019). تأثير جودة الخدمة على ولاء الزبائن <http://dspace.univ-guelma.dz:8080/xmlui/handle/123456789/3789>
- قاضي، عابد، كوييتي، محمد، عبادة & , أمينة. (2022). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمة. <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/5890>

محمد، أ.أ. ط.م & ., أحمد السيد طارق محمد. (2019). دراسة أثر جودة خدمة شبكة المعلومات الدولية في ولاء عملاء شركات الاتصالات المصرية . Journal of Environmental Studies and Researches, 9(3), 331-337.
https://journals.ekb.eg/article_68822.html

المغاوري، آيات سعيد المغاوري محمد، إبراهيم، ليلي عثمان & , شلتوت. (2023). واقع جودة الخدمة ببعض الأنديّة الصحيّة . المجلة العلمية لعلوم وفنون الرياضة. 311-323 (2) 74 ,
<https://doi.org/10.21608/ijssaa.2023.217156.2054>

مخالفة. (2015). تأثير جودة الخدمات على رضا الزبّـون.
<http://dspace.univ-guelma.dz:8080/xmlui/handle/123456789/9238>

© 2023 Copyright ALBAIK Food Systems Company. ® All rights reserved ALBAIK and
Logo are registered trademarks of the ELBAIK Food Systems Company S.A.

12. الاستبيان:

يرجى تقييم الجوانب التالية لجودة الخدمة في مطاعم البيك للوجبات السريعة:

1- ما هو تقييمك لسرعة الخدمة في مطاعم البيك للوجبات السريعة؟

ممتاز لا بأس غير مقبول

2- ما هو تقييمك لدقة الخدمة في مطاعم البيك للوجبات السريعة؟

ممتاز لا بأس غير مقبول

3- ما هو تقييمك لمظهر موظفي مطاعم البيك للوجبات السريعة؟

ممتاز لا بأس غير مقبول

4- ما هو تقييمك لنظافة مطاعم البيك للوجبات السريعة؟

ممتاز لا بأس غير مقبول

5- ما هو تقييمك لجودة الطعام في مطاعم البيك للوجبات السريعة؟

ممتاز لا بأس غير مقبول

6- ما هو تقييمك لرضاك العام عن الخدمة في مطاعم البيك للوجبات السريعة؟

ممتاز لا بأس غير مقبول

7- الخدمة ممتازة

ممتاز لا بأس غير مقبول