**تأثير جودة الخدمة على تحقيق رضا الزبون**

**الطالب اوس حبيب كامل و الطالبة اية جمال كمال/ رابع ادارة عامة صباحي**

**المشرف : أ.م.د نسرين جاسم محمد**

**المستخلص**

تعتبر جودة الخدمة من اكثر المواضيع بحثاً واهمية في مجال التسويق الخدمي ذلك لانها تعد احد اهم المداخل التي تعتمد عليها المؤسسات الخدمية في تحقيق التميز والبقاء في وسط المحيط الذي تنشط فيه, فقد اصبحت تواجه في عالم اليوم العديد من التحديات تذكر في مقدمتها : تزايد حدة المنافسة وتشابه الخدمات وصعوبة التمييز بينها ولذا اضحت المهمة الاساسية للمؤسسات الخدمية هي تقديم خدمات تستجيب ليس فقط لحاجات ورغبات الزبائن وانما ايضاً لتوقعاتهم او تجاوزها وهذا بهدف كسب رضائهم وولائهم الدائم والمستمر فالمؤسسات والمنظمات في الوقت الحالي اصبحت لا تعمل فقط على ارضاء الزبائن وابهارهم كما يقول الامريكيون بل اصبحت تسعى الى مايسمى (اسعاد الزبون) وتقديم ما لا يتوقعه كما يقول اليابانيون

وقد دفعت هذا التحديات التي تواجهها المؤسسات والمنظمات الخدمية الى تزايد الاهتمام بموضوع جودة الخدمة اكثر من اي وقت مضى سواء من قبل المعنيين او من قبل الباحثين

فالزبائن الان لديهم بدائل اكثر للاختيار من بينها وفقاً لما يناسبهم اذ ينظروا الى جودة الخدمات في السوق التنافسية وبعدها يقرروا الاختيار مما فرض على ادارة المؤسسات والمنظمات الخدمية على فهم احتياجات الزبائن بهدف تحقيق رضاهم والعمل على كسب ولائهم والذي يعد عملاً مهماً لمواجهة التنافس نتيجة التوجهات الحديثة التي تركز على الزبائن بدل الارتكاز على المنتج وبما ان المنافسة بين مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة نحو الازدياد فأن على كل مؤسسة ومنظمة خدمية ان تكون قادرة على توفير خدمات عالية الجودة وبالتالي تحقيق الارضاء للزبائن لتستمر في النمو والمنافسة في العمل

لذا فأن البحث الحالي يهدف الى:

1. تحديد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة وتحسينها ونماذج تقيمها بالاضافة الى التعرف على رضا الزبون وطرق قياسه.
2. تحديد اهم وانسب المعايير التي يعتمد عليها الزبائن في تقييم لجودة الخدمة المقدمة لهم من قبل المنظمات.
3. تحديد مستوى جودة الخدمة في (المنظمات والمؤسسات الخدمية العراقية) تحديد مستوى رضا الزبون
4. التعرف على اهم المعايير المعتمدة في تحديد جودة الخدمة العام