

أثر إدارة الجودة على أداء مبيعات العقارات بمدينة جدة بالتطبيق على شركة علا العقارية

غدير علي أحمد

0005001202

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

2	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3	1.1. المقدمة:
5	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
6	1.3. أهمية الدراسة
6	1.3.1. على المستوى النظري:
6	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
7	1.4. أسئلة الدراسة
7	1.5. أهداف الدراسة
8	1.6. فرضيات الدراسة
8	1.7. نموذج الدراسة
9	1.8. منهجية الدراسة
10	1.9. الدراسة الميدانية
11	1.10. مخطط المشروع المقترح
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
13	2.1. المقدمة:
13	2.2. المتغير المستقل
13	2.3. المتغير التابع
13	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
13	1.5. الخاتمة
14	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

كلمة الجودة والتي تعني إتقان الشيء وعمله بجودة عالية، أما معنى الجودة الشاملة فهي تعني الوفاء بمتطلبات السوق من حيث

جودة التصميم والأداء الجيد وخدمات ما بعد البيع، كما تم تعريفها بشكل آخر وهو عبارة عن مجموعة الخصائص والصفات

التي تتعلق بمنتج عقاري لتلبية احتياجات معينة للعملاء، وهي عملية إدارية تقوم بها المنظمة بشكل تعاوني بين الإدارة والموظفين

لتحسين الجودة وزيادة الإنتاجية باستمرار لضمان رضا العملاء واستمرارهم على المدى الطويل.

شهد سوق العقارات في جدة، المملكة العربية السعودية، نموًا وتحولًا كبيرين في السنوات الأخيرة. يُعد أداء مبيعات العقارات

عاملاً حاسماً. في هذه المقدمة، سنستكشف تأثير ممارسات إدارة الجودة على مبيعات العقارات، مع النظر في الأدبيات الحالية والفجوات في البحث.

تمثل مبيعات العقارات المتغير التابع في هذه الدراسة. تمثل هذه المعاملات النشاط الأساسي داخل سوق العقارات، بما يشمل

العقارات السكنية والتجارية والصناعية. فهم العوامل التي تؤثر في أداء المبيعات أمر بالغ الأهمية للمطورين والمستثمرين وصناع السياسات.

قدمت الأبحاث السابقة رؤى قيمة حول العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة ومبيعات العقارات. استكشف العلماء جوانب مختلفة،

بما في ذلك رضا العملاء، وجودة المشروع، وكفاءة العمليات.

على سبيل المثال:

- أجرى الباحث علاء م. شتوان دراسة حول تصميم الداخلية للشقق السكنية في جدة من وجهة نظر المستخدمين. أظهرت الدراسة أهمية أن يأخذ مطورو العقارات في اعتبارهم الأنماط الثقافية والاجتماعية عند تصميم الشقق.
- قامت دراسات أخرى بالتركيز على موضوعات إدارة العقارات الأوسع، مؤكدة أهمية الممارسات الفعالة في تطوير العقارات والتسويق وخدمة العملاء.

على الرغم من بعض الدراسات الحالية، إلّا أن هناك فجوات في فهمنا لتأثير ممارسات إدارة الجودة على أداء مبيعات العقارات في جدة. يعد هذا الجانب محورًا مهمًا للبحث، حيث يمكن أن يساهم في تحديد استراتيجيات إدارة الجودة الفعالة التي يمكن أن تؤثر بشكل إيجابي على أداء المبيعات. يجب أن نركز على الجوانب التي لم تُدرس بشكل كافٍ، مثل تقييم تأثير ممارسات الجودة على تحقيق الأهداف المالية وتحسين تجربة العملاء.

1.1. مشكلة الدراسة

سوق العقارات في جدة يشهد تطورًا، متأثرًا بعوامل متعددة مثل النمو الاقتصادي والتقدم التكنولوجي وتغير تفضيلات المستهلكين. ومع ذلك، هناك حاجة استكشاف التأثير المحدد لممارسات إدارة الجودة على أداء مبيعات العقارات في هذا السياق.

1.1.1. فجوات على المستوى النظري

- لم تتناول الدراسات السابقة بشكل كامل العلاقة بين إدارة الجودة وأداء مبيعات العقارات في جدة. لم يحدد الباحثون بشكل كافي الآليات المحددة التي تؤثر بها ممارسات إدارة الجودة على نتائج المبيعات.
- يظل تأثير ممارسات إدارة الجودة (المتغير الأول) على أداء مبيعات العقارات (المتغير الثاني) مجالًا يعاني من الثغرات النظرية.

1.1.1. فجوات على المستوى التطبيقي

- في حين أن الأدبيات الحالية تقدم رؤى حول ممارسات إدارة الجودة في السياق الأوسع، إلا أن البحث التجريبي المحدد لجدة نادر. سيكشف البحث في السوق العقاري المحلي عن تحديات وفرص فريدة تتعلق بإدارة الجودة.
- لذا، هناك حاجة لدراسة تأثير ممارسات إدارة الجودة على أداء مبيعات العقارات داخل منطقة جدة الجغرافية. تسلط هذه الثغرة التجريبية الضوء على الحاجة إلى البحث المحلي.

سؤال البحث الرئيسي "ما هو تأثير ممارسات إدارة الجودة على أداء مبيعات العقارات في جدة؟"

1.1. أهمية الدراسة

إن إدارة الجودة تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق النجاح في قطاع العقارات. يؤدي تحسين جودة الخدمات والمنتجات إلى تعزيز الثقة لدى المشترين والمستثمرين. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤدي إدارة الجودة الفعالة إلى تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف.

تحديد تأثير إدارة الجودة على مبيعات العقارات في جدة يمكن أن يكون مفتاحًا لتحسين الأداء العام للقطاع العقاري. سيساعد هذا البحث في توجيه الجهود نحو تطبيق ممارسات إدارة الجودة الفعالة وتحقيق نتائج إيجابية للشركات والمستثمرين.

1.1.1. على المستوى النظري:

أظهرت الدراسات السابقة وجود فجوة في الأبحاث المتعلقة بممارسات إدارة الجودة في قطاع العقارات. يمكن أن تشمل هذه الثغرات المجالات التي تفتقر إلى الأدلة التجريبية أو التي لم يتم استكشاف جوانب محددة من إدارة الجودة بشكل كامل. من خلال تحديد هذه الثغرات، يمكن أن يساهم بحثي في الجسم المعرفي الحالي من خلال التعامل مع الأسئلة التي لم يتم الإجابة

عليها أو الأبعاد التي لم يتم استكشافها بشكل كامل.

1.1.1. على المستوى التطبيقي:

يقدم هذا البحث توصيات قابلة للتنفيذ للممارسين ويوجه صانعي القرار و ممارسو العقارات، بما في ذلك الوكلاء والسماسرة ومطوري العقارات، من فهم كيفية تأثير ممارسات إدارة الجودة مباشرة على نتائج المبيعات في قطاع العقارات بجده. فهم العلاقة بين ممارسات الجودة مثل (فحوصات العقارات والالتزام بالمعايير) والنتائج المالية (مثل إيرادات المبيعات والربحية) يمكن ان يوجه القرارات الإستراتيجية وتوزيع الموارد.

1.1. أسئلة الدراسة

"سؤال البحث الرئيسي : ما هو تأثير ممارسات إدارة الجودة على أداء مبيعات العقارات في جدة؟

السؤال الفرعي 1 : كيف تؤثر نظم ضمان الجودة على مستوى رضا العملاء ، وبالتالي على أداء المبيعات ؟

السؤال الفرعي 2: ما مدى تأثير ثقافة المنظمة على الالتزام بجودة الخدمة والجودة المنتجة في أداء المبيعات ؟

السؤال الفرعي 3: الى أي مدى تلعب البنية التحتية دورا في تحسين الجودة وبالتالي تعزيز أداء المبيعات ؟

1.1. أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي : دراسة تأثير ممارسات إدارة الجودة على أداء مبيعات العقارات

الهدف الفرعي 1 : دراسة تأثير نظم ضمان الجودة على مستوى رضا العملاء ، وبالتالي على أداء المبيعات

الهدف الفرعي 2: أهمية مدى تأثير ثقافة المنظمة على الالتزام بجودة الخدمة والجودة المنتجة في أداء المبيعات

الهدف الفرعي 3 : تقييم مدى البنية التحتية تلعب دورا في تحسين الجودة وبالتالي تعزيز أداء المبيعات

1.1. فرضيات الدراسة

الفرضية الأساسية : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة وأداء المبيعات

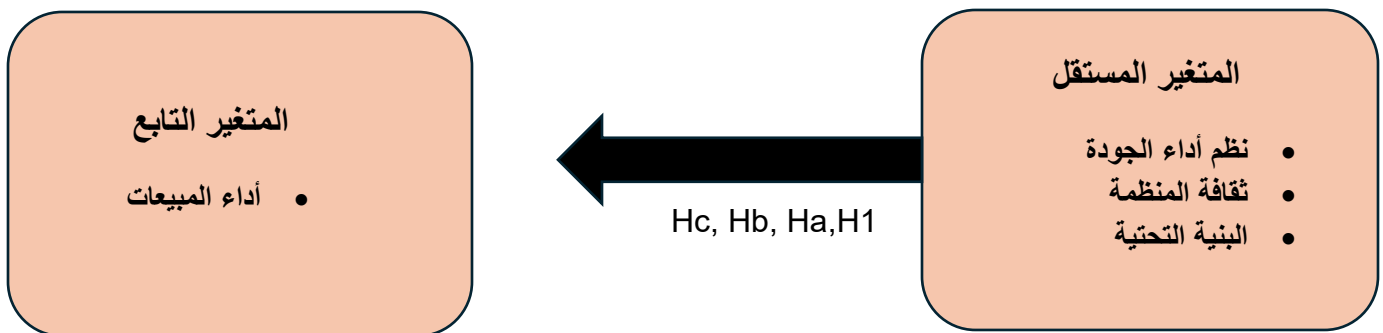
الفرضية الفرعية 1: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين نظم أداء الجودة وأداء المبيعات

الفرضية الفرعية 2: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين ثقافة المنظمة وأداء المبيعات

الفرضية الفرعية 3 : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية وأداء المبيعات

1.1. نموذج الدراسة

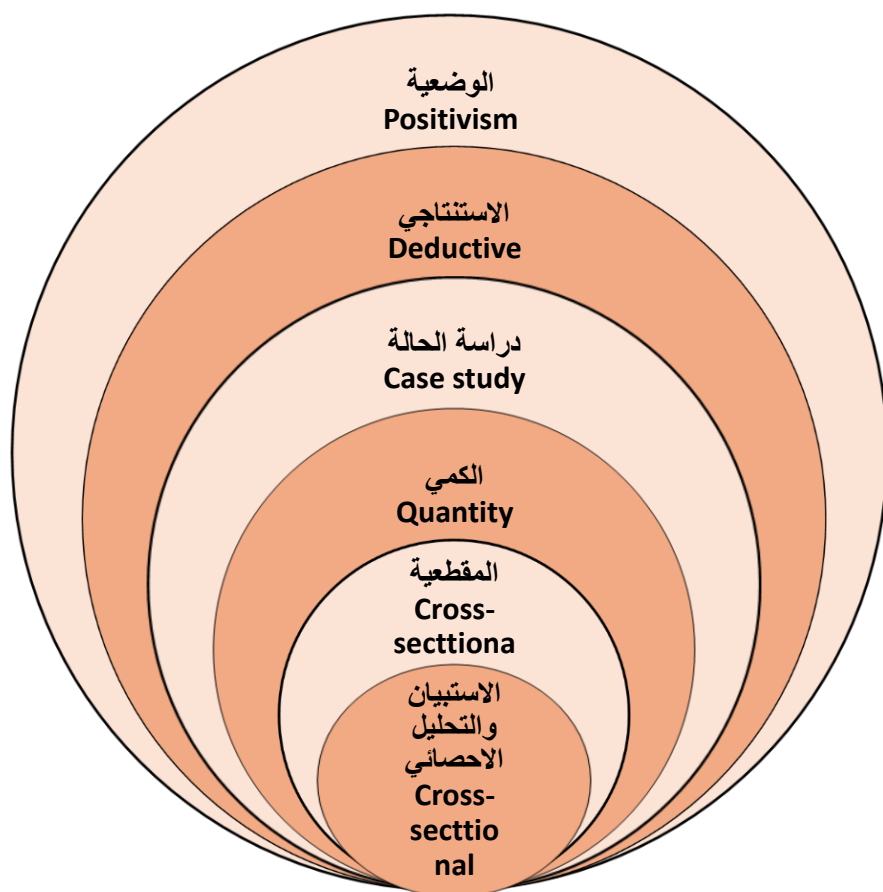
يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي



الشكل 1 : نموذج الدراسة (من اعداد الطالبة)

1.1. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: استنتاجي
- استراتيجية البحث: مسحي
- اختيار البحث: كمي
- الافق الزمنية: المقطعية
- تقنيات والاجراءات : الاستبيان والتحليل الاحصائي



الشكل 2: ملخص منهجية البحث (اعداد الطالبة)

1.1. الدراسة الميدانية

شركة العلا العقارية هي واحدة من الشركات الرائدة في سوق العقارات في المملكة العربية السعودية. إلي بعض المعلومات الأساسية عنها:

نبذة عن الشركة:

- التأسيس: تأسست شركة العلا العقارية في البداية لتلبية الطلب المتزايد على المشاريع العقارية في السوق السعودي، خاصة في ظل النمو الاقتصادي الذي تشهده المملكة.
- المقر: يتواجد مقرها الرئيسي في المدينة المنورة، وتعتبر هذه المدينة أحد أهم الوجهات السياحية والدينية في المملكة.

الرؤية والرسالة:

- تسعى شركة العلا العقارية إلى تقديم حلول عقارية مبتكرة تلبي احتياجات عملائها، مع التركيز على الجودة والتميز في جميع خدماتها ومنتجاتها.

المشاريع:

- الأنواع: تشمل مشاريع الشركة تطوير المجمعات السكنية، والمراكز التجارية، والمشاريع السياحية، بالإضافة إلى الأراضي التجارية والسكنية.
- التطوير المستدام: تركز الشركة على تنفيذ مشاريع تتماشى مع مبادئ الاستدامة وتلبية احتياجات المجتمع المحلي.

التوجه نحو التكنولوجيا:

- تستخدم شركة العلا العقارية أحدث التقنيات في التسويق العقاري، حيث تستثمر في منصات رقمية لتسهيل عملية البيع والشراء، وتقديم معلومات مفصلة للعملاء عن المشاريع المتاحة.

العملاء والشركاء:

- تتعاون الشركة مع مجموعة متنوعة من العملاء، بما في ذلك المستثمرين الأفراد والشركات الكبيرة، مما يساهم في تحقيق نمو مستدام.

المبادرات المجتمعية:

- تشارك شركة العلا العقارية في العديد من المبادرات المجتمعية، حيث تهتم بتطوير المجتمع المحلي والمساهمة في المشاريع التنموية.

الأهداف:

- تهدف الشركة إلى تحقيق التميز في تقديم منتجات وخدمات عقارية مبتكرة وبأسعار تنافسية تساهم في تحسين جودة الحياة للعملاء. (موقع شركة العلا العقارية)

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

1. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1.1. المقدمة:

1.1. المتغير المستقل

1.1. المتغير التابع

1.1. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

1.1. الخاتمة

قائمة المراجع

1. سلطان ، مأمون).0008، " أنظمة إدارة الجودة الشاملة "، الجامعة الافتراضية السورية.
 2. الشرييني الهلالي، ا & .الهلالي).0008. ملخص مشروع: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليتي التربية النوعية بجامعة المنصورة مشروع بحثي ممول من وحدة إدارة البحوث بجامعة المنصورة .مجلة بحوث التربية النوعية.455-480، (21)2008 ,
 3. (هزلي & فواز). 0002. (أثر جودة تصميم المنتجات في زيادة مبيعات المؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة الحضنة حليب بالمسيلة (Doctoral dissertation, شيخ هجيرة.
 4. علا، زيدان).9102، "تقييم درجة توافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات دراسة ميدانية على جامعة تشرين.
 5. قويسم & ,المعتصم بالله. اثر ادارة الجودة على تحسين اداء المورد البشري.
 6. خالد محمد أحمد محمد، ايمن سيد أحمد مختار & ,مزل محمد على).0000. (أثر إدارة الجودة الشاملة على سياسات إدارة الموارد البشرية-65، (2)9، *Journal of the Faculty of Human Development* .
- 09.

شركة العلا العقارية

<https://www.bing.com/ck/a?!&&p=7c5e153da6966674JmltdHM9MTcvMjU1NjgwMCZpZ3VpZD0yMmQ0MWUxYS02YjYyLTlywNzQtMGZkOS0wYWlwnmExNDYxNGImaW5zaWQ9NTIyNQ&ptn=3&ver=2&hsh=3&fclid=22d41e1a-6b62-6074-0fd9-0ab06a14614b&psq=%d9%85%d9%88%d9%82%d8%b9+%d8%b4%d8%b1%d9%83%d8%a9+%d8%a7%d9%84%d8%b9%d9%84%d8%a7+%d8%a7%d9%84%d8%b9%d9%82%d8%a7%d8%b1%d9%8a%d8%a9+%d8%ac%d8%af%d8%a9&u=a1aHR0cHM6Ly93d3cuYml6bWlkZWZldC5jb20vU0EvJUQ4JUI0JUQ4JUIxJUQ5JTgzJUQ4JUE5LSVEOCVCOSVEOSU4QvVEOSU4MCVEOSU4MCVEOSU4NCVEOCVBNv0IRDglQTclRDklODQIRDglQjklRDklODIIRDglQTclRDglQjElRDklOEElRDglQTktOTIwMC0xMjU0NQ&ntb=1>

السيدة والسادة الأفاضل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نحن نقوم بإجراء بحث علمي يهدف إلى " أثر إدارة الجودة على أداء مبيعات العقارات في جدة بالتطبيق على شركة العلا العقارية "

يسعى هذا الاستبيان إلى جمع بيانات حول تجاربكم وآرائكم،

والتي ستساهم بشكل كبير في تحليل العلاقة بين إدارة الجودة وأداء المبيعات . هذا البحث جزء من

متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في إدارة المشاريع من جامعة ميدأوشن، ولكن يرتبط بمصلحتكم

المباشرة. نأمل منكم قراءة الاستبيان بدقة والإجابة على جميع الأسئلة بوضع علامة صح في المربع المناسب بما

يعبر عن رأيكم.

نشكركم مقدما على تقديركم لأهمية هذه الدراسة وتعاونكم معنا لتحقيق نجاحها نود أن نؤكد أن المعلومات

التي ستتم جمعها من خلال هذا الاستبيان ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي وستعامل بسرية تامة.

وتفضلوه بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة : غدير علي أحمد

استبيان المتغير المستقل: ادارة الجودة

الأسئلة المتعلقة بنظم ضمان الجودة في الجامعة

رقم السؤال	السؤال	غير موافق بشدة (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)
1	يتم تحديد أهداف نظم ضمان الجودة بدقة وبعد دراسة معمقة					
2	يتم اختيار الآليات المناسبة لتطبيق نظم ضمان الجودة					
3	يتم تحديد نطاق وأبعاد نظم ضمان الجودة بدقة					
4	تتبع الجامعة سياسات وإجراءات تتناسب مع نظم ضمان الجودة					
5	تتم المراقبة الدورية للخطط والبرامج					
6	يتم تقييم الطلبة بشكل دوري ومستمر					
7	يتم تقييم المدرسين بشكل دوري ومستمر					

الأسئلة المتعلقة بالثقافة التنظيمية في الجامعة

رقم السؤال	السؤال	غير موافق بشدة (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)
8	يرغب العاملون في جامعتكم بالعمل الجماعي					
9	يقوم العاملون في جامعتكم بأداء العمل بشكل صحيح من أول مرة وفي الوقت المناسب					
10	يفضل العاملون مصلحة الجامعة على المصلحة الشخصية					
11	تسود في الجامعة ثقافة التحسين المستمر					
12	تسود في الجامعة ثقافة التميز والإبداع					
13	تتوافر في جامعتكم أخلاقيات عمل مميزة					
14	يسعى العاملون لتنمية مهاراتهم بشكل مستمر					
15	ولاء العاملون لجامعتكم مرتفع					

الأسئلة المتعلقة بالبنية التحتية في الجامعة

رقم السؤال	السؤال	غير موافق بشدة (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)
16	يوجد عدد كاف من المدرجات والقاعات التي تستوعب الطلبة					
17	يوجد مخازن تحتوي جميع المعدات اللازمة للعملية التعليمية					
18	يتم دعم أماكن التدريس بجميع المعدات اللازمة للتكيف مع الظروف المناخية					
19	يوجد مكاتب تستوعب الطلبة					
20	توفر الجامعة الاتصال المستمر بشبكة الانترنت					
21	توجد قاعات خاصة للاتصال بشبكة الانترنت					

استبيان المتغير التابع: المبيعات

						ومكونات المنتج
--	--	--	--	--	--	----------------

٤. سهولة استخدامه وانخفاض تكلفته.

رقم العبارة	الفقرة	موافق تماماً	موافق نوعاً ما	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
16 -	تراعي المؤسسة تكاليف الإنتاج في مراحل التصميم**					
17 -	تركز المؤسسة على استخدام الأجزاء الشائعة في تركيبة المنتج المصمم					
18 -	تعمل المؤسسة على منتجات ذات تصاميم سهلة الاستخدام					

سهولة الإنتاج (تبسيط العمليات الإنتاجية والتجميعية) و إمكانية تنفيذ التصميم

رقم العبارة	الفقرة	موافق تماماً	موافق نوعاً ما	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
19 -	تقدم أفكار التصميم في ضوء متطلبات الزبائن وأبحاث السوق وإمكانية تصنيعه					
20 -	تسعى المؤسسة إلى جعل مواصفات المنتج معقولة وغير معقدة					
21 -	يختار التصميم النهائي للمنتجات في السوق عن طريق طرح عينة منه					
22 -	تراقب المؤسسة إجراءات تطبيق التصميم النهائي بهدف لكشف عن الانحرافات والعيوب والمشاكل إذا وجدت وتصحيحها					
23 -	تحاول المؤسسة تبسيط العمليات الإنتاجية والتجميعية لأقصى حد					

٤. قدرة التحسيس بالجودة

رقم العبارة	الفقرة	موافق تماماً	موافق نوعاً ما	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
24 -	تعمل المؤسسة على المحافظة على سمعتها من خلال تصور الزبون للصورة والمتولدة من خلال سمعة المنتج والمؤسسة.					
25 -	المؤسسة تعمل على الدعاية لسمعتها و العلامة الخاصة بها بمواكبة التصاميم الجديدة المطلوبة حسب رغبات الزبائن					
26 -	تعتمد المؤسسة فرق العمل ومساعدتهم في تقييم بدائل التصميم وصولاً إلى الدليل الأفضل من حيث جودة التصميم.					

01	هل تولون جودة التصميم أهمية ؟ ولماذا
02	ما معايير للحكم على جودة التصميم ؟
03	اهتمامكم بإرضاء الزبون يعود على المؤسسة بزيادة مبيعاتها من خلال إنتاج منتجات ترضي رغباته . ألا ترون أن جودة التصميم تلي هذا الشيء

رقم السؤال	أسئلة للجميع في وقت واحد
01	في نظركم هل تعمل العوامل الأخرى غير جودة التصميم من ترويج وإشهار وتسعير وغيرها ... على زيادة المبيعات وتكون في غنى عن عامل التصميم ؟ أم أنه عامل مهم و إدراجه ومزجه مع باقي العوامل يزيد في المبيعات ؟
02	من وجهة نظركم كيف تساهم جودة تصميم المنتجات في زيادة المبيعات وفي ظل العوامل الأخرى المساهمة في النشاط التسويقي ؟
03	؟ كيف ترون التكامل بين -الجودة ومواكبة التطور التكنولوجي في مجال الإنتاج وتفعيل نظام المعلومات في المجالين التسويقي والإنتاجي - مع جودة تصميم المنتجات ومدى ارتباطها ببعض ؟