

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

**Dr. Mona Moustafa
Elashry**
MIDOCEAN UNIVERSITY

عنوان المشروع

أسم الطالب
إسماعيل تاج الدين

المشروع النهائي- 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي – 2024

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3...	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
8	1.1. المقدمة:
9	1.2. مشكلة الدراسة
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
9	1.3. أهمية الدراسة
9	1.3.1. على المستوى النظري:
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
10	1.4. أسئلة الدراسة
10	1.5. أهداف الدراسة
10	1.6. فرضيات الدراسة
10	1.7. نموذج الدراسة
11	1.8. الدراسة الميدانية
11	1.9. مخطط المشروع
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.
13	2.1. المقدمة:
13	2.2. المتغير المستقل
13	2.3. المتغير التابع
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
14	2.5. الخاتمة
15	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
16	3.1. المقدمة

16	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
17	3.3. تصميم البحث.....
17	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
18	3.5. طريقة جمع البيانات
18	3.6. أنواع البيانات
18	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
19	3.8. الخاتمة
20	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
21	4.1. المقدمة.....
21	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
21	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
22	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
22	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج...
22	4.6. الخاتمة
23	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
24	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
24	5.2. توصيات الدراسة:
24	5.3. الخاتمة:
25	قائمة المراجع.....
26	الملاحق.....

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تشمل المقدمة الخمس مراحل لكتابة المقدمة

تكتب المقدمة في صورة فقرات فقط

1.2. مشكلة الدراسة

يتم كتابة مقدمة بسيطة في شكل فقرة
يتم تقسيم المشكلة الى فجوات نظرية وعملية

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. الدراسة الميدانية

1.9. مخطط المشروع

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة في تحقيق التطوير (الجودة في خدمة العملاء في المطعم البيك الشهيرة) وهو يعرض بالتفصيل كلا من التعريفات الإجرائية للبحث والطرق والتقنيات لجمع البيانات وأنواع البيانات وأيضا طرق اجراء تحليل البيانات .

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

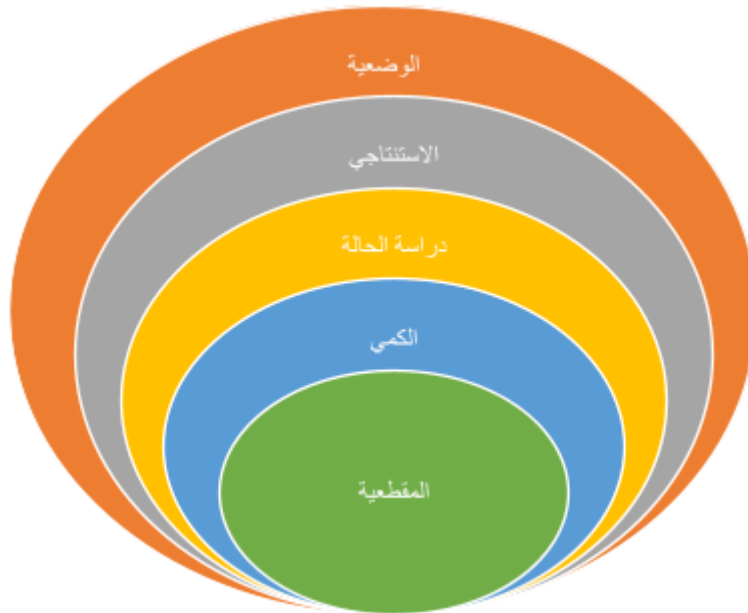
يمكن ان تشمل عدة جوانب , مثل جودة الخدمة , وتجربة العملاء وهذه بعض التعاريف الإجرائية المحتملة الذي يستفاد منها في المطاعم ومن أهمها جودة الخدمة وهي تقاس في مدى تحقيق المطعم للمتطلبات الزبائن وتوقعاتهم في الجوانب مثل السرعة والكفاءة اما من ناحية أساليب التسويق فهي استراتيجيات المتبعة لجذب الزبائن والحفاظ عليهم بما في ذلك العروض الترويجية والاعلانات يمكن استخدام هذا التعريفات كإطار عمل لجمع البيانات وتحليلها لفهم أداء المطعم بشكل افضل وتحسينه .

3.3. تصميم الدراسة

تصميم الدراسة تتكون من 5 ركائز مهمة في عمليات التطور المنهجي ومنهجية الدراسة وستتطرق لها بالترتيب :

1.1. منهجية الدراسة:

- 0 فلسفة الدراسة: الوضعية.
- 0 منهج الدراسة: الاستنتاجي.
- 0 استراتيجية الدراسة: دراسة الحالة.
- 0 نوع الدراسة: الكمي.
- 0 الأفق الزمني: المقطعية.



الشكل (1) ملخص منهجية البحث

المصدر (الطالب)

1.2. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

1.3. طريقة جمع البيانات

يصف هذا القسم جمع البيانات هو عملية في أي بحث أو مشروع، حيث تساهم البيانات الدقيقة في اتخاذ قرارات مستنيرة والبيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج المطلوب في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات. إليكم بعض الطرق لجمع البيانات التي تم استخدامها لقياس المتغيرات الدارسة.

1.3.1. المتغير المستقل (جودة الخدمة على العملاء)

جودة الخدمة على العملاء هي عملية أولية تتضمن تنسيق وتكامل العديد من الأنشطة والعمليات لجعل سلسلة الإمداد أكثر كفاءة وفعالية، 1. قائمة الطعام، 2. استراتيجية التسويق، 3. أسعار الوجبات، 3. الخدمة المقدمة 4 فقرات للمتغير المستقل. بحيث أن البعد التخطيط الاستراتيجي يتكون من عنصرين، والبعد إدارة المخزون يتكون من عنصرين، والبعد العمليات اللوجستية يتكون من عنصرين، والبعد التقييم والأداء يتكون من عنصرين. ونوع لبكرت الخماسي. حيث أن 1 = غير موافق بشدة، بينما 5 = موافق بشدة.

جدول (6): المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل (جودة الخدمة على العملاء)

المتغير المستقل	الابعاد	عدد العبارات	المصادر
جودة الخدمة على العملاء	قائمة الطعام	2	
	استراتيجيه التسويق	2	
	أسعار الوجبات	2	
	الخدمة المقدمة	2	
	عدد الكلي	8	

المصدر: الباحث

1.3.2. المتغير التابع (مدى التأثير العوامل المختلفة)

وأعتمد الباحث على الاستبانة. وذلك لقياس المتغير التابع (مدى التأثير العوامل المختلفة)، وذلك من حيث أربع أبعاد وهي: 1- مبيعات المطعم، 2- رضا العملاء، 3- عدد الزبائن، 4- حصة السوق،. بالإجمالي 8 فقرات للمتغير. حيث أن البعد التوافق مع الموصفات عنصرين، والبعد الأداء عنصرين، وبالبعد قابلية الصيانة عنصرين، والبعد رضا العملاء عنصرين، والبعد الموثوقية عنصرين، والبعد درجة الكمال عنصرين. نوع الاستبيان هو لبكرت الخماسي. حيث أن 1 = غير موافق بشدة، بينما 5 = موافق بشدة.

جدول (7): المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (مدى التأثير العوامل المختلفة)

المتغير التابع	الابعاد	عدد العبارات	المصادر
مدى التأثير العوامل المختلفة	مبيعات المطعم	2	
	رضا العملاء	2	
	عدد الزبائن	2	
	حصة السوق	2	
	عدد الكلي	8	

المصدر: الباحث

1.4. أنواع البيانات

يمكن تصنيف أنواع البيانات الى عدة فئات رئيسية يمكن استخدامها لتحليل الأداء وتحسين تجربة ومن أهمها الشائعة

- 1- بيانات الالمبيعات
- 2- بيانات الخدمة
- 3- بيانات المخزون
- 4- بيانات المالية

ويمكن استغلال هذه البيانات لتحسين العمليات واتخاذ قرارات مستنيرة وتوفير تجربة افضل للزبائن في هذه المطعم الشهير

1.5. إجراءات التحليل الإحصائي

في تحليل البيانات يشمل عدة إجراءات إحصائية تهدف الى تحسين الأداء وزيادة رضا العملاء وسيتم الاستهداف في هذا التحليل الأكثر شائعا منها

- 1- تحليل بيانات الوصفية
- 2- التحليل الاستدلالي وهي استخدام فرضيات وتفضيلات
- 3- تحليل الاتجاهات وهي تحديد الاتجاهات في المبيعات على مر الزمان
- 4- تحليل العملاء وهي تخصيص مجموعات العملاء بناء على سلوكيات الشراء

وبإتباع هذا الإجراءات يمكن لمطعم البيك في تحسين ادائها وزيادة رضا العملاء بشكل مستمر .

1.6. الخاتمة

في الختام يسعدنا ان نقدم رؤية شاملة حول تطوير السلسلة مطاعم البيك والتي تعد واحدة من اكثر العلامات التجارية الشهيرة في مجال تقديم الوجبات السريعة في المنطقة , نتمنى ان تحقق سلسلة مطاعم البيك نجاحا مستمرا وان تكون وجهه مفضلة لعشاق الوجبات السريعة

2. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

2.1. المقدمة

2.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

2.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

2.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

2.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

2.6. الخاتمة

3. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

3.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

3.2. توصيات الدراسة:

3.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

الملاحق

الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته , اما بعد

الى سادة الموظفين بالشركة البيك للأنظمة الغذائية

ارجو التكرم بالاجابة عن هذا الاستبيان الذي صمم لجمع البيانات الخاصة ببحث تحت عنوان " جودة الخدمة على العملاء في سلسلة مطاعم البيك "

ونؤكد لكم ان اجابتم ستعامل بالسرية التامة ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط – شاكرا ومقدرا جهدكم وتعاونكم الذي سيكون له اثر كبير في نجاح هذا الدراسة

: رابط الاستبيان

الجزء الأول : البيانات الشخصية

● الجنس:

o ذكر

o انثى

● العمر :

o اقل من 30 سنة

o من 30 الى 40

o من 40 الى 50

o اكثر من 50

● المستوى التعليمي :

o ثانوي

o بكالوريوس

o دراسات عليا

● سنوات الخبرة :

- o اقل من 5
- o من 5 الى 10
- o من 11 الى 15
- o اكثر من 20

الجزء الثاني : محاور الدراسة

المحور الاول : نظام العمل عالية الأداء

رقم العبارة	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
التحفيز و الرضا						
1	هل تشعر ان تعلم العمل العالية الأداء تحفزك للعمل بشكل افضل؟					
2	هل انت راضي عن بيئة العمل والدعم الذي تحصل عليه من الادارة ؟					
التعلم المستمر						
3	هل تشعر ان هناك فرصا لتعلم والتطوير ؟					

					هل تشارك في دورات تدريبية او ورش عمل لتطوير مهاراتك ؟	4
كفاءة العمليات						
					هل تعتقد ان العمليات تعمل بكفاءة عالية ؟	5
					هل تواجه صعوبة في الوصول الى المعلومات او الموارد اللازمة لاداء مهامك بشكل جيد ؟	6

المحور الثاني : التمييز العملي

رقم العبارة	العبارة	غير موافق بشدة	موافق بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة
القيادة والإدارة						
1	هل تشعر ان هناك قيادة قوية ومستدامة ؟					
2	هل يتم دعم مبادرات التحسين والتطوير من قبل الادارة ؟					
المشاركة والتواصل						
3	هل يشجع على مشاركة الموظفين في عمليات التحسين واتخاذ القرارات ؟					
4	هل هناك اثبات للتواصل الفعال داخل المنشاه ؟					
التدريب والتطوير						
5	هل يتم التدريب والتطوير المستمر للموظفين ؟					
6	هل تشعر ان هناك فرصا لتطوير مهاراتك ومعرفتك ؟					

القياس والتحسين						
					هل يتم قياس اداء بانتظام ؟	7
					هل هناك جهود مستمرة لتحسين العمليات ؟	8
الثقافة						
					هل تشعر ان هناك ثقافة ابتكار ؟	9