



المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم

جامعة أم القرى

كلية إدارة الأعمال

قسم إدارة أعمال الحج والعمرة

ماجستير إدارة أعمال الحج والعمرة

## تقييم جودة الخدمات في مشعر مزدلفة

مشروع بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير من كلية إدارة الأعمال  
بقسم إدارة أعمال الحج والعمرة جامعة أم القرى

إعداد

ريم محمود بركات

الفصل الدراسي الثاني

العام الجامعي

2021م / 1442هـ

## المستخلص باللغة العربية

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم الخدمات المقدمة بمشعر مزدلفة، وقياس جودتها، والمعوقات التي تؤثر على جودة الخدمات. ولتحقيق أهداف الدراسة، اتبعت الباحثة المنهج الوصفي مستخدمة المقابلة والاستبانة، حيث تم مقابلة مسؤولي أربع جهات مقدمة للخدمات بمشعر مزدلفة، ثم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية ممن سبق لهم أداء فريضة الحج وزيارة مشعر مزدلفة والبالغ عددهم (٣٠٦) حاج.

وأشارت النتائج إلى أن أهم الخدمات المقدمة بمشعر مزدلفة تمثلت في الخدمات المقدمة في الجوانب التطويرية لمشعر مزدلفة مثل تطوير الاسكان والمرافق العامة والخدمية وتطوير منظومة النقل ومنظومة التوجيه والإرشاد، تهيئة المرافق والإنارة والطرق، أعمال الإصحاح البيئي، توزيع الفرق الميدانية لخدمة الحجاج والخدمات الغذائية، وأن جودة الخدمات المقدمة قد نالت درجة رضا متوسطة إلى عالية، وأن أهم المعوقات التي تؤثر على جودة الخدمات تمثلت في محدودية المكان والزمان وصعوبة الحركة، وأن من أبرز الخدمات التي تم اقتراحها تطوير دورات المياه وزيادة عددها، تطوير الخدمات كافة، تنظيم ساحات مشعر مزدلفة، النظافة وزيادة الطاقة الاستيعابية.

ومن أهم توصيات الباحثة إعطاء مشعر مزدلفة مزيداً من الجهد في التطوير، حل المعوقات التي تقف أمام مقدمي الخدمات، ووضع معايير لتقديم كافة الخدمات تتفقد بها الجهات في خدماتها بمشعر مزدلفة.

## المستخلص باللغة الإنجليزية

This dissertation aims to provide the most significant services offered at Muzdalifah, evaluation of quality of the services there and the obstacles that negatively affect the quality of services.

To achieve such goals, the researcher follows the descriptive method using interview and questionnaire. This is done by interviewing managers of four parties whose responsibility is to offer services at Muzdalifah and by distributing the questionnaire randomly to 306 pilgrims who have already performed Hajj and visited Muzdalifah.

The results of these two methods say that the most important services at Muzdalifah are represented in improving of housing and facilities, developing services, the works of environmental reforms, correction of traffic and transportation, distributing staff and food needs. Then it is shown that the quality of such services is rated from medium to high. Whereas the obstacles to these services are shown in limited space and time, and difficulty of movement. Some services are being suggested like developing water closets and increasing their number, improving the services in general, organizing the open areas of Muzdalifah, cleanness and increasing the capacity there.

Finally, the researcher's recommendations are as follow:

- 1-giving Muzdalifah more effort in developing,
- 2-solving the problems which facing the services offers,
- 3-and setting specific standards which must be followed by those who offer services at Muzdalifah.

## المقدمة

تولي حكومة خادم الحرمين الشريفين عظيم الاهتمام والرعاية بتطوير المشاعر المقدسة، وخدماتها، وفي ظل رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ التي تهدف إلى التقدم في جميع المجالات ومن أهمها مجال خدمة الحجاج والمعتمرين، سعت المملكة إلى إنشاء المشاريع المتتالية، وتنفيذ الأفكار البناءة، وإنجاز المهام التي تهدف أولاً وأخيراً لجعل رحلة فريضة الحج ميسرة ومريحة وخاضعة للتنظيمات الأمنية والإدارية التي تكفل سلامة وطمأنينة ضيوف الرحمن. (قسني، ٢٠١٨)

فقد شهدت المشاعر المقدسة مؤخرًا اتجاهًا نحو الرقي بجودة الخدمة وهذا من خلال إنشاء واستحداث الهيئة الملكية لمكة المكرمة والمشاعر المقدسة التي تُعنى بدراسة ومراقبة وتنفيذ ومتابعة كل ما من شأنه الارتقاء بمستوى الخدمات في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، والعمل على تطوير مكة المكرمة والمشاعر المقدسة لتكون من أرقى وأذكى مدن ومناطق العالم.

ولعل مشعر مزدلفة من أهم هذه المشاعر المقدسة لوجوب المبيت فيه، وهو ثالث المشاعر المقدسة التي يمر بها الحجاج في رحلة إيمانية يؤدون فيها مناسك الحج لذا يعتبر العمل على تطويره والارتقاء بخدماته تحقيقاً لأهداف المملكة العربية السعودية والحاج في آن واحد، حيث جاء في مقدمة ما قامت به المملكة العربية السعودية، توسعة المشعر الحرام وتهيئة ساحات المبيت فيه وتزويدها بكل ما هو مطلوب من الخدمات والمرافق الطبية والصحية والمياه النقية والطرق والإنارة ودورات المياه والاتصالات والتغذية والمراكز الإرشادية والأمنية وتنظيم أماكن المبيت فيه لتسهيل حركة المرور. (وكالة الأنباء السعودية [واس] ٢٠١٨)

ويمكن القول بأن الخدمات المقدمة ذات جودة مرهون بنظرة الحاج للخدمات ودرجة إشباع حاجياته ومتطلباته، الأمر الذي يُحتم على الجهات المقدمة للخدمات تبني مفاهيم الجودة في

خدماتها، أي بما يرغب فيه ويطمح إليه المستفيد وهو الحاج، لذا جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على تقييم جودة خدمات مشعر مزدلفة والمأمول أن يستفيد من هذه الدراسة المهتمون بخدمة ضيوف الرحمن من الجهات الحكومية والأهلية والبحثية ذات العلاقة.

### مشكلة الدراسة

تحتاج الخدمات في المشاعر المقدسة وخاصةً مزدلفة إلى مزيد من التطوير والتحسين وذلك للوصول إلى رضا الحاج وسهولة حصولهم على تلك الخدمات، وأهمية توافر وتكامل جودة الخدمات المقدمة لهم وإدارة وتدبير كل ذلك، فمشعر مزدلفة وعلى مر السنوات الطويلة يعاني من ضيق المساحة الجغرافية، ومكوث الحجاج الغير منتظم (البديوي، ٢٠١٧)، ويفتقد للعديد من الخدمات أهمها عدم توفر عدد كبير من دورات المياه للحجاج الذين يقضون ساعات بمزدلفة، ورغم أن مزدلفة طريق مرور إلا أن إلزام الحجاج بالمرور منها والبقاء إلى ما بعد منتصف الليل أو المبيت لدى بعض المذاهب يجعل المهتمين يطالبون بتوفير كثير من الخدمات سواء تنظيم الطرق المؤدية إليها وتنظيم أماكن المبيت بها وفصلها عن الخدمات الأخرى وتوفير أماكن لبيع المأكولات والمشروبات (صحيفة مكة، ٢٠١٤). ومما سبق يمكن تحديد مشكلة البحث في السؤال التالي: ما مدى توفير وجودة الخدمات في مشعر مزدلفة؟

### أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة بكونها تسلط الضوء تفصيلاً وإجمالاً على تقييم جودة الخدمات المقدمة في مشعر (مزدلفة) نظرًا لقلّة البحوث التي تتناول هذا الموضوع حيث تسهم هذه الدراسة – بحول الله – في خدمة متخذي القرار وذلك من خلال تقديم الدراسة مقترحات وتوصيات تؤدي إلى تطوير الخدمات المقدمة في هذا المشعر المقدس.

### الغاية وأهداف الدراسة

- ١- التعرف على أهم الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة.
- ٢- قياس جودة أهم الخدمات المقدمة بمشعر مزدلفة.
- ٣- تحديد المعوقات التي تؤثر على جودة الخدمات المقدمة بمشعر مزدلفة.

٤- اقتراح الخدمات التي يمكن توفيرها في مشعر مزدلفة لإثراء تجربة الحجاج.

### أسئلة الدراسة

١. ماهي أهم الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة؟
٢. ما مدى جودة أهم الخدمات المقدمة بمشعر مزدلفة؟
٣. ما هي المعوقات التي تؤثر على جودة الخدمات المقدمة بمشعر مزدلفة؟
٤. ماهي الخدمات التي يمكن توفيرها في مشعر مزدلفة لإثراء تجربة الحجاج؟

### منهج الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الإجابة على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، حيث تم الرجوع في الجانب النظري إلى مصادر المعلومات من الدراسات ومقالات التي جاء بها الباحثون والمفكرون في موضوع جودة الخدمات عمومًا وجودة الخدمات في مشعر مزدلفة خصوصًا، وتم الاعتماد في الجانب التطبيقي على المقابلات والاستبيان بهدف التعرف على تقييم جودة الخدمات المقدمة بمشعر مزدلفة.

### حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: تتناول هذه الدراسة موضوع (تقييم جودة الخدمات)
- الحدود الجغرافية (المكانية): تتناول هذه الدراسة مشعر مزدلفة
- الحدود الزمانية: يتم تناول هذه الدراسة من شهر جمادى الآخر إلى شهر شوال لعام ١٤٤٢هـ و ( ٢٠٢١ م ).
- الحدود البشرية: الفئة المستهدفة في هذه الدراسة هم من سبق لهم أداء فريضة الحج والمسؤولين مقدمي الخدمات بمشعر (مزدلفة).

### مصطلحات الدراسة

هناك عدد من المصطلحات تم استخدامها في هذه الدراسة، ولمعرفة المقصود منها تم وضع التعريفات التالية:

**مشعر مُزدلفة:** أشار البركتي (٢٠٠٣) إلى أن مزدلفة تُعرف بأنها " موضع بين منى وعرفات وفيها المشعر الحرام هو المعلم أي موضع علامة الحرم " (ص ٢٠٢).

**التقييم:** أشار عمر (٢٠٠٨) إلى أن التقييم يُعرف بأنه " استعراض النتائج وما حقته من تقدّم، وتقرير قيمة تلك النتائج " (ص ١٨٨٦).

**جودة الخدمات:** أشار نور الدين (٢٠٠٦ | ٢٠٠٧) إلى تعريف جودة الخدمات بالآتي " تعريف جونسون: هي القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له" (ص ٢).

### المبحث الأول: أساسيات حول مفهوم الخدمة

#### مفهوم الخدمة

إن لمفهوم الخدمة تعاريف متعددة وهنا سنشير إلى بعض منها:

تعرف الخدمة على أنها: " عبارة عن نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد، المنظمات أو المكائن التي تقدم من خلالها. ومستوى الإشباع للمستفيد يرتبط بمستوى أداء الأفراد، المنظمات أو المكائن، وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط ". ( بن طيب، ٢٠١٥-٢٠١٦، ٥٣ )

كما تعرف الخدمة بأنها: " نشاط أو منفعة أو إشباع يستطيع أن يقدمها البائع إلى المشتري، دون أن يترتب على ذلك نقل للملكية من المنتج إلى الزبون ". ( لعذور، ٢٠٠٨، ٢٢ )

كما عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمة بأنها: " منتجات ملموسة أو على الأقل هي كذلك إلى حد كبير، فإذا كانت بشكل كامل غير ملموسة فإنه يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل ولا يتم نقل أو خزنها، وهي تقريبا تفتى بسرعة، فسلع الخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شرائها واستهلاكها فيه، فهي تتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة (يتعذر فصلها) وغالبًا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم بيعها بمعنى نقل الملكية وليس لها لقب أو صفة ". ( عيلان، ٢٠١٥-٢٠١٦، ٩ )

### خصائص الخدمة

إن للخدمات خصائص تتميز بها عن المنتجات المادية، حيث تتميز بأربع خصائص وهي (عيلان، ٢٠١٥-٢٠١٦م، ٩-١٠):

- عدم ملموسية الخدمات: بمعنى ليس لها وجود مادي ويتم الانتفاع منها عند الحاجة إليها.
- التلازمية: وتعني درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، ويترتب على ذلك في كثير من الخدمات ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها.
- عدم التماثل: تعني هذه الخاصية عدم القدرة في كثير من الحالات على نمطية الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير وواضح.
- تذبذب الطلب: حيث يتميز الطلب على بعض الخدمات بالتذبذب وعدم الاستقرار، فهو لا يتذبذب بين فصول السنة فحسب، بل يتذبذب أيضاً من يوم إلى آخر من أيام الأسبوع، بل من ساعة إلى أخرى في اليوم الواحد.

### المبحث الثاني: أساسيات حول جودة الخدمة

#### مفهوم جودة الخدمات

هناك اتفاق بين الدراسات الحديثة على أن مفهوم جودة الخدمة يظهر وينعكس من خلال تقييم المستفيد من الخدمة وذلك بأنها: " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة " بينما عرفها باراشورمان بأنها " الفرق بين توقعات العملاء للخدمة و إدراكهم الفعلي لها " ( السعافين، ٢٠١٥م، ١٢ )

ويمكننا التعبير عن جودة الخدمة من خلال المعادلة التالية:

جودة الخدمة = إدراك المستفيد للأداء الفعلي – توقعات المستفيد لمستوى الأداء.

ومن خلال المعادلة يمكننا تصور ثلاثة مستويات للخدمة وهي: الخدمة العادية والتي تتحقق عندما يتساوى إدراك المستفيد من الأداء الفعلي للخدمة مع توقعاته السابقة عنها، والخدمة الرديئة وهي التي تتحقق عندما يتدنّى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة له، والخدمة المتميزة وهي التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات المستفيد ( الحدابي، قشوة، ٢٠٠٩، ٩٦ ).



### أهمية جودة الخدمة

يمكننا الإشارة إلى أربعة أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة ( محمد، ٢٠٢٠م، ٧٧ ):

١. نمو مجال الخدمة: إذ تزايدت أعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى، فعلى سبيل المثال نصف شركات الأعمال التجارية الأمريكية يتعلق نشاطها بالخدمات، إضافة إلى نمو المنظمات المتصلة بالخدمات ما زال مستمرًا بالتوسع.
٢. ازدياد المنافسة: إذ من المعلوم أن بقاء الشركات والمشاريع يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة، لذلك فإن توفر جودة الخدمة في المنتجات التي يتم تقديمها من قبل المنظمة والخدمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية.
٣. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت الشركات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها، وهذا يعني أن الشركات يجب ألا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن وعملاء جدد، ولكنه يجب عليها أيضًا أن تحافظ على العملاء الحاليين، ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك.
٤. فهم العملاء: أن تتم معاملتهم بصورة جيدة ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

### دعائم تحقيق جودة الخدمة

إن المنظمات المنتجة للخدمات تحاول أن تميز خدماتها المقدمة ومواصلة تقديم خدمات ذات جودة أفضل من ما يقدمه المنافسون، وذلك من خلال تجاوزها لما يتوقع الزبون من جودة الخدمة المطلوبة، وإن هذا يشكل الأساس الذي يقارن الزبون به ما بين جودة الخدمة المتوقعة التي تولدت لديه نتيجة الخبرة السابقة وبين الخدمة الفعلية، فإذا لم تصل جودة الخدمة التي حصل عليها من المنظمة الخدمية للمستوى المطلوب وفقًا لتوقعاته أو وفقًا لما يأمل وما يريد، فإن الزبون في هذه الحالة سيفقد اهتمامه بمقدم الخدمة والمنظمة التي ينتمي إليها وإذا كان العكس فإن الزبون سيتملك بتكرار التعامل مع مقدم الخدمة غالبًا والمنظمة التي ينتمي إليها مقدم الخدمة، ويمكن القول إن من أهم الدعائم الأساسية لجودة الخدمة ما يلي ( عيلان، ٢٠١٥-٢٠١٦):

١. الرؤيا الاستراتيجية: حيث تتكون لدى منظمات الخدمة الراقية تصورات دقيقة وواضحة حول طبيعة زبائنها واحتياجاتهم الفعلية مما يجعلها تريح ولائهم الدائم. إن مثل هذا التصور أو الرؤيا ضروري وأساسي للمنظمات إذا ما أرادت خلق ولاء للزبائن الذين يتعاملون معها، وإن هذه الرؤيا يجب أن تتحول إلى اتجاه ونهج استراتيجي للعمل به.
٢. التزام الإدارة العليا والعاملين بمفهوم الجودة: إن إحدى سمات المنظمات الخدمية التي تميزها هو التزامها الكامل بنوعية وجودة خدماتها، حيث تبحث إدارتها ليس فقط عن الأداء الحالي وإنما كيفية أداء الخدمة بشكل أفضل وبواقع معدل كل شهر، ويتم التخلص من كل شيء لا تنطبق عليه المواصفات التي لا تنسجم مع طموحات المستفيد وإدارة المنظمة الخدمية.
٣. وضع قياسات عليا للجودة: ضرورة أن تقوم المنظمات الخدمية بوضع قياسات مددة لنوعية وجودة الخدمة المقدمة، ويتم في كل فترة اختبارها عن طريق إجراء البحوث واستقصاء آراء زبائنها من أجل تعديل تلك القياسات بما يتناسب مع التطورات الفنية والتكنولوجية التي يشهدها العالم في مجال العمل في القطاع الخدمي بشكل عام.
٤. وضع أنظمة لمراقبة أداء الخدمة: إن المنظمات الخدمية المتميزة تتابع باستمرار أداء خدماتها وخدمات منافسيها وتستخدم عدد من الوسائل لقياس الأداء اعتمادًا على آراء الزبائن والمقترحات والشكاوى وفرق مراقبة الخدمة.
٥. أنظمة إرضاء المشتكين من الزبائن: إن أحد المؤشرات الأساسية لتميز المنظمة الخدمية هو قدرتها على الاستجابة بسرعة لشكاوى زبائنها ومعالجتها بشكل يخلق حالة الرضا لديهم، ويولد لديهم الشعور بأن هنالك من يتهم بهم وبرغباتهم وهذا سوف يعزز العلاقات العامة بين العاملين في المنظمة والزبائن.
٦. إرضاء العاملين والزبائن في آن واحد: إلى جانب ما تقدمه المنظمات الخدمية المتميزة من خدمات لزبائنها في مجال تطوير جودة ونوعية الخدمة فإنها أيضًا تقدم أداء تسويقي داخلي لمساعدة العاملين ومكافئتهم على أدائهم الجيد نظرًا لإيمانها بأن علاقة المنظمة الخدمية تنعكس سلبًا أو إيجابيًا على علاقتهم بالزبون.

### خطوات تحقيق الجودة

إن وجهات النظر تتباين في شأن الخطوات التي يتم إتباعها في تحقيق الجودة لخدمة العملاء ومن أكثر الخطوات شيوعاً في تحقيق الجودة في الخدمات ما يلي ( جباري، ٢٠١٠-٢٠١١م، ٩٧-٩٩ ):

الخطوة الأولى: إظهار المواقف الإيجابية تجاه الآخرين:

وتحقق هذه الخطوة من خلال جذب انتباه العملاء وإثارة اهتمامهم وذلك من خلال المواقف الإيجابية والتي يُظهرها مقدموا الخدمة للعملاء، وتتمثل هذه المواقف الإيجابية فيما يلي:

- الاستعداد النفسي والذهني لمقابلة العميل، والاهتمام به وتقديم الخدمة المناسبة التي يحتاجها.
- حسن المظهر والمقابلة الجيدة للعميل.
- الابتسامه واللطافة والحماسة لمساعدة العميل في الحصول على خدمة أفضل.
- المعاملة الحسنة مع العملاء بصرف النظر عن جنسه، عمره، مظهره...
- الإيجابية والابتعاد عن السلبية حتى في التعامل مع العملاء الذين يصعب التعامل معهم.
- الدقة في وصف الخدمة.
- التركيز على أهداف المؤسسة.

الخطوة الثانية: تحديد حاجات العميل:

ويتم تحقيق هذه الخطوة من خلال:

- جعل العميل أساس الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- إدراك المتطلبات الزمنية لجودة الخدمات، وذلك بتقديمها في أسرع وقت وبأفضل جودة.
- توقع حاجات العميل مسبقاً.
- فطنة الموظف ولباقته في التعامل مع العميل.

الخطوة الثالثة: العمل على توفير حاجات العملاء:

وذلك عن طريق:

- توفير الخدمات المناسبة في المكان والوقت المناسبين، وأن يتميز مقدم الخدمة بالتدريب والتعليم والمهارات المناسبة.
  - تأدية الواجبات المسندة الهامة، مثل: ترتيب الملفات، المناولة، تسجيل المعلومات...
  - الاتصال الواضح والفعال داخل وخارج المؤسسة الخدمية.
  - معاملة العميل كالضيف.
  - الوفاء بالحاجات الأساسية للعملاء.
  - استخدام مختلف المهارات الترويجية الفعالة.
  - الاستمرار في تقديم الخدمة خلال الظروف الطارئة، أو غير المتوقعة مثل: عطل في الحاسوب، فشل المعدات، ظروف الازدحام الشديدة، نقص العاملين...
- الخطوة الرابعة: التأكد من أن العملاء سيعودون للتعامل من الشركة مرة أخرى:

وذلك من خلال:

- الاهتمام بشكاوي العملاء والإصغاء إليهم واتخاذ القرارات اللازمة لمعالجة هذه الشكاوي.
- اكتساب الموظف مهارات تمكنه من جذب وكسب العميل الصعب إلى الشركة وتحويله إلى عميل سعيد ووفي للمؤسسة.
- تقديم الخدمات بعد إتمام عملية البيع والتعاقد.

### معوقات تطبيق الجودة

ذكرت مجموعة من الدراسات أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الجودة ومنها (العمرى، ٢٠١٣م، ٢٦٠):

- أشارت دراسة بموكسي (Bemoski) إلى أن أسباب فشل إدارة الجودة تتمثل في:
  ١. ضعف التركيز وعدم كفاءة القيادة.
  ٢. عدم وجود هدف محدد وقيادة ملتزمة.
  ٣. غياب الالتزام بفلسفة الجودة نفسها.

- ويذكر فريد وكلوجمان (Freed, Klugman, 1997) أن تطبيق الجودة واجهت مقاومة عند تطبيقها، وذلك يرجع إلى:
    ١. نقص الإدراك: إذا لم يدرك الموظفون أهمية الجودة، فالنتيجة: صعوبة تحقيق أي تقدم.
    ٢. نقص الزمن: إدارة الجودة تستخدم أدوات وتقنيات، فكثير من العاملين يشعرون أنهم ليس عندهم الوقت الكافي لتطبيق الجودة.
    ٣. نقص التمويل: من الضروري للمؤسسة أن يمون لديها مصادر تمويل لازمة لإحداث تحرك عملي تطبيقي فعلي لدعم جهود التحسين.
  - ذكرت دراسة الغنبوسي (AI- Ghanboosi, 2002) أن هناك معوقات قد تحدث عند تطبيق الجودة منها:
    ١. عدم احداث تغيير ثقافي لبيئة العمل.
    ٢. النقص في عدم مشاركة المستويات الإدارية في عملية اتخاذ القرار، من خلال اللجان المشكلة لتطبيق الجودة.
  - ذكر أمجد عبد الحليم خيال (٢٠٠٨م) بعض المشاكل الإدارية والموجودة بالمنظمة، والتي من شأنها تعيق تطبيق الجودة:
    - عدم قيام الإدارة العليا بتشجيع العاملين على التفكير الابتكاري الإبداعي.
    - أشار أحمد محمد منير إبراهيم خليل (٢٠٠٤م) إلى بعض المشاكل الإدارية منها:
    - عدم تزويد العاملين بأدلة العمل الإرشادية التي توضح كيفية ممارسة العمل والنشاط.
- ومن ذلك يتضح الحاجة إلى تذليل المعوقات والتحديات من أجل تفعيل تنفيذ أي برامج للجودة.

### قياس جودة الخدمة

مما لا شك فيه أن جودة الخدمة هي تعبير عن وجهة نظر أو شعور المستهلك تجاه الخدمة المستلمة من قبله، وما اختلف فيه الباحثون هو المتغيرات التي ينجم عنها ذلك الشعور وكذلك كيفية قياسها، وهو الأمر الذي انعكس في ظهور العديد من الأساليب، والطرق في قياس جودة الخدمة. إن تلك الأساليب والطرق وإن اتفقت على أن قياس جودة الخدمة ينطلق من المستهلك إلا أنها تختلف في الكيفية التي تقاس بها، كما أبرزت الجدل حول الأبعاد التي تندرج في عملية قياس جودة الخدمة. وأبعاد جودة الخدمة هي مجموعة الخصائص أو الصفات أو المتغيرات

التي تشكل مجموعها جوانب جودة الخدمة، ويجري القياس لكل منها لتقويم مستوى الجودة العام أو الكلي للخدمة. (السعافين، ٢٠١٥م، ١٣)

### أشهر النماذج المستخدمة في قياس جودة الخدمة

أ/ نموذج الفجوات: ويرمز له بالرمز (PZB) نسبة إلى الحروف الأولى لمكتشفه، وتعتبر دراسة (Parasuraman & Others, 1985) هي الدراسة الأولى التي حاولت تقديم هذا النموذج، يقوم هذا النموذج على مقارنة توقعات العملاء للخدمة، والأداء الفعلي لها ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والأداء الفعلي للخدمة، حيث تتمثل الفجوة في خمس فجوات متتابعة متمثلة في المجالات الخمس التي يشتمل عليها المقياس بالإضافة إلى فجوة كلية تتمثل بالفرق بين الدرجة الكلية للمقياس بين إدراكات وتوقعات المستفيد من الخدمة. حيث توصلت الدراسة إلى عشرة أبعاد لجودة الخدمة المقدمة ثابتة في جميع الخدمات وهي (السعافين، ٢٠١٥م، ١٤):

١. الملموسية: ويقصد بها العناصر أو الشواهد المادية في تقديم الخدمة المتمثلة بالتسهيلات المادية كالمباني والأجهزة والمعدات.
٢. الاستجابة: وهي تعكس رغبة مقدمي الخدمة في المساعدة والسرعة في تقديم الخدمة لهم.
٣. الاعتمادية: ويحتوي هذا البعد على المتغيرات المرتبطة بوفاء المؤسسات بالتزاماتها للزبائن، واهتماماتهم بحل المشكلات العالقة، وقياس دقة وتحري الموضوعية والصحة في تقديم الخدمات.
٤. الأهلية: حيابة مقدمي الخدمة للمهارات والمعارف اللازمة لإنجاز الخدمة.
٥. اللباقة: الأدب والاحترام والتقدير.
٦. المصداقية: الثقة والصدق والأمانة مع الزبون وجعل الأولوية لتحقيق مصلحته.
٧. الأمان: خلو الخدمة من الأخطار وما يريب بالنسبة للزبون.
٨. الوصول: سهولة الاتصال بين الزبون ومقدمي الخدمات والحصول على الخدمة.
٩. الاتصال: الاستماع للزبائن واستخدام اللغة التي يفهمونها.
١٠. فهم الزبون: بذل الجهد لمعرفة حاجات الزبون.

ثم أتت دراسة لاحقة لنفس الباحثين (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988) توصلوا من خلالها إلى إمكانية دمج المعايير العشرة السابقة إلى خمسة معايير وهي: الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان والتعاطف. (يحياوي، بو حديد، ٢٠١٨م، ٣٩)

ب/ نموذج الأداء الفعلي: هذا النموذج يقوم على الابعاد الخمسة التي يقوم عليها مقياس الفجوة، حيث يعتمد على طريقة أكثر بساطة في قياس جودة الخدمة باستخدام إدراك العملاء للأداء الفعلي للخدمة، ومن ثم استبعاد عمليات الطرح بين توقعات العميل وإدراكاته لمستوى الخدمة، وبالتالي أوصت دراسة (cronin & Tylor) بضرورة استخدام مقياس الأداء الفعلي لما يتميز به عن نموذج الفجوة بسهولة الاستخدام والبساطة وكذلك زيادة درجة الواقعية والمصادقية. (السعافين، ٢٠١٥م، ١٦)

### المبحث الثالث: الإطار النظري لجودة خدمات مشعر مزدلفة

#### التعريف بالمشاعر المقدسة

تمثل المشاعر المقدسة بيت القصيد في الحج حيث تحتضن مشعر عرفات ومشعر مزدلفة ومشعر منى، وتقع في الجهة الشمالية الشرقية لمكة المكرمة، ويقصدها الحجاج في أيام الحج لمدة تصل إلى ستة أيام تمارس خلالها العديد من النسك يأتي في مقدمتها قضاء يوم التروية، يوم الثامن من ذي الحجة، بمشعر منى، ثم الوقوف بعرفات يوم التاسع من ذي الحجة وأداء صلاتي الظهر والعصر جمعًا وقرًا، يليه المبيت بمزدلفة ليلة العاشر من ذي الحجة، وقضاء أيام التشريق في منى وما يصاحبه من نسك مختلفة من رمي الجمار والطلق والنحر. (إدريس، ٢٠١٧م، ١٤٢)

#### التعريف بمشعر مزدلفة

ثالث المشاعر المقدسة التي يمر بها الحجيج في رحلة إيمانية يؤدون فيها مناسك الحج – حيث تقع بين مشعري منى وعرفات – ويبين الحجاج بها، بعد نفرتهم من عرفات، ثم يقيمون فيها صلاتي المغرب والعشاء جمعًا وقصرًا – يجتمعون منها الحصى لرمي الجمرات بمنى، ويمكن فيها الحجاج، حتى صباح اليوم التالي: يوم عيد الأضحى ليقضوا بعد ذلك إلى منى.

والمبيت بمزدلفة واجب، ومن تركه فعليه دم، والمستحب الاقتداء برسول الله (صلى الله عليه وسلم) في المبيت حتى يُصبح ثم يقف حتى يسفر ثم يدفع إلى منى، قبل طلوع الشمس. ويعود سبب تسميتها بمزدلفة: لنزول الناس بها في زلف الليل – وقيل أيضًا لأن الناس يزدلفون فيها إلى الحرم، - كما قيل إن السبب أن الناس يدفعون منها زلفة واحدة – أي جميعًا، فيما سماها الله المشعر الحرام وذكرها الله تعالى في قوله: (فإذا أفضتم من عرفات فاذكروا الله عند المشعر الحرام واذكروه كما هداكم وإن كنتم من قبله لمن الضالين) (البقرة من الآية ١٩٨). وسميت بالمشعر الحرام، لأنها داخل حدود الحرم. (السيد، ٢٠١٨م، ٦٠)



### التعريف بالخدمات في المشعر مزدلفة

هي كافة الخدمات المقدمة من قبل حكومة المملكة العربية السعودية، والجهات الأهلية والقطاع الخيري للحجاج في سبيل تسهيل فريضة الحج لهم وتحقيق رغباتهم وإشباع حاجاتهم.

### أنواع الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة

ساحات المبيت: وهي المساحات الفارغة التي يتم توفيرها وتوزيع الخدمات الأساسية حولها حتى يتمكن الحاج من المكوث المنظم في المشعر وسهولة وصوله للخدمات الأخرى.

المرافق الطبية: وهي الأماكن التي تقدم الخدمات الصحية.

دورات المياه: ويقصد بها حمامات الأماكن العامة التي يستخدمها مختلف الأشخاص وتتكون من مراحيض (جلسة الفسيفساء أو الجلسة الإفرنجية) وأحواض لغسل اليدين ومغاسل للوضوء. (إبراهيم، ٢٠١٥م، ٤)

خدمات التغذية: هي الأماكن التي تعنى في تحضير وتقديم الطعام. (أبو شريعة، ٢٠١٧م، ٤)

المراكز الإرشادية والأمنية: هي الأماكن التي تقدم خدمات الإرشاد للتائهين كما أنها تقوم بخدمة الحفاظ على الأمن والتنظيم اللازمة.

الخدمات الإضافية: وهي الخدمات المساعدة التي تقدم في مشعر مزدلفة، كخدمة الإنارة، ومياه الشرب، والطرق.

### جهود المملكة في تقديم خدمات ذات جودة

تقوم المملكة العربية السعودية ممثلة في حكومتها بالاتقاء بخدمة ضيوف الرحمن إلى أفضل وأوجد المستويات، حيث قامت بالعديد من المشاريع التي تصب في خدمة ضيوف الرحمن، والسعي الدائم إلى تحسين وتطوير رحلة ضيوف الرحمن في الحج والعمرة والزيارة.

حيث تم إنشاء شركة حكومية وهي (شركة المشاعر المقدسة للتنمية والتطوير) وتتولى الشركة ثلاث مهام رئيسية وهي: تهيئة المشاعر للحجاج، تطوير وإنشاء وصيانة المنشآت في مشعر منى، تنظيم وتقديم الخدمات للحجاج التي تحقق استدامة الاستفادة من المشاعر المقدسة في مواسم الحج. (وثيقة برنامج خدمة ضيوف الرحمن)

### معوقات تواجه مقدمي الخدمات في المشاعر تؤثر على جودة الخدمات

هناك عدة معوقات تعترض جودة الخدمات بالمشاعر عامة ومشعر مزدلفة خاصة وسنذكر أهم تلك المعوقات:

نقص التمويل: أن من أهم الخدمات التي تعاني من نقص في التمويل خدمات أجهزة التكييف حيث أصبحت عبئاً على الشركات فتقوم بعض المؤسسات بصيانتها على حسابها الخاص، ومن الخدمات التي تعاني نقاً في التمويل خدمات المياه في دورات المياه حيث تعاني من انقطاعات متكررة بين الحين والآخر إذ يضطر الحجاج باستخدام المياه المخصصة للشرب في دورات المياه حتى يعود ضخ المياه من الشركة المشغلة.

قصور أداء فرق العمل المسؤولة عن تقديم ومد الخدمات: إن الجهات المسؤولة عن توفير الخدمات لا تمارس مهامها إلا في وقت متأخر مما يؤدي إلى التأخر في مد جميع الخدمات لجميع الأنحاء.

عدم العمل بالخطط الموضوعية: عدم العمل بخطة السير الموضوعية أدى إلى أحداث عدد من المشكلات والمعوقات ساهمت في انحدار مستوى الخدمة المرورية وتأخر نفرة الحجاج. (حذيفة، مقال، ٢٠١٤).

### نتائج الدراسة:

في ضوء تحليل استجابات أفراد العينة من الحجاج المشاركين في الدراسة الحالية، وتحليل المقابلات فقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ١- فيما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة، فقد بينت النتائج وجود مؤشرات عديدة تدعم جودة الخدمات المقدمة بشكل كبير، ومن أهم تلك المؤشرات أن غالبية الحجاج يؤكدون أن الثقة في قدرة الجهات المسؤولة عن ساحات المبيت على تقديم الخدمة بشكل جيد تتوفر بدرجة عالية، وهذا يبين أن عامل الثقة يعد من العوامل الهامة. كما بينت النتائج أن اللوحات الإرشادية بالساحات تساعد في معرفة اتجاه القبلة، واتجاه مشعر منى وبجودة عالية. وفي ذات السياق، فقد أظهرت النتائج أن مستوى الانارة في الساحات جيدة.
- ٢- أظهرت النتائج أن هناك حاجة لتطوير بعض الخدمات في مشعر مزدلفة ورفع مستوى جودتها في المشعر لتلبية رغبات الحجاج والتي تساهم في تحقيق الطمأنينة والراحة لهم ومن

- أهم تلك الخدمات تنظيم ساحات المبيت في مزدلفة، وتخطيطها بشكل أفضل من أجل تسهيل التنقل فيها بشكل سهل ومريح.
- ٣- كشفت نتائج الدراسة أن غالبية الحاج وبنسبة عالية بلغت ٩٠,٨% لم يحتاجوا للخدمة الطبية والإسعافية في مشعر مزدلفة عند المبيت بها.
- ٤- كشفت نتائج الدراسة أن تقييم الحاج لجودة الخدمات الطبية والإسعافية بمشعر مزدلفة، تعتبر ذات جودة عالية بشكل عام. كما بينت النتائج من أهم المؤشرات الداعمة لذلك تمثلت في وجود حرص من الكادر الصحي على تقديم الخدمة الطبية والإسعافية للحاج وبجودة عالية جداً، كما أن الخدمة الطبية ميسرة بجودة عالية جداً، وفي ذات السياق أن سرعة الاستجابة لاحتياجات الحاج الطبية والإسعافية تتوفر بجودة عالية جداً. كما بينت النتائج أن الموظفون يقومون بشرح المشاكل الصحية التي يعاني منها المرضى بطرق سهلة يستطيع الحاج أن يفهمها.
- ٥- بينت نتائج الدراسة أن تقييم الحاج لجودة خدمات دورات المياه، قد أسفرت نتائجها أن من أهم الخدمات التي تتوفر بجودة عالية في مشعر مزدلفة تمثلت في: توفر المياه بشكل مستمر، توفر الإضاءة الجيدة، وتوفر الأدوات الصحية بحالة جيدة مثل (صنبور الماء – الرشاش – المراض – صندوق الطرد).
- ٦- كشفت نتائج الدراسة أن هناك مجموعة من الخدمات المرتبطة بجودة خدمات دورات المياه، تحتاج إلى تحسين وتطوير من أجل تلبية احتياجات الحاج بشكل جيد ومن بينها زيادة عدد دورات المياه حيث أشارت النتائج إلى وجود زحمة كبيرة في دورات المياه، كذلك من بين الخدمات التي تحتاج إلى تطوير مثل نظافة وتعقيم دورات المياه، توفير صابون غسيل الأيدي، وتوفير أجهزة تجفيف الأيدي أو المناديل. وذلك لتحقيق درجة صحية عالية المستوى للحاج.
- ٧- أظهرت نتائج الدراسة حول تقييم الحاج لجودة خدمات الإعاشة في مشعر مزدلفة، أن هناك مؤشرات عديدة تدعم جودة الخدمات المتعلقة بالإعاشة بدرجة عالية. ومن أهم تلك الخدمات: توفر الوجبات الخيرية في مشعر مزدلفة، وجود حرص من الجهات المسؤولة على تقديم خدمات الإعاشة للحجاج، وتوفير مياه نقية للشرب بشكل كافي. بالإضافة إلى ذلك توفر الثقة في جودة خدمات الإعاشة. كما أشارت النتائج إلى أن هناك بعض الخدمات تحتاج إلى تحسين وتطوير مثل توفير أماكن إضافية لتقديم الوجبات بشكل كافي، مع إمكانية سهولة الوصول إلى خدمات الإعاشة.

٨- كشفت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تقييم الحجاج جودة الخدمات المقدمة في مشعر مزدلفة يعزى لاختلاف الجنسية والفئات العمرية للحجاج المشاركين في الدراسة. بينما كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لاختلاف المؤهل التعليمي والجنس.

٩- أظهرت نتائج الدراسة أن من أهم الخدمات التي اقترحها الحجاج المشاركون في الدراسة لإضافتها في مشعر مزدلفة من أجل إثراء تجربة ضيوف الرحمن جاء في المرتبة الأولى زيادة عدد وتطوير وتحديث دورات المياه، ويليهما في المرتبة الثانية تطوير كافة الخدمات المقدمة بالمشعر، يلي ذلك في المرتبة الثالثة تنظيم الساحات في مشعر مزدلفة من خلال عدد من الإجراءات لتسهيل مبيت الحجاج مثل تزويدها بالفرش والاضاءة وتخصيصها، ثم في المرتبة الرابعة الاهتمام بالنظافة، ثم يلي ذلك في المرتبة الخامسة التنظيم كما أشارت النتائج أن ٣٧,٣% من الحجاج ليس لديهم اقتراحات ، حيث أثنى غالبيتهم على الجهود المبذولة في تقديم الخدمات للحاج في مشعر مزدلفة.

١٠- كشفت نتائج الدراسة بأن الجهات المقدمة تتضافر في تقديم لخدمات كل في اختصاصه لإنجاح منظومة الحج.

١١- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك توافق في أهم المعوقات التي تواجه مقدمي الخدمات بين الجهات الثلاث وزارة الحج والعمرة ولجنة السقاية والرفادة وأمانة العاصمة المقدسة، والتي تتلخص في محدودية المكان والزمان وصعوبة الحركة.

١٢- كشفت نتائج الدراسة أن جهود أمانة العاصمة وجهود لجنة السقاية والرفادة في توزيع الخدمات على الحجاج تكاد تكون متناسقة من كيفية التوزيع التي تطبقها أمانة العاصمة المقدسة وذلك لوجود التنسيق بين الجهات المختلفة المقدمة للخدمات في مشعر مزدلفة.

١٣- كشفت نتائج الدراسة موضوعية إجابات الجهات حول مدى كفاية الخدمات المقدمة للحاج في مشعر مزدلفة، وأن هناك خطط مستمرة وجهود من أجل ترقية الخدمات حتى تصل إلى مستوى الجودة، كما هناك متابعة بشكل دقيق لوضع الملاحظات ودراسة مستوى الخدمات المقدمة، ومعالجة الكثير من المشكلات سواء في ذات الوقت أو المستقبل.

١٤- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك توافق بين استجابات لجنة السقاية والرفادة بأمانة منطقة مكة المكرمة واستجابات أمانة العاصمة المقدسة حول مستوى رضا الحجاج عن الخدمات المقدمة حيث أشارت الجهتين إلى وجود رضا تام ورضي بدرجة عامة، إلا أن ذلك يختلف كلياً

عن إجابة المستجيب من زارة الحج والعمرة، حيث أشار إلى وجود رضى بدرجة متوسطة، أو ما بين المتوسط إلى العالية. حيث أن ذلك يتم عبر دراسات استهدفت قياس رضا الحجاج عن الخدمات المقدمة.

١٥- بينت نتائج الدراسة تناسق إجابة هيئة تطوير مكة ووزارة الحج والعمرة بأن هناك نظرة مستقبلية طموحة لتطوير لاستحداث مشاريع جديدة وتنفيذها لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠، ومن أهم الخدمات التي يتطلعون لإضافتها في مشعر مزدلفة زيادة القدرة الاستيعابية للمكان، مشاريع رفع كفاءة الأنظمة الخاصة بإدارة الحشود من خلال التطبيقات الذكية ومشروع الإرشاد الذكي من خلال استخدام الذكاء الاصطناعي واستخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات الحديثة في التوجيه والإرشاد، ثم كانت إجابة السقاية والرفادة لأمانة منطقة مكة المكرمة فإن نظرتهم بشأن الخدمات التي يتطلعون لإضافتها لإثراء تجربة الحاج في مشعر مزدلفة هي تجهيز مواقع المبيت بالمشعر من سجاد ومراتب خفيفة، أما أمانة العاصمة المقدسة اعتماد نظام متطورا لإدارة معدات النظافة بما يتواءم مع الاحتياجات والخدمات البلدية وفق رؤية المملكة ٢٠٣٠ ، ودراسة توزيع زمزميات تذكارية للحد من استخدام العبوات البلاستيكية المستخدمة لمرة واحدة. ١٦- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك خطط مستمرة وجهود من أجل ترقية الخدمات حتى تصل إلى مستوى الجودة، كما هناك متابعة بشكل دقيق لوضع الملاحظات ودراسة مستوى الخدمات المقدمة، ومعالجة الكثير من المشكلات سواء في ذات الوقت أو المستقبل.

### التوصيات:

في ضوء ما تقدم من نتائج خرجت الباحثة بهذه التوصيات:

١. تضافر جميع الجهات المقدمة للخدمات كل في اختصاصه لإنجاح منظومة الحج في كافة المشاعر وخاصةً مزدلفة.
٢. العمل على حل جميع المعوقات التي تقف أمام مقدمي الخدمات لتقديم خدمة ذات جودة.
٣. أن يكون هناك اهتمام كبير وعناية بتنظيم ساحات المبيت وتخطيطها بشكل أفضل لتسهيل التنقل بالمشعر مزدلفة.
٤. الاستمرار في الاهتمام بالخدمات التي نالت على درجة رضا الحجاج وتطويرها لإثراء تجربة ضيوف الرحمن.

٥. الحاجة إلى زيادة عدد دورات المياه بالمشعر والاهتمام بنظافتها و تطهيرها لما لذلك من أثر مباشر على صحة الحجاج.
٦. ضرورة زيادة أماكن تقديم الطعام، كون مرحلة المبيت بمشعر مزدلفة تكون بعد يوم مليء بالعبادات البدنية والتي يحتاج فيها الحاج إلى الغذاء.
٧. وضع معايير لتقديم كافة الخدمات تتفقد بها الجهات في خدماتها.
٨. إعطاء مشعر مزدلفة جهدًا أكبر في التطوير حتى يستطيع الحاج أن يلتبس ذلك عند زيارته للمشعر.
٩. أخذ مقترحات الحجاج بعين الاعتبار لتحديد مواصفات وجودة الخدمات المقدمة بمشعر مزدلفة.
١٠. تناول مشعر مزدلفة بمزيد من الدراسات العلمية.

#### قائمة المراجع

إبراهيم، سندس كمال يوسف (٢٠١٥). مشاكل دورات المياه العامة في السودان ودور التصميم الداخلي في معالجتها (الأسواق المفتوحة – السوق العربي – الاستاد نموذجًا) (رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، السودان)

<file:///C:/Users/14xox/Downloads/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%AD%D8%AB.pdf>

إدريس، محمد عبد الله (٢٠١٧م) حلول ومقترحات لتهيئة مواقع الزحام في المشاعر المقدسة " مشعر عرفات ". مجلة جامعة الملك عبد العزيز: علوم تصاميم البيئة، ١١ (١١)

[https://www.kau.edu.sa/Files/320/Researches/72739\\_45892.pdf](https://www.kau.edu.sa/Files/320/Researches/72739_45892.pdf)

أبو شريعة، عامر سليمان (٢٠١٧م) رضا المرضى عن جودة الخدمات الغذائية المقدمة لهم في مستشفى شهداء الأقصى. مجلة جامعة الإسراء للعلوم الإنسانية، ٢ (٢)

[https://www.researchgate.net/publication/336877590\\_rda\\_almrdy\\_n\\_j\\_wdt\\_khdmaltghdhyt\\_almqdmthlmfy\\_mstshfy\\_shhda\\_alagsy](https://www.researchgate.net/publication/336877590_rda_almrdy_n_j_wdt_khdmaltghdhyt_almqdmthlmfy_mstshfy_shhda_alagsy)

البدوي، إبراهيم عبد المحسن (٢٠١٧م) زيادة الطاقة الاستيعابية لمشعر مزدلفة من خلال المباني الذكية [ملخص] السجل العلمي لعام ١٤٣٨ هـ - الملتقى العلمي السابع عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، ص ٤٢٨-٤٢٩

<http://www.hajjresearchrep.com/bitstream/handle/123456789/240/%d8%a7%d9%84%d9%85%d9%84%d8%aa%d9%82%d9%89%20%d8%a7%d9%84%d8%b9%d9%84%d9%85%d9%8a%2017-433-438.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

البركتي، محمد عميم الإحسان المجددي (٢٠٠٣). التعريفات الفقهية.

<https://ia802903.us.archive.org/26/items/FP7121/7121.pdf>

الحدابي، داود عبدالملك ؛ قشوة، هدى عبدالله (٢٠٠٩م) جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، ٢ (٤)

<file:///C:/Users/14xox/Downloads/618-Article%20Text-1174-1-10-20140810.pdf>

السيد، حامد (٢٠١٨م). رحلات وزيارات إلى الإعجاز القرآني

<http://eds.b.ebscohost.com.sdl.idm.oclc.org/eds/ebookviewer/ebook/ZTA2NXN3d19fMjIzNTc5NV9fQU41?sid=7ab2748e-d156-4605-b0e1-74085d1ec8aa@pdc-v-sessmgr02&vid=0&format=EB>

بن طيب، هديات ( ٢٠١٥-٢٠١٦م ) دراسة الإنتاج والعمليات باستخدام البرمجة بالأهداف في مؤسسات الخدمات مع دراسة حالة " الجزائرية للتأمينات " ( رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر)

[file:///C:/Users/14xox/Downloads/gestion-production-qualite-services-modele-goal-programming.Doc%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/14xox/Downloads/gestion-production-qualite-services-modele-goal-programming.Doc%20(1).pdf)

جباري، فادية (٢٠١٠-٢٠١١م) تأثير جودة الخدمة على رضا العميل دراسة حالة الوكالة أ  
التابعة للمديرية الجهوية للشركة الجزائرية للتأمينات Saa تلمسان (رسالة ماجستير، كلية العلوم  
الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التسيير، الجزائر)

<http://dspace.univ-tlemcen.dz/bitstream/112/762/1/Djebbari-Fadia.mag.pdf>

السعافين، فاطمة محمود (٢٠١٥م) إستراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية  
في الجامعات الفلسطينية (رسالة ماجستير، كلية التربية الجامعة الإسلامية – غزة، فلسطين)

[https://iugspace.iugaza.edu.ps/bitstream/handle/20.500.12358/20327/file\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iugspace.iugaza.edu.ps/bitstream/handle/20.500.12358/20327/file_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

العمرى، هاني عبد الرحمن (٢٠١٣م) معوقات تطبيق برامج الجودة والتطوير المؤسسي في  
منشآت الأعمال السعودية (دراسة ميدانية)، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة،  
٢٧ (٢)

[https://www.kau.edu.sa/Files/1001002/Researches/66400\\_37940.pdf](https://www.kau.edu.sa/Files/1001002/Researches/66400_37940.pdf)

حج/ مزدلفة.. يبيت فيها الحاج بعد النفرة من عرفات (٢٠١٨، ٨، ١٩) وكالة الأنباء السعودية  
<https://www.spa.gov.sa/1799852>

حذيفة، عبد الرحمن؛ مقالان، ريان (٢٠١٤، أكتوبر، ١٢) ٩ معوقات اعترضت مطوفي  
ومقدمي خدمات حجاج الداخل. صحيفة مكة

<https://makkahnewspaper.com/article/66195>

عمر، أحمد مختار (٢٠٠٨). معجم اللغة العربية المعاصرة.

<https://ia802605.us.archive.org/30/items/waq99366/99366.pdf>

عيلان، سماح (٢٠١٥-٢٠١٦م) تقييم جودة الخدمة الصحية العمومية من وجهة نظر الزبون  
دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية المسيلة (الزهرراوي) (رسالة ماجستير، كلية  
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر)



<http://dSPACE.univmsila.dz:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/10220/%d8%aa%d9%82%d9%8a%d9%8a%d9%85%20%d8%ac%d9%88%d8%af%d8%a9%20%d8%a7%d9%84%d8%ae%d8%af%d9%85%d8%a9%20%d8%a7%d9%84%d8%b5%d8%ad%d9%8a%d8%a9%20%d8%a7%d9%84%d8%b9%d9%85%d9%88%d9%85%d9%8a%d8%a9%20%d9%85%d9%86%20%d9%88%d8%ac%d9%87%d8%a9%20%d9%86%d8%b8%d8%b1%20%d8%a7%d9%84%d8%b2%d8%a8%d9%88%d9%86.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

قسّتي، طلال (٢٠١٨، أكتوبر، ٦). تطوير دورات المياه في المشاعر. جريدة عكاظ.

<https://www.okaz.com.sa/citizen-voice/na/1676601>

لعذور، صورية (٢٠٠٨ م) أهمية التسويق المصرفي في تحسين العلاقة مع الزبون دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية حالة - وكالة مسيلة - (رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، الجزائر)

<https://elibrary.medi.u.edu.my/books/2016/MEDIU5037.pdf>

محمد، أيوب محود (٢٠٢٠ م) أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون (رسالة ماجستير، كلية إدارة الأعمال، العراق)

<https://www.ajsp.net/research/%D8%A7%D8%AB%D8%B1%20%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9%20%D9%81%D9%8A%20%D8%AA%D8%AD%D9%82%D9%8A%D9%82%20%D9%88%D9%84%D8%A7%D8%A1%20%D8%A7%D9%84%D8%B2%D8%A8%D9%88%D9%86.pdf>

مزدلفة المشعر المظلوم (٢٠١٤، أكتوبر، ٣). صحيفة مكة.

<https://makkahnewspaper.com/article/64377#>

نور الدين، بوعنان (٢٠٠٦/٢٠٠٧). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة (رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، الجزائر)  
[http://these.univ-msila.dz/pmb/opac\\_css/doc\\_num.php?explnum\\_id=402](http://these.univ-msila.dz/pmb/opac_css/doc_num.php?explnum_id=402)

وثيقة برنامج خدمة ضيوف الرحمن

<https://www.vision2030.gov.sa/sites/default/files/attachments/%D9%88%D8%AB%D9%8A%D9%82%D8%A9%20%D8%A8%D8%B1%D9%86%D8%A7%D9%85%D8%AC%20%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9%20%D8%B6%D9%8A%D9%88%D9%81%20%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%AD%D9%85%D9%86.pdf>

يحياوي، الهام؛ بوحديد، ليلي (٢٠١٨م) تقييم جودة الخدمات السياحية بالوكالات السياحية ومستوى رضا الزبائن عنها: دراسة حالة. مجلة المعيار، ٩ (٢)

[file:///C:/Users/14xox/Downloads/%D8%AA%D9%82%D9%8A%D9%8A%D9%85%20%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D9%8A%D8%A9%20%D8%A8%D8%A7%D9%84%D9%88%D9%83%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D9%8A%D8%A9%20%D9%88%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%88%D9%89%20%D8%B1%D8%B6%D8%A7%20%D8%A7%D9%84%D8%B2%D8%A8%D8%A7%D8%A6%D9%86%20%D8%B9%D9%86%D9%87%D8%A7%20%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A9%20%D8%AD%D8%A7%D9%84%D8%A9%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/14xox/Downloads/%D8%AA%D9%82%D9%8A%D9%8A%D9%85%20%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D9%8A%D8%A9%20%D8%A8%D8%A7%D9%84%D9%88%D9%83%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AD%D9%8A%D8%A9%20%D9%88%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%88%D9%89%20%D8%B1%D8%B6%D8%A7%20%D8%A7%D9%84%D8%B2%D8%A8%D8%A7%D8%A6%D9%86%20%D8%B9%D9%86%D9%87%D8%A7%20%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A9%20%D8%AD%D8%A7%D9%84%D8%A9%20(1).pdf)