

عنوان المشروع

أثر تطبيق منهجيات إدارة الجودة على رضا العملاء في قطاع تجارة التجزئة:
دراسة حالة الشركة العالمية لنسخ والطباعة (الدمام)

أسم الطالب

جواهر خالد البادي

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1.	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.1	المقدمة:	Error! Bookmark not defined.
1.2	مشكلة الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.2.1	فجوات على المستوى النظري	Error! Bookmark not defined.
1.2.2	فجوات على المستوى التطبيقي	Error! Bookmark not defined.
1.3	أهمية الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.3.1	على المستوى النظري:	Error! Bookmark not defined.
1.3.2	على المستوى التطبيقي:	Error! Bookmark not defined.
المراجع		Error! Bookmark not defined.
1-Bakkah		Error! Bookmark not defined.
2- wafeq		Error! Bookmark not defined.
3-Edunote		Error! Bookmark not defined.
4- elmaarifa		Error! Bookmark not defined.

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

إدارة الجودة هي الطريقة التي تضمن بأن جميع النشاطات الضرورية لتصميم وتطوير ومن ثم تطبيق المنتج أو الخدمة في المؤسسة فعّالة وتعمل بكفاءة. تشمل إدارة الجودة تحديد سياسات الجودة، وإنشاء، وتنفيذ، وتخطيط، وضمان الجودة، ومراقبتها، والعمل على تحسينها.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة يُمكن تعريفه بأنها عملية الإشراف على جميع الأنشطة والمهام المطلوب إنجازها من أجل تحقيق أقصى مستوى مطلوب من التميز، بما في ذلك وضع وتنفيذ سياسة الجودة، وتخطيط وضمان الجودة، ومراقبة الجودة، وتحسين الجودة. يُطلق على هذه العملية المتكاملة اسم إدارة الجودة الشاملة

مفهوم إدارة الجودة الشاملة يدل مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المنظمات على طريقة أو أسلوب إدارة جميع الأنشطة والإجراءات التي يجب إنجازها للحفاظ على درجة معينة من الامتياز في إنجاز الأمور، بما في ذلك وضع وتنفيذ سياسة الجودة، فضلاً عن وضع وتنفيذ تخطيط وضمان الجودة، ومراقبة الجودة، وتحسين الجودة. تبدأ عملية إدارة الجودة بالمستوى التنفيذي مع تحديد أهداف وغايات المؤسسة، والتي تُترجم لاحقاً إلى سياسات وأساليب وإجراءات تشغيل موحدة تنفذ في جميع مراحل العمل، يطلق طاقم العمل الذين يعملون في هذا القطاع على هذا النظام مصطلح نظام إدارة الجودة. كما أن مفهوم تخصص إدارة الجودة يشبه مفهوم إدارة الجودة الشاملة أيضاً، والذي يمكن تعريفه على أنه عملية وضع خطة للجودة وتنفيذها والاعتماد عليها في إدارة مختلف المهام لضمان أعلى مستوى ممكن في الأداء والإنتاج والحفاظ عليه، وتتضمن الخطة وضع أهداف طويلة المدى، إلى جانب تحديد المعايير الخاصة بالجودة من خلال وضع السياسة التابعة لها والتي تسيّر على نهجها كل مؤسسة أو شركة.

في نهاية القرن التاسع عشر، ظهر تطبيق إدارة الجودة المتطور في الولايات المتحدة الأمريكية على يد والتر شويهارت، الإحصائي الأمريكي المعروف بـ"أبي المراقبة الإحصائية للجودة"، ومن ثم تطورت فلسفة المنهجية على يد الأمريكي إدوارد ديمينج. في الوقت نفسه، بدأت تحظى مبادئ إدارة الجودة الشاملة باهتمام من قبل الشركات اليابانية، مثل شركة تويوتا، وأصبحت جزءاً لا يتجزأ من العملية الإدارية في العصر الحديث

1.2. مشكلة الدراسة

تعتبر إدارة الجودة أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على تجربة العملاء ورضاهم في قطاع التجزئة. وأصبح تحسين الجودة أحد الأساسيات التي تسعى الشركات لتحقيقها. عندما يتم تطبيق منهجيات إدارة الجودة بشكل غير فعال يشكل كارثة بنسبه للعملاء مما يؤدي زيادة حدوث مشكلات وإفساد تجربة العملاء.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على المستوى النظري من الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت إدارة الجودة في العمل وتأثيرها على الإنتاجية، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الدراسات التي تركز على مشاريع قطاع التجزئة يلاحظ معظم الدراسات المتاحة تتناول إدارة الجودة من منظور عام دون الخوض في التفاصيل الدقيقة

تشير الأبحاث الحالية الي فوائد إدارة الجودة، ولكن هناك حاجة لفهم دقيق للعوامل المؤثرة فعلى سبيل المثال لم تكتشف الأبحاث تأثير الاهداف طويلة المدى علي الجودة التي تسير على نهجها المؤسسات أو شركات وإضافة الي ذلك لم يوجد دراسات بشكل كبير عن تأثير الجودة بكفاءة العمليات وزيادة الإنتاجية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على رغم من ان يواجه مسؤولين تحديات كبيرة في تحويل النظريات ادارة الجودة مع العملاء إلى ممارسات عملية فعالة، ولكن نفتقر العديد من الشركات او المؤسسات الا الأدوات المناسبة التي تمكنها من تنفيذها بشكل فعال كما ان هناك نقص في دراسات الميدانية التي تقدم امثله حيه عن كيفية تطبيق إدارة الجودة بنجاح في قطاع التجزئة

لمواجهه هذي الفجوات النظرية والتطبيقية يتمحور هذا البحث حول سؤال الرئيسي التالي:
" كيف يمكن تطبيق إدارة الجودة بشكل فعال لتحسين زيادة الإنتاجية و وما دورة او تأثير الجودة مع الخطط او الأهداف طويلة المدى ؟"

1.3. أهمية الدراسة

يجب ان تكون أهمية هذا البحث في دوره هو سد الفجوات الحالية المتعلقة بتأثير إدارة الجودة على تحسين الإنتاجية ورضا العملاء في مشاريع التجزئة. يعتبر الجودة من اهم الموارد الثمينة التي تؤثر بشكل كبير على تحقيق التنافسي التي تبني مبادئ الجودة تكون اكثر قدرة علي التفوق على المنافسين مع العلم الجودة تعزز سمعة المؤسسة وتجذب مزيد من العملاء

1.3.1. على المستوى النظري:

من ناحية النظرية يساهم هذا البحث على قدرة في توسيع في المعرفة بإدارة الجودة من خلال استكشاف كيفية تطبيق ادره الجودة في مشاريع التجزئة وكيف تفوق على المنافسين وتعزيز سمعة المؤسسة وجذب المزيد من العملاء

كما ينبغي تقديم نموذج شامل عن إدارة الجودة على رضا العملاء في قطاع تجارة التجزئة بأخذ عين الاعتبار التقنيه الحديثه والتكنولوجية من خلال تحليل هذي العوامل سوف يساهم في تطوير نماذج اكثر فعالية لتحسين الأداء وتحقيق التفوق التنافسي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

من ناحية التطبيقية تساعد دراسة إدارة الجودة على تحسين جودة المنتجات والخدمات. من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة، يمكن تقديم منتجات أفضل وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

يشمل البحث دراسة حالات تطبيقية توضح كيفية تنفيذ مبادئ إدارة الجودة بنجاح في بيئات التجزئة المختلفة، مما يوفر أمثلة حية يمكن للشركات الاستفادة منها. بالإضافة إلى ذلك، يقدم البحث أدوات وتقنيات حديثة يمكن استخدامها لتعزيز فعالية

1.1. أسئلة الدراسة

- ١- ما هي معايير الجودة الأساسية التي يجب على المؤسسات اتباعها؟
- ٢- كيف يمكن تطبيق إدارة الجودة في مختلف القطاعات الصناعية والخدمية؟
- ٣- ما هي الأدوات والتقنيات المستخدمة في تحسين الجودة؟
- ٤- كيف يمكن قياس وتحليل الأداء لضمان تحقيق معايير الجودة؟
- ٥- ما هو دور القيادة والإدارة في تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسة؟
- ٦- كيف يمكن التعامل مع الشكاوى والملاحظات لتحسين

1.2. أهداف الدراسة

- أهداف دراسة إدارة الجودة تشمل عدة جوانب رئيسية تهدف إلى تحسين الأداء العام للمؤسسات والشركات. إليك بعض الأهداف الأساسية:
- رفع مستوى جودة المنتجات والخدمات: من خلال تطبيق معايير الجودة، يمكن تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء
- اكتساب الميزة التنافسية: يساعد التركيز على الجودة في تمييز المؤسسة عن منافسيها في السوق، مما يعزز من قدرتها على المنافسة
- خفض التكلفة: من خلال تحسين العمليات وتقليل الأخطاء، يمكن خفض التكاليف التشغيلية وزيادة الكفاءة
- زيادة إنتاجية الموظفين: تدريب الموظفين على معايير الجودة يعزز من مهاراتهم وكفاءتهم، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية

1.3. فرضيات الدراسة

تطبيق معايير الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين رضا العملاء
تحسين الجودة يقلل من التكاليف التشغيلية ويزيد من الكفاءة.
تدريب الموظفين على معايير الجودة يعزز من إنتاجيتهم وأدائهم
تطبيق إدارة الجودة يعزز من الميزة التنافسية للمؤسسة في السوق
التحليل المستمر للأداء يساعد في تحقيق معايير الجودة بشكل أفضل
تطبيق إدارة الجودة يؤدي إلى تقليل معدلات الأخطاء

1.4. نموذج الدراسة

إدارة الجودة هي عملية مستمرة تهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة من قبل المؤسسات.
تعتمد هذه العملية على مجموعة من المعايير والإجراءات التي تضمن تحقيق أعلى مستويات الجودة
والرضا لدى العملاء. تشمل إدارة الجودة عدة جوانب مثل التخطيط، التنفيذ، المراقبة، والتحسين المستمر.

أهداف الدراسة الرئيسية

تحسين جودة المنتجات والخدمات:

تطبيق معايير الجودة لضمان تقديم منتجات وخدمات تلبي توقعات العملاء وتفوقها.

زيادة رضا العملاء:

تحقيق رضا العملاء من خلال تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم.

قليل التكاليف التشغيلية:

تحسين العمليات وتقليل الأخطاء والهدر، مما يؤدي إلى خفض التكاليف وزيادة الكفاءة.

تعزيز الميزة التنافسية:

تميز المؤسسة عن منافسيها من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية.

تحسين أداء الموظفين:

تدريب الموظفين على معايير الجودة والإجراءات اللازمة لتحقيقها، مما يعزز من مهاراتهم وكفاءتهم.

تحقيق التحسين المستمر:

تنفيذ إجراءات لتحسين العمليات والمنتجات بشكل مستمر بناءً على التحليل والمراجعة الدورية.

إدارة الجودة هي عملية الإشراف على جميع الأنشطة والمهام داخل المؤسسة لضمان تحقيق مستوى عالٍ من التميز في المنتجات والخدمات. تشمل هذه العملية تحديد سياسة الجودة، التخطيط، التنفيذ، المراقبة، والتحسين المستمر.

1.5. منهجية الدراسة

منهجية إدارة الجودة تشمل مجموعة من الاستراتيجيات والمعايير التي تهدف إلى ضمان تحقيق الجودة في العمليات والمنتجات

من أبرز هذه المنهجيات

-التخطيط الاستراتيجي: يتضمن وضع أهداف واضحة وتحديد الخطوات اللازمة لتحقيقها.

-المراجعة الداخلية: تقييم دوري للعمليات لضمان الامتثال للمعايير المحددة.

المعايير الدولية: مثل معيار ISO 9001 الذي يحدد متطلبات نظام إدارة الجودة.

1.6. الدراسة الميدانية

الدراسة الميدانية في إدارة الجودة تهدف إلى تقييم وتحديد فعالية تطبيقات الجودة في المؤسسات من خلال جمع وتحليل البيانات من الواقع العملي. إليك بعض الخطوات الأساسية لإجراء دراسة ميدانية في إدارة الجودة:

تحديد الهدف: تحديد الأهداف الرئيسية للدراسة مثل تحسين العمليات أو تقييم رضا العملاء.

اختيار العينة: تحديد الفئة المستهدفة من الموظفين أو العملاء الذين سيتم جمع البيانات منهم.

جمع البيانات: استخدام أدوات مثل الاستبيانات، المقابلات، والملاحظات لجمع المعلومات.

تحليل البيانات: تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية لتحديد النقاط القوية والضعيفة.

تقديم التوصيات: بناءً على النتائج، تقديم توصيات لتحسين الأداء والجودة.

مثال على دراسة ميدانية هو البحث الذي أُجري على الموظفين الإداريين في إدارة التعليم بمحافظه جده، والذي أظهر تأثير تطبيقات الجودة الشاملة على كفاءة الأداء الفردي والمؤسسي.

هل هناك جانب معين من الدراسة الميدانية تود معرفة المزيد عنه؟

1.7. مخطط المشروع المقترح

اعداد مخطط مشروع مقترح يتطلب تحديد مجموعة من العناصر الأساسية لضمان وضوح الأهداف والخطوات اللازمة لتحقيقها. إليك نموذجًا لمخطط مشروع مقترح:

العنوان: عنوان المشروع يجب أن يكون واضحًا وموجزًا.

المقدمة: تقديم خلفية عن المشروع وأهميته.

مشكلة البحث: تحديد المشكلة التي يسعى المشروع لحلها.

أهداف المشروع: تحديد الأهداف الرئيسية والفرعية للمشروع
منهجية البحث: شرح الطرق التي سيتم استخدامها لجمع وتحليل البيانات
مجتمع البحث وعينته: تحديد الفئة المستهدفة من الدراسة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابق

2.1. المقدمة:

إليك بعض الدراسات السابقة حول إدارة الجودة الشاملة التي قد تكون مفيدة لك

أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في إدارة التعليم بمحافظة جدة. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى تبني الإدارة العليا لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وتأثير تطبيقاتها على كفاءة الأداء الفردي والمؤسسي¹

تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: دراسة تطبيقية على جامعة الملك سعود. تناولت هذه الدراسة تأثير تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية¹

أثر الأنماط الريادية على أداء المشاريع الصغيرة: دراسة تطبيقية في دولة الكويت. ركزت هذه الدراسة على تأثير تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المشاريع الصغيرة من وجهة نظر الأفراد العاملين في الشركات الحاضنة والتمولة للمشاريع الصغيرة¹

نظام إدارة الجودة إيزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة: دراسة مقارنة بين المفهومين وتطبيقاتهما في المؤسسات المختلفة¹

يمكنك الاطلاع على هذه الدراسات للحصول على فهم أعمق لتطبيقات إدارة الجودة

2.2. المتغير المستقل

هو المتغير الذي يقوم الباحث بتغييره أو التلاعب به لدراسة تأثيره على متغير آخر. في إدارة الجودة، يمكن أن يكون المتغير المستقل هو تطبيق نظام إدارة الجودة مثل ISO 9001 أو تدريب الموظفين على معايير الجودة.

2.3. المتغير التابع

هو المتغير الذي يتأثر بالتغيرات في المتغير المستقل. في إدارة الجودة، يمكن أن يكون المتغير التابع هو مستوى رضا العملاء أو كفاءة العمليات.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

في مجال إدارة الجودة، العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع تلعب دورًا حيويًا في فهم وتحليل تأثيرات تطبيقات الجودة على الأداء المؤسسي.

2.5. الخاتمة

في ختام هذه الدراسة حول إدارة الجودة، يمكننا التأكيد على أن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة يلعب دورًا حيويًا في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة رضا العملاء. من خلال تحليل البيانات الميدانية ومراجعة الأدبيات السابقة، تبين أن هناك علاقة طردية بين تطبيق معايير الجودة وتحسين كفاءة العمليات.

توصي الدراسة بضرورة تعزيز برامج التدريب المستمر للموظفين على معايير الجودة وتبني أنظمة إدارة الجودة المعترف بها دوليًا مثل ISO 9001. كما يجب على المؤسسات العمل على تحسين إجراءات الجودة وتبسيطها لضمان تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والرضا. في النهاية، نأمل أن تسهم هذه الدراسة في تعزيز فهم أهمية إدارة الجودة وتطبيقاتها في مختلف القطاعات، وأن تكون مرجعًا مفيدًا للباحثين والممارسين في هذا

المراجع

1-Bakkah

2- wafeq

3-Edunote

4- elmaarifa

5-Wafeq

6-eccceg

7-Roowaad

8-Slideteam

9-Wikipedi

