

التكليف الثاني (Assignment 2)

1. أسئلة البحث (Research Questions):

ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في العيادات التجميلية محل الدراسة؟
ما أثر أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الملموسية) على رضا العملاء في العيادات التجميلية؟

2. أهداف البحث (Research Objectives):

التعرف على مستوى جودة الخدمة المقدمة في العيادات التجميلية.
قياس مدى تأثير جودة الخدمة على تعزيز رضا العملاء وبناء الولاء المستدام لهم.
تقديم توصيات إدارية للمساهمة في تحسين مستوى الأداء وجودة الخدمات المقدمة في القطاع الصحي التجميلي.

3. فرضيات البحث (Research Hypotheses):

الفرضية الرئيسية: توجد ذات دلالة إحصائية لأثر جودة الخدمة بأبعادها المختلفة على رضا العملاء في العيادات التجميلية.

الفرضية الفرعية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة وسرعة تقديم الخدمة في تحقيق رضا العملاء.

4. نموذج البحث (Research Model):

المتغير المستقل: جودة الخدمة وتشمل الأبعاد التالية:

الاعتمادية (Reliability)

الاستجابة (Responsiveness)

التعاطف (Empathy)

الملموسية (Tangibles)

المتغير التابع: رضا العملاء (Customer Satisfaction)

5. باختصار، اكتب عن مكان التطبيق المقترح للبحث (الدراسة الميدانية المقترحة):

المنظمة المقترحة: إحدى العيادات الطبية التجميلية الرائدة.

نبذة عنها: تم اختيار هذا القطاع نظراً للنمو المتسارع وزيادة حدة المنافسة بين العيادات، مما يجعل قياس جودة الخدمة ورضا العملاء أمراً حيوياً ومصيرياً لضمان استمرارية نجاح المنشأة وولاء عملائها.

6. باختصار، اكتب عن منهجية البحث المتوقعة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأنسب لمثل هذه الدراسات الإدارية.
أداة البحث: تم استخدام استبانة إلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من عينة متمثلة في عملاء العيادة.

التحليل الإحصائي: سيتم تحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائية المناسبة لاستخراج النتائج واختبار الفرضيات.

7. كتابة/رسم المخطط المقترح للمشروع (الهيكل التنظيمي للبحث):

الفصل الأول: الإطار العام (المقدمة، مشكلة البحث، الأسئلة، الأهداف، الأهمية).

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة (مفهوم جودة الخدمة ورضا العملاء).

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات (منهجية البحث، مجتمع وعينة الدراسة، أداة البحث).

الفصل الرابع: تحليل البيانات وعرض النتائج ومناقشتها.

الفصل الخامس: التوصيات، المقترحات، والخاتمة