|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **كلية الادارة والاقتصاد** | | | | College Name |
| **ادارة اعمال** | | | | Department |
| **بلال جاسم القيسي** | | | | Full Name as written in Passport |
|  | | | | e-mail |
| **Professor** | **Assistant Professor** | **Lecturer** | **Assistant Lecturer** | Career |
| PhD | | Master | |  |
| **تقييم جودة الخدمات على وفق عمليات أدارة ألمعرفة وإدارة علاقات ألزبون دراسة**  **استطلاعية لأراء عينة من مدراء شركة زين للاتصالات الخلوية العاملة بالعراق** | | | | Thesis Title |
| 2008م | | | | Year |
| **في أطار التوجهات الفكرية المعاصرة تشهد الدراسات والأبحاث تداؤبية عالية ، وذلك بجمع عدد من الموضوعات في حقول معرفية شتى ، وهذا هو دَيدن الدراسة الحالية عندما تفاعلت في أثنائها جُملة من المتغيرات التي توزعت في حقلي السلوك التنظيمي والتسويق من جهة ، لتلامس من الجهة ألأخرى المفاهيم المعاصرة لفلسفة الجودة .**  **صيغت مشكلة الدراسة بعدد من التساؤلات الفكرية والتطبيقية ، تتمثل في الخوض بمعرفة الزبون وسلوكه الشرائي ، وأهمية أبعاد أدارة علاقات الزبون ومستوى أهميتها وتأثيرها في جودة الخدمات ومفهوم جودة الخدمات ومستوى أهميتها ، وماهيـّة عمليات المعرفة وما هو مستوى أهميتها في الشركات المبحوثة وتأثيرها في جودة الخدمات ، إذ جرى اختبار هذه التساؤلات لاحقاً . تهدف الدراسة الى تحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة في الشركة المبحوثة وإمكانية تطبيقها بأبعادها الفرعية ، والكشف عن واقع ستراتيجيات أدارة المعرفة وعلاقات الزبون في المنظمة موضوعة البحث ، ومدى قدرتها على الارتقاء بها وتسخيرها لخدمة الزبون في المنظمة المدروسة .**  **أجريت الدراسة على عينة من المدراء في شركة الاتصالات الخلوية بلغ قوامها ( 84 ) شخصاً ، وذلك باستعمال الاستبانة بوصفها أداة جمع المعلومات التي آلت لتتحول بفعل أدوات إحصائية مختبرة الى نتائج ، فاستنتاجات وتوصيات شَخصت حقيقة المتغيرات وواقعها والتي تناولتها الدراسة من الناحية الفكرية و التطبيقية في الشركة المبحوثة.**  **أستعمل المنهج الوصفي التحليلي منهجاً للبحث ، كما جرى منها متضمنات الدراسة في ستة فصول ، تناول الفصل الأول منها المعرفة وأدارتها ورأس المال الفكري ، فيما خُصص الفصل الثاني لإدارة علاقات الزبون وجودة الخدمات ، فيما تكفّل الفصل الثالث بعرض أهم الدراسات السابقة التي استندت الدراسة إليها وإيضاحاً لمنهجيتها ، واستعرض الفصلين الرابع والخامس للتحليل والمعالجة الإحصائية ، فيما تبنـّى آخر فصل الاستنتاجات والتوصيات .** | | | | Abstract |