



## Published Researches الأبحاث المنشورة



Title عنوان البحث	Author الناشر	Source Title اسم المجلة	ISSN	Q	Link رابط البحث من موقع المجلة
دراسة تحليلية للعمليات في ETOM ذات العلاقة بتحسين مستوى رضا العملاء في شركات الاتصالات	م. منى الحلاق د.م. محمد مازن محاييري أ.د.م. سمير كرمان	مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية	1022 – 467X		<a href="https://albaath-univ.edu.sy/journal/index.php/Engineering/article/view/1325">https://albaath-univ.edu.sy/journal/index.php/Engineering/article/view/1325</a>
تحسين جودة الخدمات ومستوى رضا العملاء في شركات الاتصالات بتطبيق إطار العمل الـ ETOM مع منهجية الـ SIX SIGMA	م. منى الحلاق د.م. محمد مازن محاييري أ.د.م. سمير كرمان	مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية	1999-7302		<a href="http://journal.damascusuniversity.edu.sy/index.php/index/index">http://journal.damascusuniversity.edu.sy/index.php/index/index</a>
إطار عمل لتحسين الجودة بناء على التكامل بين التفكير المبني على المخاطر وإدارة العمليات واستراتيجية صناعة القرار لتحقيق المتطلبات عند تصميم النظم	م. منى الحلاق د.م. محمد مازن محاييري أ.د.م. سمير كرمان	مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية	1999-7302		<a href="http://journal.damascusuniversity.edu.sy/index.php/index/index">http://journal.damascusuniversity.edu.sy/index.php/index/index</a>
Abstract خلاصة					<p>تشهد بيئة الأعمال الدولية تطورات جذرية تتمثل بالتطور الكبير في نظم المعلومات وبيئة المعلومات، والمنافسة الكبيرة والعولمة التكنولوجية التي غيرت من أهداف المنظمات وألية تحقيق هذه الأهداف، إذ أصبحت جودة الخدمات والمنتجات وتنوعها المحور الأساسي في تحقيق أهداف المنظمات وكذلك تحقيق الميزة التنافسية، والذي لا يمكن الوصول إليهم إلا من خلال تقديم مستوى جودة عال ينسجم مع متطلبات العملاء المتغيرة ورغباتهم المتنوعة والمتميزة. من جهة أخرى نجد أن تصميم نظم المعلومات لا تزال تعاني كثيراً من التحديات التي تؤثر في مخرجاتها، مثل التأخير والتكلفة وغيرهم من المخاطر التي لها تأثير كبير على جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها المنظمات، وتعود الأسباب في أغلب الحالات إلى وجود قصور ونقص في بعض المتطلبات التي لا تلبى معايير الجودة على نحو جيد. في هذا البحث، تم اقتراح إطار عمل متكامل ومنهجية عند تصميم نظم المعلومات من أجل ضمان تحسين جودة الخدمات والمنتجات والتي تعتمد على عوامل مهمة تلبى معايير الجودة موضحة في إدارة الجودة الكاملة TQM ونظام إدارة الجودة ISO9001، مع ضمان التقييم والتحسين المستمر للجودة. تعتمد المنهجية المقترحة على دراسة العوامل الرئيسية، وهي التفكير المبني على المخاطر في إدارة العمليات واستراتيجية صناعة القرار من أجل تحقيق المتطلبات، وضمان تحسين جودة الخدمات والمنتجات باستمرار. برهن هذا البحث المنهجية المقترحة على عدة مستويات. أولاً: برهنت نتائج البحث أهم المتغيرات التي تؤثر في هذه العوامل الرئيسية التي تلبى معايير الجودة. ثانياً: برهنت نتائج البحث العلاقة بين تحسين الجودة (الخدمات والمنتجات) وهذه العوامل التي تلبى معايير الجودة. وأخيراً تم بناء المنهجية لتصميم النظم بدمج هذه العوامل التي تؤثر في جودة المخرجات وتعمل على تحسينها باستمرار ضمن إطار عمل متكامل. تم إثبات المنهجية المقترحة ليتم قبول النموذج كإطار عمل لتحسين الجودة بالإعتماد على المنهج الوصفي والكمي من خلال تصميم واستخدام مجموعة من الاستبيانات التي تم توزيعها على 100 عينة واستخدام التحليل الإحصائي في تحليل ودراسة البيانات التي أكدت على أهمية العلاقة بين الجودة والعوامل التي تلبى معايير الجودة.</p>