

## المخلص باللغة العربية

### أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة

دراسة ميدانية في شركات الاتصالات بالمملكة الأردنية الهاشمية

الطالب

عامر بسام عبد اللطيف العزة

إشراف الدكتور

عبد الستار حسين يوسف

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة على جودة خدمات شركات الاتصالات بالمملكة الأردنية الهاشمية. تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في شركات الاتصالات بالمملكة الأردنية الهاشمية. أما عينة الدراسة، فقد تكونت من المديرين ورؤساء الأقسام والمشرفين الإداريين في شركات الاتصالات بالمملكة الأردنية الهاشمية، والبالغ عددهم (150) فرداً. وقد لجأ الباحث إلى المنهج الكمي – الوصفي التحليلي – من خلال العديد من الأساليب الإحصائية أبرزها تحليل الإنحدار المتعدد بهدف تحقيق أهداف دراسته واختبار فرضياتها.

وكان من أبرز نتائج الدراسة، وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة الشاملة (إدارة العمليات، التخطيط الاستراتيجي، دعم القيادة) على جودة الخدمة في شركات الاتصالات بالمملكة الأردنية الهاشمية، ووجود تأثير ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة الشاملة (إدارة العمليات، دعم القيادة) على جودة الخدمة التقنية في شركات الاتصالات بالمملكة الأردنية الهاشمية، إضافة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة الشاملة

(التخطيط الاستراتيجي، دعم القيادة) على جودة الخدمة الوظيفية في شركات الاتصالات  
بالمملكة الأردنية الهاشمية.

وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة الإهتمام بالزيائن وشكاواهم وتطور  
إحتياجاتهم، حيث يتطلب من الشركات المبحوثة الأخذ بنظر الاعتبار حاجات ورغبات الزيائن  
بمختلف تصنيفاتهم والاهتمام بالتنوع في تقديم خدمات الاتصالات من قبل الشركات المبحوثة بما  
يتفق مع إحتياجات الزيائن وفقاً لخصائصهم.