

<p>أثر ممارسات فلسفة إدارة الجودة الشاملة على رضا واستبقاء العملاء بمطاعم الخدمة السريعة</p>	<p>عنوان البحث باللغة العربية</p>
<p>د. نبيل علي بدران</p>	<p>الباحث</p>
<p><b>International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality Vol. (16), No. (2), December, 2022</b></p>	<p>مكان النشر</p>
<p>في عصر التواصل الاجتماعي العالمي والمنافسة الشرسة التي لا تنتهي، تضطر المطاعم داخل الأعمال الخدمية الأخرى إلى تطوير عملياتها ومنتجاتها. لقد أصبحت إدارة الجودة الشاملة حقيقة وليست موضة. في جوهرها، تأتي هذه الورقة الكشف عن ضرورة فلسفة إدارة الجودة الشاملة في نظر العملاء. تهدف الدراسة إلى التحقق مما إذا كان رضا العملاء يتأثر بالممارسات المختلفة لإدارة الجودة الشاملة في مطاعم الوجبات السريعة. بنيت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام نهج المسح لتقييم العلاقة بين الأبعاد المختلفة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة مثل القيادة والاستراتيجية وقياس الجودة وممارسات إدارة الموارد البشرية بشكل عام</p> <p>رضا العملاء والاحتفاظ بخدمات الوجبات السريعة ذات الصلة. شارك عشوائياً ١٧٦ من عملاء الوجبات السريعة المختارون بشكل إيجابي في الدراسة. يتم استخدام SPSS (v28) في تحليل البيانات. تم استخدام تحليل الانحدار والارتباطات والتباين لاختبار فرضيات الدراسة وتحقيق الأهداف. أوضحت النتائج أن هناك انحدار خطي عالي الدلالة بين المتغير التابع "رضا العملاء والاحتفاظ بهم" والعامل المستقل الذي هو ممارسات إدارة الجودة الشاملة. تم الاتفاق بشدة على جميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة في وجهة نظر عملاء الوجبات السريعة. تثير الدراسة توصيات مختلفة لإدارة عمليات الوجبات السريعة فيما يتعلق بممارسات الجودة الشاملة.</p> <p><b>الكلمات المفتاحية:</b> إدارة الجودة الشاملة، رضا العملاء، عمليات الوجبات السريعة، صناعة الخدمات</p>	<p>الملخص باللغة العربية</p>