

دور الابتكار والتطوير في تحسين جودة المنتجات وزيادة رضا العملاء

أسم الطالب

مريم محمد علي باوزير (رقم الطالب 222000048)

مشروع تخرج- 1 (التكليف 1)

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

2	المقدمة:	1.
2	المقدمة	.1.1
2	المشكلة البحثية:	.1.2
3	أهمية البحث	.1.3
	3	قائمة المراجع

1. المقدمة:

1.1. المقدمة

في ظل التنافس الشديد الذي تشهده الأسواق العالمية اليوم، أصبحت الشركات بحاجة ملحة للابتكار والتطوير المستمر للحفاظ على مكانتها التنافسية وتحقيق رضا العملاء. يُعد الابتكار عنصرًا أساسيًا في تحسين جودة المنتجات وتقديم حلول مبتكرة تلبي احتياجات وتوقعات العملاء. تتزايد أهمية الابتكار في القطاعات المختلفة، حيث أصبح يُعتبر أحد الأدوات الرئيسة لخلق قيمة مضافة سواء على مستوى المنتج أو الخدمة. {1,2}

يهدف هذا البحث إلى دراسة دور الابتكار والتطوير في تحسين جودة المنتجات وزيادة رضا العملاء، مع التركيز على كيفية استثمار الشركات في الابتكار لتعزيز تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل أكثر فعالية. كما سيتناول البحث استراتيجيات الابتكار التي تعتمد عليها الشركات الرائدة وكيفية قياس تأثير هذه الاستراتيجيات على جودة المنتجات ورضا العملاء. {3}

1.2. المشكلة البحثية:

تتمثل المشكلة البحثية في دراسة مدى تأثير الابتكار والتطوير في تحسين جودة المنتجات وزيادة رضا العملاء. مع تزايد المنافسة في السوق وتغير تفضيلات العملاء، تسعى الشركات إلى الابتكار والتطوير كوسيلة لتحسين منتجاتها وضمان استمراريتها في السوق. لكن العديد من الشركات تواجه تحديات في تنفيذ استراتيجيات مبتكرة تؤثر إيجابيًا على الجودة أو تجربة العملاء. {4}

إذًا، السؤال الرئيس الذي يسعى هذا البحث للإجابة عليه هو:

كيف يؤثر الابتكار والتطوير في تحسين جودة المنتجات وزيادة رضا العملاء في الشركات؟ وبناءً عليه، يهدف البحث إلى فهم العوامل التي تؤثر في تنفيذ الابتكار والتطوير في المنتجات والخدمات، بالإضافة إلى كيفية قياس تأثير هذه العوامل على رضا العملاء.

1.3. أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهمية كبيرة في العصر الحالي حيث تسعى الشركات للتفوق في بيئات سوقية ذات تنافسية عالية. تُعتبر الابتكارات في المنتجات والخدمات من أهم وسائل تحسين القدرة التنافسية وضمان رضا العملاء. من خلال فهم تأثير الابتكار على جودة المنتجات، سيتمكن صانعو القرار في الشركات من تصميم استراتيجيات مبتكرة تُحسن تجربة العملاء وتؤدي إلى ولائهم الدائم. {6,7}

تتمثل أهمية البحث في النقاط التالية:

تحليل العلاقة بين الابتكار وجودة المنتجات: سيساعد البحث الشركات على تحديد كيفية ربط الابتكار بالجودة لتحسين منتجاتها. زيادة رضا العملاء: من خلال التوسع في فهم الابتكار كعامل محوري في رضا العملاء، سيكون للبحث دور في مساعدة الشركات على تلبية احتياجات عملائها بشكل أفضل. و أيضا من خلال تقديم استراتيجيات قابلة للتنفيذ: سيوفر البحث استراتيجيات يمكن تطبيقها في الشركات لتحسين الجودة من خلال الابتكار. وبالإضافة للمراجع الأكاديمية في هذا المجال التي سوف تساهم للبحث في إثراء الأدبيات الأكاديمية حول موضوع الابتكار وعلاقته بجودة المنتجات ورضا العملاء.

قائمة المراجع

1. Porter, M. E. (1990). "The Competitive Advantage of Nations." Free Press.
2. Teece, D. J. (1986). "Profiting from technological innovation." Research Policy, 15(6), 285-305.
3. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). "Marketing Management." 15th edition, Pearson Education.
4. Schumpeter, J. A. (1942). "Capitalism, Socialism and Democracy." Harper & Row.
5. Trott, P. (2017). "Innovation Management and New Product Development." 6th edition, Pearson Education.

6. Drucker, P. F. (2002). "Innovation and Entrepreneurship: Practice and Principles." HarperBusiness.
7. Ulwick, A. W. (2005). "What Customers Want: Using Outcome-Driven Innovation to Create Breakthrough Products and Services." McGraw-Hill.