

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Prepared by: Dr. Mona Moustafa Elashry

To

Faculty of Management
Midocean University

أثر إدارة الجودة على أداء مبيعات العقارات بمدينة جدة

غدير علي أحمد
2021205304

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

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

الفصل الدراسي - 2024

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	9
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	0
2.1. المقدمة:	11
2.2. المتغير المستقل	11
2.3. المتغير التابع	11
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	12
2.5. الخاتمة	12
قائمة المراجع	13

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

كلمة الجودة والتي تعني إتقان الشيء وعمله بجودة عالية، أما معنى الجودة الشاملة فهي تعني الوفاء بمتطلبات السوق من حيث جودة التصميم والأداء الجيد وخدمات ما بعد البيع، كما تم تعريفها بشكل آخر وهو عبارة عن مجموعة الخصائص والصفات التي تتعلق بمنتج عقاري لتلبية احتياجات معينة للعملاء، وهي عملية إدارية تقوم بها المنظمة بشكل تعاوني بين الإدارة والموظفين لتحسين الجودة وزيادة الإنتاجية باستمرار لضمان رضا العملاء واستمرارهم على المدى الطويل.

شهد سوق العقارات في جدة، المملكة العربية السعودية، نموًا وتحولًا كبيرين في السنوات الأخيرة. يُعد أداء مبيعات العقارات عاملاً حاسماً في هذه المقدمة، سنستكشف تأثير ممارسات إدارة الجودة على مبيعات العقارات، مع النظر في الأدبيات الحالية والفجوات في البحث.

تمثل مبيعات العقارات المتغير التابع في هذه الدراسة. تمثل هذه المعاملات النشاط الأساسي داخل سوق العقارات، بما يشمل العقارات السكنية والتجارية والصناعية. فهم العوامل التي تؤثر في أداء المبيعات أمر بالغ الأهمية للمطورين والمستثمرين وصناع السياسات.

قدمت الأبحاث السابقة رؤى قيمة حول العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة ومبيعات العقارات. استكشف العلماء جوانب مختلفة، بما في ذلك رضا العملاء، وجودة المشروع، وكفاءة العمليات.

على سبيل المثال:

- أجرى الباحث علاء م. شتوان دراسة حول تصميم الداخلية للشقق السكنية في جدة من وجهة نظر المستخدمين. أظهرت الدراسة أهمية أن يأخذ مطورو العقارات في اعتبارهم الأنماط الثقافية والاجتماعية عند تصميم الشقق.

- قامت دراسات أخرى بالتركيز على موضوعات إدارة العقارات الأوسع، مؤكدة أهمية الممارسات الفعّالة في تطوير العقارات والتسويق وخدمة العملاء.

على الرغم من بعض الدراسات الحالية، إلا أن هناك فجوات في فهمنا لتأثير ممارسات إدارة الجودة على أداء مبيعات العقارات في جدة. يُعد هذا الجانب محورًا مهمًا للبحث، حيث يمكن أن يساهم في تحديد استراتيجيات إدارة الجودة الفعّالة التي يمكن أن تؤثر بشكل إيجابي على أداء المبيعات. يجب أن نركز على الجوانب التي لم تُدرس بشكل كافٍ، مثل تقييم تأثير ممارسات الجودة على تحقيق الأهداف المالية وتحسين تجربة العملاء.

1.2. مشكلة الدراسة

سوق العقارات في جدة يشهد تطورًا، متأثرًا بعوامل متعددة مثل النمو الاقتصادي والتقدم التكنولوجي وتغير تفضيلات المستهلكين. ومع ذلك، هناك حاجة لاستكشاف التأثير المحدد لممارسات إدارة الجودة على أداء مبيعات العقارات في هذا السياق.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- لم تتناول الدراسات السابقة بشكل كامل العلاقة بين إدارة الجودة وأداء مبيعات العقارات في جدة. لم يحدد الباحثون بشكل كافي الآليات المحددة التي تؤثر بها ممارسات إدارة الجودة على نتائج المبيعات.
- يظل تأثير ممارسات إدارة الجودة (المتغير الأول) على أداء مبيعات العقارات (المتغير الثاني) مجالًا يعاني من الثغرات النظرية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- في حين أن الأدبيات الحالية تقدم رؤى حول ممارسات إدارة الجودة في السياق الأوسع، إلا أن البحث التجريبي المحدد لجدة نادر. سيكشف البحث في السوق العقاري المحلي عن تحديات وفرص فريدة تتعلق بإدارة الجودة.

- لذا، هناك حاجة لدراسة تأثير ممارسات إدارة الجودة على أداء مبيعات العقارات داخل منطقة جدة الجغرافية. تسلط هذه الثغرة التجريبية الضوء على الحاجة إلى البحث المحلي.

"ما هو تأثير ممارسات إدارة الجودة على أداء مبيعات العقارات في جدة؟"

1.3. أهمية الدراسة

إن إدارة الجودة تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق النجاح في قطاع العقارات. يؤدي تحسين جودة الخدمات والمنتجات إلى تعزيز الثقة لدى المشترين والمستثمرين. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤدي إدارة الجودة الفعالة إلى تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف.

تحديد تأثير إدارة الجودة على مبيعات العقارات في جدة يمكن أن يكون مفتاحًا لتحسين الأداء العام للقطاع العقاري. سيساعد هذا البحث في توجيه الجهود نحو تطبيق ممارسات إدارة الجودة الفعالة وتحقيق نتائج إيجابية للشركات والمستثمرين.

1.3.1. على المستوى النظري:

اظهرت الدراسات السابقة وجود فجوة في الأبحاث المتعلقة بممارسات إدارة الجودة في قطاع العقارات. يمكن أن تشمل هذه الثغرات المجالات التي تفتقر إلى الأدلة التجريبية أو التي لم يتم استكشاف جوانب محددة من إدارة الجودة بشكل كامل. من خلال تحديد هذه الثغرات، يمكن أن يساهم بحثي في الجسم المعرفي الحالي من خلال التعامل مع الأسئلة التي لم يتم الإجابة عليها أو الأبعاد التي لم يتم استكشافها بشكل كامل.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

يقدم هذا البحث توصيات قابلة للتنفيذ للممارسين ويوجه صانعي القرار و ممارسو العقارات، بما في ذلك الوكلاء والسماسرة ومطوري العقارات، من فهم كيفية تأثير ممارسات إدارة الجودة مباشرة على نتائج المبيعات في قطاع العقارات بجد. فهم العلاقة بين ممارسات الجودة مثل (فحوصات العقارات والالتزام بالمعايير) والنتائج المالية (مثل إيرادات المبيعات والربحية) يمكن ان يوجه القرارات الاستراتيجية وتوزيع الموارد.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

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

قائمة المراجع

1. سلطان ، مأمون.(2008)، " أنظمة إدارة الجودة الشاملة "، الجامعة الافتراضية السورية.
 2. الشربيني الهلالي، ا ، & .الهلالي. (2008). ملخص مشروع: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليتي التربية النوعية بجامعة المنصورة مشروع بحثي ممول من وحدة إدارة البحوث بجامعة المنصورة .مجلة بحوث التربية النوعية. 455-480, (12)2008 ,
 3. (هذلي & فواز). 2023. (أثر جودة تصميم المنتجات في زيادة مبيعات المؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة الحضنة حبيب بالمسيلة (Doctoral dissertation, شيخ هجيرة.
 4. علا، زيدان.(2019)، "تقييم درجة توافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات دراسة ميدانية على جامعة تشرين.
 5. قويسم & ,المعتصم بالله. اثر ادارة الجودة على تحسين اداء المورد البشري.
 6. خالد محمد أحمد محمد، ايمن سيد أحمد مختار & ,مزمّل محمد على. (2020). أثر إدارة الجودة الشاملة على سياسات إدارة الموارد البشرية-65, 9(2), *Journal of the Faculty of Human Development* .
- 90.

الملاحق:

في اطار التكملة لنيل شهادة البكالوريوس في تخصص إدارة المشاريع انتشر بتقديم مشروعي بعنوان (اثر إدارة الجودة على أداء مبيعات العقارات في جدة) واستكمالا للجانب التطبيقي من الدراسة ، ومن اجل معرفة مدى مساهمة إدارة الجودة على مبيعات العقارات ، فاننا نضع بين ايديكم هذه الاستمارة راجين منكم الإجابة على الأسئلة بكل دقة وموضوعية بغية الوصول الى نتائج دقيقة لهذا الموضوع .

استبيان المتغير المستقل: ادارة الجودة

رقم السؤال	السؤال	نعم بشدة (1)	نعم (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)
1	يتم تحديد اهداف نظم ضمان الجودة بدقة ويتم دراسة معمقة					
2	يتم اختيار الآليات المناسبة لتطبيق نظم ضمان الجودة					
3	يتم تحديد نطاق وإعداد نظم ضمان الجودة بدقة					
4	تتبع الجامعة سياسات وإجراءات تتناسب مع نظم ضمان الجودة					
5	تتم المراقبة الدورية للخطط والبرامج					
6	يتم تقييم الطلبة بشكل دوري ومستمر					
7	يتم تقييم المدرسين بشكل دوري ومستمر					

رقم السؤال	السؤال	نعم بشدة (1)	نعم (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)
8	يرغب العاملون في جامعتكم بالعمل الجماعي					
9	يقوم العاملون في جامعتكم بأداء العمل بشكل صحيح من أول مرة وفي الوقت المناسب					
10	يقوم العاملون بمصلحة الجامعة على المصلحة الشخصية					
11	تسود في الجامعة ثقافة التحسين المستمر					
12	تسود في الجامعة ثقافة التميز والإبداع					
13	تتوافر في جامعتكم أخلاقيات عمل مميزة					
14	يسعى العاملون لتنمية مهاراتهم بشكل مستمر					
15	ولاء العاملون لجامعتكم مرتفع					

رقم السؤال	السؤال	نعم بشدة (1)	نعم (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)
16	يوجد عدد كاف من المدرجات والقاعات التي تستوعب الطلبة					
17	يوجد معايير تحتوي جميع المعدات اللازمة للعملية التعليمية					
18	يتم دعم أماكن التدريس بجميع المعدات اللازمة للتكليف مع الظروف المناخية					
19	يوجد مكتبات تستوعب الطلبة					
20	توفر الجامعة الاتصال المستمر بشبكة الانترنت					
21	توجد قاعات خاصة للاتصال بشبكة الانترنت					

استبيان المتغير التابع: المبيعات

مكونات المنتج					
رقم	الفترة	موقع لزاما	موقع	موقع	موقع
العام	العام	العام	العام	العام	العام
16 -	تأثير المؤسسة تكاليف الإنتاج في مراحل التصميم				
17 -	تأثير المؤسسة على استخدام الأجزاء الشائعة في تركيبة المنتج التصميم				
18 -	تأثير المؤسسة على منتجات ذات تصميم سهل الاستخدام				
سهولة الإنتاج لتبسيط العمليات الإنتاجية والتصميمية، وإمكانية تنفيذ التصميم					
رقم	الفترة	موقع لزاما	موقع	موقع	موقع
العام	العام	العام	العام	العام	العام
19 -	تأثير المؤسسة على جودة منتجات الأجزاء الشائعة وتصميمها				
20 -	تأثير المؤسسة على جودة منتجات الأجزاء الشائعة وتصميمها				
21 -	تأثير المؤسسة على جودة منتجات الأجزاء الشائعة وتصميمها				
22 -	تأثير المؤسسة على جودة منتجات الأجزاء الشائعة وتصميمها				
23 -	تأثير المؤسسة على جودة منتجات الأجزاء الشائعة وتصميمها				
قدرة التصميم الجيدة					
رقم	الفترة	موقع لزاما	موقع	موقع	موقع
العام	العام	العام	العام	العام	العام
24 -	تأثير المؤسسة على جودة منتجات الأجزاء الشائعة وتصميمها				
25 -	تأثير المؤسسة على جودة منتجات الأجزاء الشائعة وتصميمها				
26 -	تأثير المؤسسة على جودة منتجات الأجزاء الشائعة وتصميمها				

01	هل تولون جودة التصميم أهمية ؟ ولماذا
02	ما معايير الحكم على جودة التصميم ؟
03	اهتمامكم بإجراء الزبون يعود على المؤسسة بزيادة مبيعاتها من خلال إنتاج منتجات ترضي رغباته . ألا ترون أن جودة التصميم تلبي هذا الشئ

رقم السؤال	أسئلة للتحقيق في وقت واحد
01	في نظركم هل تعمل العوامل الأخرى غير جودة التصميم من ترويج وإشهار وتسعير وغيرها ... على زيادة المبيعات وتكون في غنى عن عامل التصميم ؟ أم أنه عامل مهم وإدراجه ومزجه مع باقي العوامل يزيد في المبيعات ؟
02	من وجهة نظركم كيف تساهم جودة تصميم المنتجات في زيادة المبيعات وفي ظل العوامل الأخرى المساهمة في النشاط التسويقي ؟
03	كيف ترون التكامل بين -الجودة ومواكبة التطور التكنولوجي في مجال الإنتاج- وتفعيل نظام المعلومات في المجالين التسويقي والإنتاجي - مع جودة تصميم المنتجات ومدى ارتباطها ببعض ؟

مع أطيب الأمنيات بالنجاح والتوفيق

It`s Never Too Late to START. Just Begin!

Best of Luck 😊 *Dr. Mona Moustafa Elashry*