

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة القادسية_ كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة أعمال

دور إدارة الجودة الشاملة في ولاء الزبون

دراسة تطبيقية على الكادر التدريسي في كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة القادسية

بحث مقدمة الطالبتان

زهراء حميد عباس & رنين عدنان يونس

الى مجلس الإدارة والاقتصاد _ جامعة القادسية وهو جزء من متطلبات نيل
شهادة البكالوريوس في إدارة أعمال

تحت إشراف

أ.م.د حسين فلاح ورد

بسم الله الرحمن الرحيم

((ولولا فضل الله عليك ورحمته لهمت طائفة منهم أن
يضلوك وما يضلون إلا أنفسهم وما يضروك من شيء
وأنزل الله عليك الكتاب والحكمة وعلمك ما لم تكن تعلم
وكان فضل الله عليك عظيماً))

صدق الله العلي العظيم

سورة النساء : آية ١١٣

الإهداء

الهي لا يطيب الليل الا بشكرك..ولا يطيب النهار الا بطاعتك..ولا
تطيب اللحظات الا بذكرك..ولا تطيب الآخرة الا بعفوك
«الله جل جلاله»

إلى من بلغ الرسالة وادى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة
ونور العلمين «سيدنا محمد (صلى الله عليه واله وسلم)»

الى من كللة الله بلهية والوقار..الى من علمني العطاء بدون
أنتظار.. الى من أحمل أسمة بكل أفتخار
«والدي العزيز»

إلى معنى الحب والحنان..الى بسمه الحياة وسر الوجود..الى من
كان نجاحها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي
«أمي الحبيبة»

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج في ذكراهم فؤادي
«عائتي الكريمة»

الى من سرنا سوياً ونحن نشق الطريق معاً نحو النجاح والأبداع
«صديقتي العزيزات»

الى من علمونا حرفاً من ذهب وكلمات من درر
«أساتذتنا الكرام»

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

الحمد لله رب العلمين والصلاه والسلام على سيد المرسلين رسول
الله وأشرف الخلق أجمعين وخاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا
محمد(صلى الله عليه واله وسلم)

لا يسعى إلا ان اتقدم بوافر الشكر والتقدير وجزيل الاحسان إلى
أستاذي الذي أشرف على هذه البحث (د.حسين فلاح ورد)

كما أتقدم بالشكر والتقدير الى موظفي وموظفات المكتبة في كليتنا
في قسم إدارة اعمال.

المستخلص

سعت الدراسة الى بحث إمكانية تحقيق ولاء الزبون عن طريق تطبيق عناصر الجودة الشاملة في جامعة القادسية – كلية الإدارة والاقتصاد وتم اختيار عينة الدراسة من الموظفين في جميع المستويات وهذه الدراسة ركزت على مشكلة تم تحديدها من خلال أطلاعات الباحث .

وتم استخدام الاستبيانات كأدوات لجمع البيانات وتم الاعتماد على المقابلات الشخصية لأساتذة قسم الإدارة والاقتصاد ولأصحاب الخبرة والكفاءة من الموظفين وبناء على وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها وأختبار العلاقة التأثيرية وتم تأشير مجموعة من الاستنتاجات منها :-

١. تباين درجة الوعي لمفهوم وأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى الإدارة العليا والعاملين.

٢. كما تبين ضعف في مستوى الأساليب والأدوات المستخدمة في مراقبة الجودة.

— وتضمنت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها :-

١. ضرورة قيام الإدارات العليا برفع درجة الوعي عند العاملين بأهمية إدارة الجودة الشاملة كأسلوب اداري تطبيقي يعمل على تحسين الأداء والجودة في تحقيق ولاء الزبون.

٢. ضرورة العمل على تهيئة ثقافة تنظيمية ملائمة لتطبيقها من خلال التحسين المستمر للجودة وفقاً للمتطلبات الزبون.

٣. تعزيز روح العمل الجماعي و المشاركة في اتخاذ القرارات والعمل على تحقيق التوازن.

المقدمة

توجد مجموعة من العوامل التي تدفع المنظمات بمختلف أنواعها الإنتاجية والخدمية لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة من أهمها احترام المنافسة لاقتسام الأسواق وتصريف منتجاتها الأمر الذي يستوجب البحث عن الوسائل والأساليب الإدارية التي تمكنها من رفع مستوى أدائها وتحسين جودة منتجاتها لجذب اهتمام الزبائن وزيادة اقبالهم على شرائها فضلاً عن زيادة وعي الزبون، وارتفاع مستوى ثقافته وإدراكه للتمييز بين السلعة أو الخدمة ذات الجودة العالية والآخرى الرديئة التي لا تشبع حاجاته أو رغباته لا سيما بعد التطورات الهائلة في وسائل الاتصال التي ساعدت في أحداث التقارب المكاني بحيث أصبح العالم كقرية صغيرة ومن هنا تبرز أهمية اللجوء إلى استخدام مفاهيم إدارة الجودة الشاملة الذي يهدف إلى رفع أداء المنظمة وأفرادها ومن ثم زيادة قدرتها التنافسية من خلال تقديمها سلعاً وخدمات تمتاز بمستوى عال من الجودة والكفاءة والفعالية.

وتأسيساً على ما ذكر فإن أتباع مؤسستنا وشركتنا لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة بات ضرورة ملحة لمواجهة التغيرات العالمية والتأقلم معها لأننا السبيل الأساسي لنموها ودراسة

المحتويات

الموضوع	الصفحة
الآية	أ
الإهداء	ب
شكر و تقدير	ت
المستخلص	ث
المقدمة	١
المحتويات	٢ - ٤
قائمة الجداول	٥
قائمة الملاحق	٦
الفصل الأول : منهجية الدراسة	(٧ - ٨)
المبحث الأول . أهمية البحث	٧
المبحث الثاني . أهداف البحث	٧
المبحث الثالث . مشكلة البحث	٧
المبحث الرابع . فرضيات البحث	٨
المبحث الخامس . مجتمع البحث وعينته	٨
المبحث السادس . الأساليب الإحصائية المعتمدة في البحث	٨

(٩ - ٢٢)	الفصل الثاني : الأطار النظري
(٩ - ١٧)	المبحث الأول - الجودة الشاملة
٩-١٠	أولاً . نشأة وتطور تطور إدارة الجودة الشاملة
١١	ثانياً . مفهوم الجودة الشاملة
١٢-١٣	ثالثاً . أبعاد الجودة الشاملة
١٣-١٤	رابعاً . عناصر إدارة الجودة الشاملة
١٤-١٦	خامساً . فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة
١٦-١٧	سادساً . أهداف إدارة الجودة الشاملة وفوائدها
(١٧-٢٢)	المبحث الثاني - ولاء الزبون
١٧-١٨	أولاً . مفهوم ولاء الزبون
١٨	ثانياً . مراحل ولاء الزبون
١٩	ثالثاً . أبعاد الزبون
٢٠	رابعاً . خصائص الزبائن الموالين
٢٠	خامساً . مستويات ولاء الزبون
٢٠-٢١	سادساً . أنواع الزبائن من حيث ولائهم
٢١-٢٢	سابعاً . صور الولاء
(٢٣-٣١)	الفصل الثالث : الجانب العلمي

٢٣ ٣١-٢٤	المبحث الأول - نبذة تاريخية عن كلية الإدارة والاقتصاد المبحث الثاني - توصيف العينة
(٣٣-٣٢)	الفصل الرابع
٣٢ ٣٣	المبحث الأول . الاستنتاجات المبحث الثاني . توصيات
٣٦-٣٤	المصادر
٤٠-٣٧	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
١	يبيّن نوع الجنس لدى المبحوثين	٢٤
٢	يبيّن نوع العمر لدى المبحوثين	٢٤-٢٥
٣	يبيّن الحالة الاجتماعية لدى المبحوثين	٢٥
٤	يبيّن التحصيل الدراسي لدى المبحوثين	٢٦
٥	يبيّن التحسين المستمر	٢٧
٦	يبيّن اندماج العاملين	٢٨
٧	يبيّن التركيز على الزبون الداخلي (العاملين)	٢٩
٨	يبيّن الفقرات المتعلقة بقياس درجة ولاء الزبون	٣٠-٣١

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
٤٠-٣٧	نموذج من أستمارة الأستبيان	١

الفصل الأول

منهجية البحث

المبحث الأول . أهمية البحث

المبحث الثاني . أهداف البحث

المبحث الثالث . مشكلة البحث

المبحث الرابع . فرضيات البحث

المبحث الخامس . مجتمع البحث وعينة

المبحث السادس . الأساليب الإحصائية المعتمدة

في البحث

المبحث الأول .. أهمية البحث

تكمن أهمية البحث من خلال دراسة موضوع الجودة الشاملة وعلاقتها في ولاء الزبون من حيث التركيز من حيث التركيز على التحسين المستمر وأندماج العاملين إضافة الى التركيز على الزبون الداخلي ، فضلاً عن ولاء الزبون من حيث المفردات التي تضمها .

المبحث الثاني .. أهداف البحث

هناك عوامل تدفع المنظمة لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة منها احترام المنافسة وتعريف منتجاتها فهذا يستوجب البحث عن الوسائل والأساليب الإدارية التي ترفع مستوى أدائها ، وتحسين جودت منتجاتها لجذب الزبائن وزيادة وعي الزبون وأرتفاع مستوى ثقافته وأدراكه للتمييز بين السلعة أو الخدمة ذات الجودة العالية والرديئة .

المبحث الثالث .. مشكلة البحث

يمكن معرفة مشكلة البحث من خلال التساؤلات الآتية :-

١. بيان ما إذا كان التحسين المستمر يتم من خلال فرق العمل أو من خلال مهارات العاملين أو من خلال متطلبات التحسين .
٢. بيان التعرف على أندماج العاملين من خلال تفويض الرئيس الصلاحيات أو من خلال مبدأ الرقابة الذاتية لإدارة العاملين أو من خلال البحث عن طريق جديد للتحسين .
٣. بيان التعرف على التركيز على الزبون الداخلي من خلال الوظيفة التي تتوافق مع التخصص العلمي أو من خلال تحمل مسؤولية اتخاذ القرارات أو من خلال الفرص للحصول على الخبرة
٤. بيان التعرف على ولاء الزبون الداخلي من خلال منح الإدارة المكافآت أو مكافآت مادية مرضية أو من خلال إشراك المرؤوسين في وضع سياسات الحوافز أو من خلال مكافآت الجهد الإضافي أو من خلال اتباع الحاجات المعنوية.

المبحث الرابع .. فرضيات البحث

وفقاً لما جاءت به مشكلة البحث يمكن افتراض الآتي : -

١. يتم التحسين المستمر من خلال فرق العمل والتي تأخذ الجانب الأكبر في المنظمة .
٢. يتم التعرف على أنماج العاملين من خلال البحث عن طرق جديدة للتحسين.
٣. يتم التركيز على الزبون الداخلي من خلال فرصة الحصول على خبرة اللازمة للتقدم الوظيفي .
٤. يتم التركيز على ولاء الزبون من خلال مكانات الجهد الإضافي .

المبحث الخامس .. مجتمع البحث وعينته

مجتمع البحث ((يتحدد مجتمع البحث بالكادر التدريسي في كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة القادسية))

عينه البحث ((تتحد عينه البحث ب (٣٠) مفردة (عضو هيئة تدريسية) يعملون في كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة القادسية))

المبحث السادس .. الأساليب الإحصائية المعتمدة في البحث

- (١) الوسط الحسابي
- (٢) الانحراف المعياري

الفصل الثاني / الأطار النظري

المبحث الأول .. الجودة الشاملة

أولاً . نشأة وتطور إدارة الجودة الشاملة

ثانياً . مفهوم الجودة الشاملة

ثالثاً . أبعاد الجودة الشاملة

رابعاً . عناصر إدارة الجودة الشاملة

خامساً . فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة

سادساً . أهداف الجودة الشاملة وفوائدها

المبحث الثاني . ولاء الزبون

أولاً . مفهوم ولاء الزبون

ثانياً . مراحل ولاء الزبون

ثالثاً . أبعاد الزبون

رابعاً . فوائد ولاء الزبون

خامساً . خصائص الزبائن الموالين

سادساً . مستويات ولاء الزبون

سابعاً . أنواع الزبائن من حيث ولائهم

المبحث الأول : الجودة الشاملة

أولاً . نشأة وتطور إدارة الجودة الشاملة

١. الجودة في الفكر الإسلامي

كان اهتمام الإسلام بنشأة الفرد وصياغة علاقاته ومفاهيمه عن الكون والحياة وتحميلة على أعلى مستوى من الجودة . فقد ورد مضمون الجودة بعدة صيغ مختلفة في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة ، فجاءت بمعنى الصلاحية و الاحسان . كقوله تعالى ((إن الذين ءامنوا وعملوا الصلحت إنا لا نضيع أجر من أحسن عملا)) (الكهف : آيه ٣٠)

وقول الرسول الكريم (ص) ((إن عمل أحدكم عملاً إن يتقنه))
فنجد مما سبق إن مفهوم الجودة هو الوفاء بمتطلبات العمل على أحسن وجه .

٢. تطور الجودة الشاملة في العصر الحديث

تتكون من المراحل التالية (feigen baum:1991:15-16) :-

المرحلة الأولى

تورد المنظمة للزبون منتجات مخالفة للمواصفات ولا تقوم بمعالجه المخالفات حتى يقوم الزبون بتقديم الشكاوي وان هذه الطريقة اصبحت مكلفه على المنظمه خصوصاً بعد ظهور منافسون يقدمون المنتجات بدون مخالفات مما اضطر الى اجراء تغير في ادارة عملها.

المرحلة الثانية

في هذه المرحلة بدأت بفحص المنتج في المرحلة الأخيرة أو قبل تقديم المنتج للزبون مع أنها أفضل من المرحلة السابقة الا أنها تنكبد خسائر جراء إنتاج منتجات

سرعان ما ترفض عند شحنها لذلك من الضروري كشف العيوب من مراحلها

البداية قبل ان تتابع عملياتها الإنتاجية.

المرحلة الثالثة

في هذه المرحلة تم تأسيس قسم للجودة لمراقبة المنتج ورفع التقارير ففي هذه المرحلة تم الكشف المبكر عن العيوب واستخدمت التقنيات الإحصائية لمراقبة الإنتاج مما سمح عن الانحرافات قبل حدوث العيوب ولكن هنالك مشكلة فكلما زاد عدد العينات زادت الفترة الزمنية لحصول أقسام الإنتاج عن نتائج الاختبارات فأصبح لابد من تدريب العاملين على الأساليب الإحصائية.

المرحلة الرابعة

اتاحت هذه المرحلة للعامل بالضبط الإحصائي للعمليات وهو ما يسمى الجودة في المنشآت واتاحت الكشف عن الانحرافات في المنتجات مما يمكنه عن منع الحصول على منتجات معينة مما أدى الى تخفيض القطع التالية غير انه مازالت هنالك حالات للحصول على مشاكل في جودة المنتجات وتقع خارج سيطرة عامل التشغيل نفسه.

المرحلة الخامسة

هذه المرحلة من تطور الجودة ، أصبح كل عامل منذ عملية تصميم المنتج وشراء المواد الأولية حتي الإنتاج النهائي وتسليمه للزبون يعني أن هدف المنظمة هو إنتاج المنتجات بأسعار أقل وجودة أفضل وتسليمها بأسرع وقت يعني أن التصميم قابل للإنتاج والمواد المستخدمة ذات جودة عالية وعمليات الإنتاج مراقبة.

ثانياً . مفهوم الجودة الشاملة

- عرفت هيئة المقاييس والمواصفات الدولية إدارة الجودة الشاملة «بأنها مدخل
- لإدارة المنظمة يركز على الجودة ويبقى على مشاركة جميع أعضاء المنظمة ويستهدف نجاح طويل الأمد من خلال تحقيق رضا الزبون وتحقيق منافع لجميع أعضاء المنظمة والمجتمع».

(زاهر : ١٩٩٨ - ٢٨)

- تعد الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية التي استحوذت على الأهتمام الواسع من قبل الأخصائيين والباحثين والإداريين الذين يعنون بشكل خاص في تطور الأداء الإنتاجي و الخدمي في مختلف المنظمات الإنسانية وقد لعبت الإدارة اليابانية دوراً حاسماً في هذا المضمار خاصة في ثمانيات القرن العشرين من خلال أستحواذها على تقديم سلع ذات جودة عالية وتكاليف منخفضة ، وهذا ما أحرز النجاح المحقق من جراء أعتمادها على حلقات السيطرة النوعية واستخدام أسلوب إدارة النوعية الشاملة التي تعمق أستخدمها بشكل واسع النطاق في شتى الميادين الإنتاجية والخدمية.

(حمود : ٢٠٠٠ - ٧١)

- يرى (Oakland 2001) أنها «منهج شامل لتحسين التنافسية ، والفاعلية ، والمرونة في المنظمة من خلال التخطيط ، والتنظيم والفهم لكل نشاط ، إشترك كل فرد في أي مستوى تنظيمي في المنظمة».

(الطائي ، قداوة : ٢٠٠٨ - ٧٥)

- عرف كروسي الجودة الشاملة بأنها : «المطابقة مع المتطلبات وأكد بأن الجودة تنشأ من خلال الأنشطة التصحيحية ، أي الأهتمام بالوقاية من الأخطاء قبل وقوعها».

(العاني : ٢٠٠٢ - ٧)

- أبسط تعريف أعطى من قبل المنظمة البريطانية حيث عرفت على أنها «الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من أحتياجات المستهلك وكذلك تحقيق أهداف المشروع».

(محمود : ٢٠٠٠ - ٢٥)

- عرفها Royal- mail أن إدارة الجودة الشاملة «هي الطريقة أو الوسيلة الشاملة للعمل التي تشجع العاملين للعمل ضمن فريق واحد يؤدي الى خلق قيمة مضافة لتحقيق إشباع حاجيات المستهلكين».

(محمود : ٢٠٠٠ - ٢١٦)

- عرفها Cole بأنها « نظام اداري يضع رضا العمال على رأس قائمة الأولويات بدلاً من التركيز على الأرباح قصيرة الأمد»

(يس : ١٩٩٩ - ٣٨)

التعريف الإداري

تمثل مبادئ إدارية حديثة تأخذ شكل أو منهج أو نظام إداري شامل قائم على أساس أحداث تغيرات ايجابية جذرية لكل شيء في المنظمة ، وذلك من أجل تحسين وتطوير كل مكوناتها للوصول الى أعلى جودة في مخرجاتها.

ثالثاً . أبعاد الجودة

تتميز الجودة بمجموعة من الأبعاد (الخصائص) حيث أن امتلاك الجودة لهذه الأبعاد مقياساً لجودتها ..
(Dilworth , 1992 . 810)

١. المعولية . هي احتمالية عمل أو أداء المنتج دون فشل خلال العمر الاقتصادي لاستخدامه.
٢. الأداء . يعود الى التشغيل الأولي للمنتج فضلاً عن خصائصه القابلة للقياس.
٣. الأشكال . هي تلك الخصائص التي تضاف الى المنتج بنائاً على طلب الزبون .
٤. المطابقة . هي الدقة أو الأحكام التي بواسطتها يتم قياس تطابق مواصفات المنتج مع المعايير المحددة له .
٥. المتانة . العمر الاقتصادي للمنتج.

٦. الجمالية . وهي الخصائص التي يستجيب الفرد اليها لذلك المنتج كالمظهر والشعور والصدق والمذاق والرائحة.
٧. القدرة على الخدمة . وهي السرعة التي يستغرقها عملية إعادة المنتج الى الخدمة بعد عطلة.
٨. الجودة المدركة . وتعني خصائص جودة المنتج التي تعتمد على معايير قياس غير مباشرة.

رابعاً . عناصر إدارة الجودة الشاملة

١ . التركيز على الزبون وتحقيق رغباته وحاجاته

أن الزبون يمثل المحور الارتكاز في الجودة والمنافسة لذلك تقوم الكثير من المنظمات المتقدمة بصرف مبالغ ضخمة جداً لدراسة وتحليل اتجاهات الزبائن سعياً وراء تحقيق رغباتهم .

(خلف : ٢٠٠٠ - ٢٦)

٢ . مبدأ تحسين الجودة المستمر من قبل كل العاملين

على الرغم من أن الاتقان الكامل للعمليات غاية صعوبة التحقيق الا أن أهداف عمليات التحسين المستمر هو الوصول الى هذا الاتقان الكامل أذ تبذل أقصى الجهود للوصول والاقتراب منه.

(البكري : ١٩٩٧ - ٥٠٤)

٣ . بناء الفريق

العمل الجماعي ميزة من مزايا مبادئ تنفيذ نظام الجودة الشاملة بأعتبار إدارة اليه من خلالها يساهم جميع الأفراد العاملين بالمنظمة ، ومن دون العمل الجماعي أو فرق العمل وتطوير المرونة في جعل قوة العمل أكثر غايلية فأن إدارة الجودة الشاملة سوف لن تحقق النجاح المطلوب لها.

(العلي : ٢٠٠٠ - ٥٠٤)

٤ . الالتزام طويل الأجل من قبل الإدارة العليا

ومن هذا المنطلق تنبثق إدارة الشركات والمؤسسات الصناعية والتجارية والخدمية في دول العالم المتقدم في مجالات الفكر الإداري الى أهمية هذا الاتجاه الحديث فأخذت تولية العناية الفائقة من خلال تعليم وتدريب الافراد من الإداريين والفنيين في مختلف المستويات الإدارية.

٥ . مكافآت وتقدير كافه الجهود المبذولة

ان العديد من الشركات الكبرى تستخدم اكثر الاساليب شهرة وانتشاراً ونظام الحوافز والكافآت للعاملين بناءً على تعدد المهارات والذي يقصد به اعطاء الحوافز والمكافآت القائمة على تعدد المهارات التي يحصلون عليها ويعد هذا النظام من اكثر الانظمة انسجاماً وتناسلاً مع إدارة الجودة الشاملة.

(هيجان : ١٩٩٤ - ٤٢٨)

٦ . تخطيط الجودة

حيث تبدأ عملية تخطيط الجودة للخدمات من خلال الآتي ..

أ. تحديد الزبائن المستهدفين للخدمة

ب. التشخيص الدقيق لمستوى الجودة المطلوبة

ت. تحديد المقاييس والمعايير التي من خلالها نتعرف على نجاح المواصفات المطلوبة

(خلف : ١٩٩٧ - ١٢٨)

خامساً . فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة

وضح كل من (ال يحيى، ١٩٩٩-٢٠ & الشيراوي ١٩٩٥-٧) مايلي : -

١ .زيادة رضا الزبون

تعد القيمة المادية والمعنوية التي تقدمها المنظمة للزبون الأساس المهم لتلبية متطلبات الزبون في السلع والخدمات المقدمة له على المدى البعيد.

٢. زيادة ولاء الزبون

تكتسب المنظمات ولاء الزبون من خلال جهود الموظفين حيث يتحول الولاء الى ثقة تجاه المنظمة التي تواجه رغباتهم وتوقعاتهم بمزيد من المنتجات ذات الجودة العالية ، فالزبائن الذين يجربون منتجات وخدمات ذات جودة عالية سوف يعودون مرة أخرى.

٣. تقليل التكاليف

أن بناء الجودة في الممنتوج لا يكلف المنظمة كثيراً لان كلف إعادة العمل ، التلف ، وخدمات مابعد البيع سوف تقل بالإضافة الى زيادة رضا الزبون وتكرار البيع وأن التأكيد على كل من الجودة والكلفة الواطئة ممكن في قطاع الإنتاج والخدمات ايضاً.

٤. تحسين الربحية وخلق الميزة التنافسية

أن التحسين الذي يتحقق في الجودة يمكن من البيع بأسعار أعلى دون أغصاب الزبون ويقلل من تكاليف التسويق ويزيد من كمية المبيعات ومن ثم تزداد الربحية والقدرة التنافسية.

٥. تحسين معنويات العاملين

عندما يصبح الموظفون شركاء في عمليات تحسين الجودة للمنتجات المقدمة للزبون فإن رضاهم ومعنوياتهم الوظيفية ترتفع بشكل طبيعي ، أن تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين انعكاس على ارتفاع معنوياتهم مما يجعلهم أكثر ولاء للمنظمة بما يؤدي الى تخفيض معدل دورات العمل ويوثق العلاقات الانسانية بينهم ويؤسس لثقافة العمل الجماعي.

٦. مستوى إنتاجية أعلى

عرفت (كارول - ١٩٩٠) الطاقة الإنتاجية على أنها الحد الأدنى من الوحدات التي يمكن أنتاجها أخذين بعين الاعتبار التكنولوجيا المستخدمة وازدادت أن استخدام الطاقة الإنتاجية يتأثر بمجموعة من العوامل كحجم الوجبة والترتيب الداخلي وجود أختناقات فاعلية المكان والعمال وتصميم المنتج.

٧. زيادة الفاعلية التنظيمية

فإدارة الجودة الشاملة تقوم على حقيقة مفادها أن الجودة مسؤولية كافة الأفراد

العاملين في المنظمة لذا فأنها تسعى للأهتمام بالعمل الجماعي وتشجيعه وتحقيق تحسيناً مستمراً بالاتصال واشراكاً اكبر للعاملين في كل المشاكل التشغيلية والانتاجية وتحسين العلاقة بين مختلف العاملين.

٨ . تحسين سرعة الشركة

أن السمعة الجيدة والشعور الودي للزبون حيال الشركة هو انعكاس مباشر لجودة منتجاتها بينما تكون السمعة الضائعة نتيجة مباشرة للجودة الرديئة ، لهذا فإن حماية الشركة سمعتها يتطلب التحسين المستمر لجودة منتجاتها بما يحقق أفضل إشباع لحاجات الزبون.

سادساً . أهداف الجودة الشاملة وفوائدها

– أهداف الجودة الشاملة .. (عطية ، ٢٠٠٩ - ٨٥)

- ١ . تحسين جودة المخرجات بشكل مستمر
- ٢ . خلق بيئة لدعم التطور المستمر والمحافظة عليه
- ٣ . تقليل الهدر في الجهد والوقت
- ٤ . إشتراك الجميع في عملية التطوير
- ٥ . تطوير أدوات قياس الأداء والجودة
- ٦ . كسب ثقة العملاء والمحافظة عليها باستمرار
- ٧ . زيادة كفاءة العاملين
- ٨ . ٢٣pg تمكين العاملين في تحديد
- ٩ . تقليل المهام والفاعليات قليلة الفائدة
- ١٠ . جذب العملاء والقدرة على التنافس في السوق

– فوائد إدارة الجودة الشاملة .. (عطية ، ٢٠٠٩ & عقيلي ، ٢٠٠١)

- ١ . زيادة ربحية المؤسسة وذلك لأن إدارة الجودة الشاملة تعني عمل الأشياء الصحيحة من أول مرة.

٢. تقوية المكانة التنافسية للمؤسسة مع المؤسسات الأخرى لأنها عندما تتبنى فلسفة إدارة الجودة الشاملة تقدم خدمة أو منتج يتسم بجودة عالية تنسجم ومتطلبات المستفيدة فضلا عن انها تقدم الخدمة أو المنتج بالسعر الجيد.
٣. المحافظة على حيوية المؤسسة ونشاطها لان تبني إدارة الجودة الشاملة يعني التجديد والتحسين المستمر فضلا عن التدريب والتعليم.
٤. ثقة المجتمع ورضا المستفيدين ومن فوائد إدارة الجودة الشاملة كسب ثقة المجتمع عن طريق أشباع رغبات العملاء.
٥. تحسين الأداء الإنتاجية من خلال تبني أسلوب المشاركة الجماعية.
٦. رفع القدرة على التخطيط والتحليل وأخذ القرارات.
٧. رفع كفاية القيادة الإدارية وتوسيع أفقها وتوجيه تفكيرها.
٨. جعل مؤسسة أكثر استجابة للتغيرات البيئية.

المبحث الثاني : ولاء الزبون

أولاً . مفهوم ولاء الزبون

- يرى (أبو مندل ، ٢٠٠٨-٧٩) أن لم تعد المؤشرات المالية هي العامل الوحيد الذي يجد نجاح المنظمة ، فقد اصبحت المنظمات تهتم بشكل اكبر بمد جسور و علاقات مترابطه مع الزبائن لكي تكسب ولاءهم على المدنيين البعيد والقريب.
- كما قال (صليحة ، ٢٠٠٦-١١٦) بأنها مواقف ومشاعر ونوايا الزبائن نحو مايطرح من منتجات والكيفيه التي تروج فيها.
- وعرفها (العارضي ، ٢٠٠٦-٤٣) بان تكرار الزبائن للشراء من المنظمة نفسها والالتزام بموقف ايجابي من قبل الزبون اتجاه مقدم المنتج او الخدمة.

- كما حاول (القيسي ، ٢٠٠٨-٨٩) تعريفها بأنها استعداد المستهلك لبذل الطاقة للوفاء لمنظمات الأعمال بحيث تظهر درجة التطابق الزبون مع المنظمة التي يتعامل معها ودرجة ارتباطها بها.
- عرفها (ياسين ، ٢٠١١-٥٢) قال بأنها أستراتيجية تهدف الى زيادة رضا الزبائن وزيادة أقبالهم على عملية الشراء وأنتمائهم الى التعامل مع المنظمة نفسها دون غيرها من المنظمات المنافسة الاخرى.
- وكذلك عرفها (التميمي ، ٢٠١٠-٦٤) بأنها حالة ذهنية سلوكية تتبلور لدى الزبون نتيجة تعاملات ايجابية سابقة تقود الى أستمراية العلاقة لفترة زمنية طويلة نتيجة للتعامل مع المنظمة لتصبح خيارا الاول بالرغم من كافة الجهود التسويقية التي تروج لتحولة عن هذا السلوك.

ثانياً . مراحل ولاء الزبون

(8 . 2000 , stabile)

١. مرحلة الثقة والرضا

مرحلة بدائية لتكوين ولاء الزبون فأنها تولد مستوى معين من الألتزام تجاه المنتجات وتحقيق الرضا أتجاه العروض التي تقدمها المنظمة.

٢. مرحلة الثقة وتكرار الشراء

في هذه المرحلة تترجم مستويات الألتزام والثقة التي يحققها الزبون تجاه المنتجات التي تصرف أو السلوك ممثلاً بأعادة شراء المنتج نفسة من المنظمة نفسها.

٣. مرحلة الولاء العقلي

بعد أن تحقق مستوى معين من الولاء السلوكي في المرحلة السابقة يتحقق في هذه المرحلة الولاء العقلي أو الولاء الداخلي للزبون المتمثل بالعمليات الإدراكية والذهنية التي تحدث داخل تجاه المنتج والخدمة وولاء سلوكي يمثل بسلوك تكرار الشراء للمنتج نفسة.

ثالثاً . أبعاد الزبون

- البعد السلوكي "يشير الى سلوك الزبون القائم على تكرار الشراء وتفضيل علامة الفترة طويلة تتطلب معرفة هذا البعد قياس المشتريات المتحققة في الماضي لعلامة واحدة أو عدة علامات وقياس الربحية والتركيز على سلوكيات الشراء المتكررة".

-البعد الموقفي "هو موقف الزبون القائم على اهتمامه بأعادة الشراء والألتزام التعامل مع المنظمة يمثل مؤشر جيد لتشخيص الزبون المخلص ويتم التركيز على العمليات الداخلية والنفسية للزبون وطريقة تفضيلة وأحاساسه تجاه المنتج فأنه يأخذ بالحسبان الترتيب النفسي الذي من خلاله يشكل الزبون موقفاً معيناً تجاه منتج أو خدمة معينة".

رابعاً . فوائد ولاء الزبون

- الفوائد المتحققة للزبون :- (Boora & singh ,2011 . 158)

١. فوائد وظيفية " تتضمن توفير الوقت والملائمة ، والفوائد الاقتصادية ،

وتخفيض المخاطر"

٢. الفوائد الاجتماعية " تتضمن فوائد العلاقات ، والثقة ، والراحة "

- الفوائد المتحققة للمنظمة :-

١. تخفيض كلف الاحتفاظ بالزبائن موازنه مع كلف جذب الزبائن الجدد.

٢. توليد الأرباح.

٣. تخفيض الكلف التسويقية.

٤. التحدث بأيجابية عن المنتجات التي تقدمها المنظمة للآخرين.

٥. زيادة المبيعات المتحققة للمنظمة ثم زيادة الحصة السوقية لها.

٦. تخفيض كلف دورات الزبائن.

٧. بناء علاقات مربحة وطويلة الأمد مع الزبون.

٨. خلق شعور أيجابي عن المنظمة .

خامساً . خصائص الزبائن الموالين

(Musrlha,2012.231 ; Heryanto,2011.67) :-

- الحساسية المنخفضة اتجاه السعر
- استمرار التعامل لفترة طويلة مع المنظمة
- التحدث بإيجابية للآخرين عن منتجات المنظمة
- الرغبة في تكرار شراء المنتج نفسه من المنظمة نفسها
- مقاومة التحول الى عروض المنافسين

سادساً . مستويات ولاء الزبون

وضح كل من (الطائي والعبادي ،٢٠٠٤-٢٠٢٥ & الجنابي ،٢٠٠٦-٥٦) مايلي :-

١. التميزي .تكون هناك علامة تجارية واحدة ومفصلة لدى الزبون من خلال أجرائة موازنة مع خصائص العلامة التجارية ومميزاتها.
٢. لأنعالي .أي الارتباط ازاء العلامة التجارية ويكون تطورة عبر سلسلة موافت متعددة.
٣. الميولي .المرحلة الأنفعالية مع تعبير عن نية اعادة الشراء.
٤. الفعل . المرحلة الميولية زائداً الرغبة الفعلية للتغلب على المؤشرات.

سابعاً . أنواع الزبائن من حيث ولاءهم

يرى (Heryanto , 2011.70) مايلي :-

- الزبون غير الراضي أو المتذخر

يكون الزبون غير راضي عن المنتجات المقدمة وتتذمر سلبياً كونها لا تلبي توقعات تجاه المنظمة ومنتجاتها.

- زبائن مؤقتي الولاء أو محدودي الولاء

تكون لهم علاقة مع المنظمة بصورة محدودة أي بحدود الصفقة المشتراة من المنظمة ويتوقع أن يشترون لمرة واحدة أو مرتين في أحسن الاحوال.

- زبائن العلاقة

هذا النوع يحصل على قيمة عادلة للمنظمة أكثر من النوع السابق من الزبائن فهذا سيؤدي الى إرساء دعائم علاقة قوية مع المنظمة.

- الزبون الموالي

هذا النوع يعمل على تكرار الشراء من المنظمة حتى يصبح زبوناً موالياً لمنتجات المنظمة.

- الزبائن الدفاعيين

يمتلكون مستوى عال من الولاء تجاه المنتجات المنظمة ويعتبرون نوع خاص أو مايعرف بالزبائن الممتازين.

ثامناً . صور الولاء

يرى (صليحة، ٢٠٠٦، ١٢٠-١٢١)

١. الولاء العاطفي

تؤدي صفات المنتج وخصائصه الى دفع الزبون نحو تجربة ذلك المنتج والاستمرار بالتعامل به لذلك تسعى المنظمات الى خلق سمعه طيبة وتحسين صورتها لدى الزبون من خلال القيام بمراجعة مايقال عنها بالسوق.

٢. الولاء للأسهم

يمثل مستوى احترام الزبائن للأسهم التجاري وهذا النوع يحمي المنظمة من الهجمات.

٣. الولاء للصفات الحاكمة

يرتبط بلقيمة المدركة في عدد من الصفات الحاكمة في المنتج المعروض كسهولة الاستعمال وخصائصه الفردية.

٤. الولاء المرتبط بالراحة

يرتبط على سهولة عملية الشراء وما توفرت من راحة لهم كتوفير المنتج بأماكن قريبة من الزبون.

٥. الولاء الناتج عن تكلفة التغير

يمكن كسب ولاء الزبون طالما تكلفة الانتقال الى منتج آخر لا يتناسب مع أُمكانيات.

٦. الولاء بالتقليد

مرتبط بإصول تاريخية تقليدية كولاء عائلة معينه لعلامة استعملتها الآباء.

٧. الولاء بالمماثلة

يكون سائد لدى الشباب كتقليد بعضهم في علاقة لبسهم وعطريهم.

٨. الولاء بالعادة

ينشأ عند اعتياد الزبون على أقتناء منتج دون سواه.

٩. الولاء نتيجة التأثير الثقافي

قد يمثل الزبون لمنتج ما دون غيره بسبب عوامل ثقافية مرتبطة بالدين أو عرفه أو عاداته.

١٠. ولاء الزبون من أجل تجنب المخاطر

هي وسيلة يختص بها الزبون من مختلف أنواع المخاطر.

الفصل الثالث

الجانب العملي

المبحث الأول. نبذة تاريخية عن كلية الإدارة والاقتصاد
المبحث الثاني . توصيف العينة

المبحث الأول . نبذة تاريخية عن كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة القادسية

__ أسست كلية الإدارة والاقتصاد مع تأسيس جامعته القادسية في العام الدراسي (١٩٨٧-١٩٨٨) وكانت في حينها تضم ثلاث أقسام علمية هي الاقتصاد ، إدارة أعمال ، الأحصاء ، في السنة الاولى للتأسيس تم قبول (٢٢٥) طالباً ، وفي السنة الثانية (٢٢٦) طالباً ، وفي السنة الثالثة (٨٨٩) طالباً ، وفي السنوات التالية أزداد عدد الطلبة المقبولين إذ تم افتتاح قسم المحاسبة في العام الدراسي (١٩٩٤-١٩٩٥) وتبلغ مدة الدراسة (٤) سنوات بعدها يمنح المتخرج شهادة البكالوريوس في العلوم الاقتصادية والإدارية والأحصائية والمحاسبة والمالية والمصرفية إن الأنجازات التي حققتها الكلية خلال السنوات القليلة رفعت بشكل كبير مستوى التعليم العالي في الجامعه وثبت مكانية مساراً جديداً في التعليم العالي ليعمل على أعداد الأطر التقنية التي تحتاج إليها برامج التنمية الاقتصادية وعد كلية الإدارة والاقتصاد من أوائل الكليات التي فتحت فيها الدراسات المسائية في قسم المحاسبة ثم تلاها فتح قسم إدارة الأعمال في العام (١٩٩٦-١٩٩٧) ثم فتح قسم الدراسات المالية والمصرفية في العام (٢٠٠٥-٢٠٠٦) إما في مجال الدراسات العليا فكان لها نصيب واستحدثت الدراسات الآتية :-

- دراسة الماجستير في العلوم الاقتصادية عام (١٩٩٥-١٩٩٦)
- دراسة الماجستير في إدارة الأعمال عام (١٩٩٨-١٩٩٩)
- دراسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية عام (١٩٩٩-٢٠٠٠)

المبحث الثاني . توصيف العينة

القسم الأول .. المعلومات العامة

١. الجنس

الجدول (١) يبين خصائص أفراد العينة حسب الجنس

التسلسل	الفقرة	التكرار	النسبة المئوية
١	الذكور	٢٠	٦٧%
٢	الأنثى	١٠	٣٣%
الأجمالي		٣٠	١٠٠%

- النتائج الظاهرة في الجدول أعلاه يبين ان نسبة الذكور أعلى من نسبة الأنثى حيث كانت نسبة الذكور (٦٧%) بينما نسبة الأنثى بلغت (٣٣%).

٢. العمر

الجدول (٢) يبين خصائص أفراد العينة حسب العمر

التسلسل	الفقرة	التكرار	النسبة المئوية
١	٢٠ - فأقل	-	-
٢	٢١ - ٣٠	١٠	٣٣%
٣	٣١ - ٤٠	١٥	٥٠%
٤	٤١ - ٥٠	٥	١٧%
الأجمالي	—	٣٠	١٠٠%

- النتائج الظاهرة في الجدول إعلاه يبين أن نسبة الأفراد الذين يتراوح أعمارهم (٢٠ فأقل) نسبتهم (٥٠%) ، ونسبه الافراد الذي يتراوح أعمارهم بين (٢١-٣٠) فتكون (٣٣%) ، بينما الأفراد الذين يتراوح أعمارهم بين (٣١-٤٠) فتكون (٥٠%) ، بينما الذين يتراوح أعمارهم بين (٤١-٥٠) نسبتهم (١٧%) ، لذا فأن أعلى نسبة من الأعمار تكون بين (٣١-٤٠) وتكون نسبتهم (٥٠%).

٣. الحالة الاجتماعية

الجدول (٣) يبين خصائص أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

التسلسل	الفقرة	التكرار	النسبة المئوية
١	أعزب	١٠	٣٣%
٢	متزوج	٢٠	٦٧%
٣	مطلق	—	—
٤	إرمل	—	—
الأجمالي		٣٠	١٠٠%

- النتائج الظاهرة في الدول اعلاه يبين أن نسبة الأفراد العزاب بلغت (٣٣%) ، بينما بلغت نسبة الأفراد المتزوجين (٦٧%) ، بينما نسبة المطلقين والأرامل (٥٠%) ، لذا تكون أعلى نسبة هي نسبة المتزوجين.

٤. التحصيل الدراسي

الجدول (٤) يبين خصائص التحصيل الدراسي

التسلسل	الفقرات	التكرار	النسبة المئوية
١	يقرأ ويكتب	—	—
٢	ثانوية ومايعادلها	—	—
٣	معهد	١	٣%
٤	كلية	٢٠	٦٧%
٥	دراسات عليا	٩	٣٠%
الأجمالي		٣٠	١٠٠%

- النتائج الظاهرة في الجدول اعلاه تبين أن نسبة الأفراد الذين يقرأ ويكتب والأفراد الذين يحصلون على الثانوية بلغت نسبتهم (٠%) ، والأفراد الذين يحصلون على المعهد بلغت (٣%) ، بينما الأفراد الذين يحصلون على كلية بلغت (٦٧%) ، وبينما الأفراد الذين يحصلون على دراسات عليا بلغت (٣٠%) . لذا نجد اعلى نسبة من المبحوثين هم الحاصلين على الكلية حيث بلغت نسبتهم (٦٧%).

٥. التحسين المستمر

جدول رقم (٥)

ت	الفقرات	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق تماماً	لا أتفق	متوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	الأتجاة
١	تشكل الإدارة فرق عمل للتحسين المستمر من أجل تلافي الأخطاء وأدخال التحسينات اللازمة.	٥	٤	٩	٨	٤	٢,٩	٢,٨٧	الحياد
٢	التحسين المستمر لمهارات العاملين وكفاءاتهم يعد من أولويات إدارة المنظمة.	١٨	٥	٧	-	-	٤,٣	١,٥٧	الموافقة التامة
٣	تحدد الإدارة متطلبات التحسين المادية والبشرية بخطة عمل محددة.	١٥	١٠	٣	٢	-	٤,٢	٠,٧٤	الموافقة التامة

- النتائج الواردة في الجدول تبين ان الفقرة (٢) قد حصلت على اعلى وسط حسابي (٤,٣) وبانحراف معياري بلغ (١,٥٧) مما يدل على ان عماده الكليه حريصه على كفاءة ومهارات العاملين وانها تعد من اولويات المنظمة.

٦. أندماج العاملين

جدول رقم (٦)

ت	اتفق تماماً	اتفق تماماً	أُتفق	محايد	لا أُتفق	لا اتفق تماماً	وسط الحسابي	الأنحراف المعياري	الاتجاه
١	يفوضني رئيسي صلاحيات كافية الانجاز مهام عملي في المنظمة	١٨	١٠	٢	-	-	٤,٥	١,٣٩	الموافق التامه
٢	تعتمد الادارة مبدا الرقابة الذاتية والثقة باداء المرووسين	٢	٦	٨	١٠	٤	٢,٧	٣,٠٦	الحياد
٣	يشجعني رئيسي مبدأ الرقابة في البحث عن طرق جديدة لتحسين جودة وحل المشكلات	١٠	٨	٦	٤	٢	٣,٦	٢,٢٢	أُموافقا

- النتائج الواردة في الدول أعلاه تبين أن الفقرة (١) قد حصلت على أعلى وسط حسابي بلغ (٤,٥) وبأنحراف معياري بلغ (١,٣٩) مما يدل أن عمادة الكلية حريصة على تفويض الصلاحيات الى الأفراد وذلك لأداء مهام عملهم في المنظمة.

٧. التركيز على الزبون الداخلي (العاملين)
جدول رقم (٧)

ت	الفقرات	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً	وسط حسابي	أنحراف معياري	الاتجاه
١	الوظيفة المناطة بي تتوافق مع تخصصي العلمي وقدراتي العلمية والذهنية.	٢٨	٢	-	-	-	٤,٩	١,٠٢	الموافقة التامة
٢	أتحمل مسؤولية اتخاذ القرار ذات العلاقة بمشاكل عملي دون الرجوع لرئيسي المباشر.	١	٤	٥	١٨	٢	٢,٤	٣,٣٤	عدم الموافقة
٣	يمنحني عملي الحالي فرصة الحصول على الخبرة اللازمة للتقدم الوظيفي.	٢٠	٥	٥	-	-	٤,٥	١,٣٩	الموافقة التامة

- النتائج الواردة في الجدول أعلاه يبين أن الفقرة (١) قد حصلت على أعلى وسط حسابي بلغ (٤,٩) وبأنحراف معياري بلغ (١,٠٢) مما يدل على أن عمادة الكلية حريصة على أن توكل المهام الى الكوادر التعليمية والوظيفية في الكلية بما يتوافق مع تخصصاتهم العلمية وقدراتهم العلمية والذهنية

٨. ولاء الزبون الداخلي

جدول رقم (٨)

ت	الفقرات	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً	الوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	الاتجاه
١	تمنح الإدارة مكافآت مادية (الراتب ، والمخصصات الأخرى) تفي بتلبية متطلبات المعيشة.	١٥	٨	٥	٢	-	٤,٢	١,٦٧	الموافقة التامة
٢	مكافآت مادية التي اتلقاها عند أجادتي لعملي مرضية.	١٢	١٠	٦	٢	-	٤,٠٦	١,٨	الموافقة
٣	تقم الإدارة بأشتراك المروءس في وضع سياسات الحوافز.	١٠	٨	٦	٦	-	٣,٧	٢,١٣	موافقة
٤	تقوم الإدارة بمكافآت الجهد الإضافي.	٢٠	٨	٢	-	-	٤,٦	١,٢٩	الموافقة التامة

الموافقة	٢,٠٣	٣,٨	-	٣	١٠	٥	١٢	تسعى الإدارة نحو أشباع الحاجات المعنوية للمتميزين بالعمل.	٥
----------	------	-----	---	---	----	---	----	--	---

- النتائج الواردة في الجدول تبين أن الفقرة (٤) قد حصلت على أعلى وسط حسابي بلغ (٤,٦) وبأنحراف معياري بلغ (١,٢٩) مما يدل على أن عمادة الكلية حريصة على مكافآت الجهد الإضافي.

الفصل الرابع

المبحث الأول . الاستنتاجات

المبحث الثاني . التوصيات

المبحث الأول . الأستنتاجات

١. أرتفاع درجة الوعي لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة على مستوى الإدارة العليا في عمادة كلية الإدارة والأقتصاد.
٢. أنخفاض درجة الوعي بمفاهيم وأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى العاملين مقارنة بالأدارة العليا.
٣. سيادة تطبيق المفاهيم التقليدية في مجال الرقابة على الجودة حيث لا تزال مسؤولية الجودة تقع على وحدة مراقبة الجودة ، حين أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة مسؤولية الجميع.
٤. ان مكونات كل خاصية من خواص جودة المنتجات تتداخل وتؤثر في الخصائص الأخرى بمايجعل الخصائص أطار متكاملأ للجودة متضمن بعدي الملائمة للاستخدام وولاء الزبون بما يؤكد التوسع والتعقيد في مفهوم الجودة.
٥. يوجد أفتقار الى نظام قياس ولاء الزبون الذي يعتمد على الوسائل العلمية الواضحة لتعقب وقياس ولاء الزبون على مستوياتة المتحققة.

المبحث الثاني . التوصيات

بناء على نتائج هذه الدراسة فقد توصل الباحث الى مجموعة من التوصيات :-

١. السعي لتوفير واستخدام أجهزة وأدوات حديثة لمراقبة وقياس الجودة والحرص على تدريب العاملين على استخدامها وصيانتها وفقاً لمفهوم الصيانة الوقائية.
٢. التعرف على احتياجات ورغبات الزبائن والعمل على تحقيقها من خلال إنشاء نظام معلومات متطور وفعال يمكن من توفير المعلومات وتحليلها وتبادلها.
٣. ضرورة إنشاء برنامج لقياس ولاء الزبون يقدم إجراء لتعقب وقياس ولاء الزبون بشكل مستمر يتيح معرفة التغيرات في آراء الزبائن.
٤. وضع خطط تطويرية لغرض التحسين المستمر للجودة بما يتناسب مع التغيرات الحاصلة لحاجة الزبون لضمان ولاءه .
٥. اكتشاف احتياجات الزبائن وإشباعها بشكل الذي يحقق التمييز في زيادة ارتباطهم بمنتجاتهم وكسب ولاء الزبون.

المصادر

- القرآن الكريم
- أبو مندل ، محمد عبد الرحمن ، واقع استخدام المزيج التسويقي وأثره على ولاء الزبون ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ' كلية الدراسات العليا، ٢٠٠٨ .
- البكري ، سونيا محمد ، إدارة الإنتاج والعمليات مدخل النظم ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ٢٠٠٠ .
- الخلف ، عبد الله بن موسى ، التمييز تحسين الجودة وتحقيق التكلفة وزيادة الإنتاجية ، الإنتاجية ، الإدارة العامة ، المجلد ٣٧ ، العدد ١ ، القاهرة ، ١٩٩٧ .
- العلي ، عبد الستار محمد ، إدارة الإنتاج والعمليات ، مدخل ، ط ١ ، دار وائل للنشر ، عمان ، ٢٠٠٠ .
- الشيراوي ، عادل ، الدليل العملي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ، ٩٠٠٠ ، المقارنه المرجعية ، ط ١ ، الشركة العربية للأعلام العلمية ، مدينه النصر ، ١٩٩٥ .
- آل يحيى ، محمد عبد الوهاب ، مستلزمات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، دراسة حالة في معمل الأسمنت الأبيض في الفلوجة ، رسالة ماجستير ، جامعة بغداد ، ١٩٩٩ .
- التميمي ، سيرين عبد الحليم شاور ، أثر ادارة العلاقة مع الزبائن على ولاء مستخدمى شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية ، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال ، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي ، جامعة الخليل ، ٢٠١٠ .
- العارضي ، سلام جاسم محمود ، دور الرضا وصور المنظمة في تحقيق ولاء الزبائن في صناعة المستشفيات ، دراسة تحليلية في عدد من المستشفيات الأهلية ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإنتاجية ، مجلد ٨ ، العدد ٣ ، ٢٠٠٦ .

- الطائي ، يوسف جحيم سلطان . والعبادي ، هاشم فوزي ، ادارة علاقات الزبون ، ط ١ ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ٢٠٠٩ .
- الجناحي ، امير هاتف حراوي ، "اثر ادارة معرفة الزبون في تحقيق التفوت التنافسي" ، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة ، ٢٠٠٦ .
- القيسي ، بلال جاسم ، تقييم جودة الخدمات على وفق عمليات ادارة المعرفة وادارة علاقات الزبون ، رساله ماجستير في إدارة أعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، ٢٠٠٨ .
- العاني ، خليل أبراهيم محمود ، إدارة الجودة الشاملة ، الطبعة الأولى ، مطبعه الأشقر في بغداد ، ٢٠٠٢ .
- الطائي ، رعد عبد الله ، ٢٠٠٨ ، طبعة أولى ، دار البازوري للنشر والتوزيع ، عمان (الأردن) .
- حمود ، خضير كاظم ، ادارة الجودة الشاملة ، ط ١ ، دار السيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٠ .
- د. رعد عبد الله الطائي / د. عيسى قدامة ، إدارة الجودة الشاملة ، عمان الاردن - شارع الملك حسين ، الطبعة العربية ، ٢٠٠٨ .
- زاهر ، بسام حسن ، مدخل متكامل مقترح لتطبيق ادارة الجودة الشاملة ، دراسة تطبيقية على شركات قطاع الأعمال العام لصناعة الغزل والنسيج في مصر ، رسالة ماجستير ، جامعة عين شمس ، ١٩٩٨ .
- صليحة ، خلف ، المنظمة لقيمة الزبون كمدخل لتحقيق ولأئة ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، جامعة الجزائر ، ٢٠٠٦ .
- عبيدات ، سليمان خالد ، دراسة تحليلية للطاقة الإنتاجية في الشركات الإنتاجية في الشركات الصناعية الأردنية والعوامل المؤثرة عليها ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، العدد الثاني ، ١٩٩٤ .
- عبود ، نجم ، إدارة العمليات ،النظم والأساليب والاتجاهات الحديثة ، ج ١ ، دار الطباعة والنشر ، السعودية ، ٢٠٠١ .
- عطية ، محسن علي عطية ، الجودة الشاملة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩ .

- محسن ، ماجد عبد الأمير أثر استراتيجيات التركيز في اداء المنظمة دراسة تحليلية لاراء عينة من المدراء الزبائن في قطاع الأصباغ ، أطروحة دكتوراة ، جامعة المستنصرية ، ١٩٩٥ .
- هيجات ، عبد الأمير احمد ، منهج عملي لتطبيق مفاهيم ادارة اجودة الشاملة الكلية ، الإدارة العامة ، المجلد ٣٤ ، العدد ٣ ، ١٩٩٤ .
- ياسين ، محمود يوسف ، "واقع ممارسات التسويق واثرها في بناء الولاء كما يراها عملاء البنوك التجارية في محافظة اربيد ، رساله ماجستير في ادارة الأعمال ، لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، جامعة اليرموك ، ٢٠١١
- Boora,k.& singh,H., "customer loyalty and it's antecedents: conceptual framework", Journal International research & educational consortium, Vol ;2, no.(10) 2011
- Dilworth, gams B.oderation Management design blanning and control of manu and services, Khill, 1992.
- Feigenbaum , Armand V, Total. Quality control, 3rd edition, mc Gram-till, Inc, dublising company, new York , 1991.
- Heryanto , "Effect of marketing strategy on customer loyalty" International gonnal of lear thinking , UOL; 7 , NO .(5) , 2011.
- Musrlha, "Effect of serrices and employee commnnication quality on loyalty of mandiri bank msuradaya" gournal Academic Research Inter national , VOL.2, no . 1 , 2012.

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة القادسية

كلية الادارة والاقتصاد

قسم ادارة أعمال

أستمارة أستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أستمارتي وضعت بين أيديكم تتعلق ببحث التخرج المرسوم (دور ادارة الجودة الشاملة في ولاء الزبون) دراسة تطبيقية على كادر تدريسي كلية الادارة والاقتصاد - جامعة القادسية نظرا لكونه الموضوع يخصهم من جهة ، وثقتي الكبيرة بكم لذا فان تعاونكم وجهودكم في المساهمة وتقديم الاجابة الدقيقة لهم الاثر الكبير في أغناء البحث مقدرين لكم جهودكم ووقتكم وأمانتكم العلمية ...

جزاء الله خيرا لحسن تعاونكم

الباحثين

المشرف

رنين عدنان يونس

الأستاذ الدكتور

زهراء حميد عباس

حسن فلاح ورد

القسم الأول .. المعلومات العامة

ضع إشارة (صح) في الفقرة التي تتفق مع حالتك

١. الجنس. - ذكر - أنثى

٢. العمر. - ٢٠ فأقل - ٢١-٣٠ - ٣١-٤٠ - ٤١-٥٠

٣. الحالة الاجتماعية. - أعزب - متزوج - مطلق - ارمل

٤. التحصيل العلمي. - يقرأ ويكتب - ثانوية وما يعادلها

- معهد - كلية - دراسات عليا

القسم الأول

٥. التحسين المستمر

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
١	تشكل الإدارة فرص عمل لتحسين المستمر من أجل تلافي الأخطاء وأدخال التحسينات اللازمة					
٢	التحسين المستمر لمهارات العاملين وكفاءتهم يعد من أولويات إدارة المنظمة					
٣	تحديد الإدارة متطلبات التحسين المادية والبشرية لخطة عمل محددة					

٦. اندماج العاملين

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
١	يفوضني رئيسي صلاحيات كافية لإنجاز مهام عملي في المنظمة					
٢	تعد الإدارة مبدأ الرقابة					

					الذاتية والثقة باداء المرووسين	
					يشجعني رئيسي مبدأ الرقابة في البحث عن طرق جديدة لتحسين جودة وحل المشكلات	٣

٧. التركيز على الزبون الداخلي (العاملين)

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا أتفق تماماً
١	الوظيفة المناطة بي تتوافق مع تخصيص العلمي وقدراتي العملية والذهنية				
٢	اتحمل مسؤولية اتخاذ القرارات ذات العلاقة بمشاكل عملي دون الرجوع لرئيسي المباشر				
٣	يمنحني عملي الحالي فرصة الحصول على الخبرة اللازمة للتقدم الوظيفي				

القسم الثاني

٨. الفقرات المتعلقة بقياس درجة ولاء الزبون

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
١	تمنح الادارة مكافآت مادية (الراتب والمخصصات الأخرى) تفي بتلبية متطلبات المعيشة					
٢	المكافآت المادية التي اتلقاها عند اجادتي لعملي مرضية					
٣	تقوم الادارة باشتراك المرؤوس بوضع سياسات الحوافز					
٤	تقوم الادارة بمكافأة الجهد الإضافي					
٥	تسعى الإدارة نحو أشباع الحاجات المعنوية للمتميزين بالعمل					