
About a proposed model for a comprehensive quality system to serve as an input to improve the perceived quality

Mohamed Abd Alwakel Ataa Ibrahim

هذه الرسالة دراسة ميدانية وتركز على قياس مدى تطبيق نظام الجودة الشاملة للخدمة فى شركتى موبينيل وفودافون وقياس مستوى جودة الخدمة المقدمة منهما للعملاء مشكلة الدراسة :يمثل نظام الجودة الشاملة للخدمة احد المداخل الادارية الحديثة لتحسين الانتاجية ورفع الكفاءة وتحقيق الفاعلية فى منظمات الاعمال الخدمية بما يضمن البقاء والنمو فى الاسواق وزيادة القدرة التنافسية فى ظل بيئة تتميز بتزايد حدة المنافسة محليا وعالميا ويتطلب هذا النظام عددا من الابعاد اللازم توافرها عند التطبيق.اهداف الدراسة:تستهدف الدراسة الاجابة على السؤال الرئيسى لمشكلة الدراسة وذلك من خلال تحقيق الاهداف الفرعية المتكاملة التالية:1. قياس مستوى تطبيق نظام الجودة الشاملة للخدمة بغرض تشخيص الواقع الحالى لنظام الجودة بشركتى موبينيل وفودافون ومدى وجود اختلافات او تباينات فيما يتعلق بمستوى التطبيق فى الشركتين.2. اقتراح نموذج كمى لقياس مستوى تطبيق نظام الجودة الشاملة للخدمة.3. قياس مستوى جودة خدمة التليفون المحمول من وجهه نظر عملاء شركتى موبينيل وفودافون ومدى وجود اختلافات فيما يتعلق بهذا المستوى بين عملاء الشركتين.4. اقتراح نموذج كمى لقياس مستوى جودة خدمة التليفون المحمول.5. اقتراح نموذج وصفى لتحديد طبيعة العلاقة بين مستوى تطبيق نظام الجودة الشاملة للخدمة .مكونات البحث:وتشمل هذه الرسالة على سبعة فصول الفصل الاول يحتوى على الاطار الفكرى والفلسفى لنظام الجودة الشاملة للخدمة وبيان علاقتة بجودة الخدمة الفصل الثانى إطار نظرى متكامل لنظام الجودة الشاملة للخدمة اما الفصل الثالث يناقش جودة الخدمة اما الفصل الرابع تحليل واقع تطبيق نظام الجودة الشاملة للخدمة فى شركتى موبينيل وفودافون والفصل الخامس يشمل على قياس مستوى جودة خدمة التليفون المحمول من وجهة نظر عملاء شركتى موبينيل وفودافون الفصل السادس تحديد طبيعة العلاقة بين مستوى تطبيق نظام الجودة الشاملة للخدمة ومستوى جودة خدمة التليفون المحمول والفصل السابع يناقش نتائج وتوصيات الدراسة.