



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة المخاطر

أثر تقييم مستوى نضج الجودة في إحدى شركات الخدمات الأرضية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/ نواف لبيب محمد القثامي

242000907

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

2023

مقدمة:

في خضم التحول السريع الذي يشهده قطاع الطيران المدني في المملكة، تبرز الحاجة الملحة إلى ضمان تقديم خدمات أرضية تنسم بالجودة والكفاءة العاليتين. تواجه شركات الخدمات الأرضية تحديات متزايدة في مواكبة هذا التطور، حيث يتطلب منها الحفاظ على مستوى عالٍ من رضا العملاء وتلبية المتطلبات التشغيلية المتغيرة باستمرار. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الآثار المترتبة على تقييم مستوى نضج الجودة في إحدى هذه الشركات، وذلك من خلال تحليل عميق لنظام إدارة الجودة لديها، بهدف الكشف عن الفرص لتحسين الأداء وتقديم توصيات عملية تساهم في تعزيز مكانتها التنافسية.

مشكلة الدراسة:

ما هو أثر تقييم مستوى نضج الجودة على أداء إحدى شركات الخدمات الأرضية في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

- أهمية نظرية: تساهم الدراسة في إثراء المعرفة حول مفهوم نضج الجودة وتطبيقه في قطاع الخدمات الأرضية.
- أهمية عملية: تُقدم الدراسة توصيات عملية قابلة للتطبيق لإدارة الشركة محل الدراسة لتحسين مستوى نضج الجودة، وبالتالي تحسين أداؤها.
- أهمية مجتمعية: تُساهم الدراسة في رفع مستوى جودة الخدمات الأرضية في المملكة، مما يُحسن تجربة المسافرين ويساهم في تطوير قطاع النقل.

أهداف الدراسة:

- 1) تقييم مستوى نضج الجودة الحالي في شركة الخدمات الأرضية محل الدراسة.
- 2) تحديد أثر مستوى نضج الجودة على مؤشرات أداء الشركة.
- 3) تقديم توصيات لتحسين مستوى نضج الجودة في الشركة.

تساؤلات الدراسة:

- 1) ما هو مستوى نضج الجودة الحالي في الشركة محل الدراسة؟
- 2) ما هي أبرز نقاط القوة والضعف في نظام إدارة الجودة في الشركة؟
- 3) كيف يؤثر مستوى نضج الجودة على مؤشرات أداء الشركة مثل رضا العملاء، والكفاءة التشغيلية، والربحية؟

فروض الدراسة:

- 1) هناك علاقة إيجابية بين مستوى نضج الجودة ورضا العملاء.
- 2) هناك علاقة إيجابية بين مستوى نضج الجودة والكفاءة التشغيلية للشركة.
- 3) هناك علاقة إيجابية بين مستوى نضج الجودة وربحية الشركة.

الدراسات السابقة:

- سوف يتم مراجعة الدراسات التي تناولت أثر تقييم مستوى نضج الجودة على أداء الشركات في قطاعات أخرى.
- بعد ذلك سوف يتم استعراض نتائج هذه الدراسات ومقارنتها مع نتائج الدراسة الحالية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

1. عرض نماذج نضج الجودة المختلفة، على سبيل المثال لا الحصر (نموذج CMMI)، واختيار النموذج الأنسب للدراسة الحالية مع ذكر الأسباب.
2. شرح المفاهيم الأساسية المتعلقة بنضج الجودة، مثل مؤشرات الأداء الرئيسية، وتحليل الفجوات.

المنهجية وطرق البحث:

المنهج الوصفي التحليلي

أدوات الدراسة:

1. استبانة لقياس مستوى رضا العملاء.
2. مقابلة مع مسؤولي الشركة لجمع بيانات حول نظام إدارة الجودة.

حدود الدراسة:

- أ- الحدود الزمانية: فترة الدراسة محددة بعام 2023.
- ب- الحدود المكانية: تُجرى الدراسة في إحدى شركات الخدمات الأرضية في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض.
- ج- الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على أثر تقييم مستوى نضج الجودة على أداء الشركة، ولا تتناول جوانب أخرى مثل أثر العوامل الخارجية.

المراجع:

Measuring the Maturity of a Quality Management System in FMCG Companies