

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة - قسم إدارة المشاريع

مشروع تخرج: أثر إدارة الجودة في المشروع على تحقيق رضا العملاء (دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات)

إعداد الطالبة: رحاب حميد السعدون | إشراف الدكتور: عبد الرحيم نادر

الفصل الدراسي الأول - 2026 م

الدراسات السابقة (Literature Review)

أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة عشيبة (2021) - "إدارة الجودة الشاملة في المشاريع الخدمية وأثرها على رضا المستهلك"

- الهدف:** هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر تطبيق ممارسات الجودة الشاملة في المؤسسات والمشاريع الخدمية على مستويات رضا العميل النهائي وتوقعاته.
- المنهجية:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من مستخدمي الخدمات.
- النتائج:** أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لتطبيق أبعاد إدارة الجودة (خاصة التخطيط المسبق والمتابعة) في رفع مستوى رضا المستهلك، وتقليل نسبة الأخطاء والشكاوى أثناء تقديم الخدمة.

2. دراسة توفيق (2019) - "أساسيات إدارة المشاريع: التخطيط، الجودة، والتنفيذ"

- الهدف:** ركزت الدراسة على تحليل العلاقة بين كفاءة مراحل إدارة جودة المشروع (التخطيط، التنفيذ، والمراقبة) وتحقيق الأداء التشغيلي والخدمي المتميز.
- المنهجية:** استخدمت الدراسة المنهج التحليلي من خلال مراجعة وتحليل آليات ضبط الجودة في عدد من المشاريع الإدارية والخدمية.
- النتائج:** توصلت الدراسة إلى أن الالتزام بمعايير الجودة خلال مرحلتها التنفيذية والمتابعة يقلل من الانحرافات عن المعايير المطلوبة، مما ينعكس بشكل مباشر على جودة مخرجات المشروع ورضا المستفيدين.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

1. دراسة "The Management and Control of Quality" (Evans & Lindsay 2020)

- الهدف:** هدفت الدراسة إلى قياس دور تطبيق أنظمة ضمان الجودة الشاملة وضبط العمليات في تعزيز الميزة التنافسية ورضا العملاء في الشركات الحديثة.
- المنهجية:** اعتمدت الدراسة على المنهج الميداني التطبيقي وتحليل حالة عدد من المنظمات الخدمية والتصنيعية.
- النتائج:** بينت النتائج أن التركيز على متطلبات العميل عند التخطيط لجودة المشاريع والخدمات يعد محركاً أساسياً لزيادة الولاء، وتحسين الصورة الذهنية للمنظمة، ورفع مستويات الرضا.

2. دراسة "Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling" (Kerzner 2017)

- الهدف:** تناولت الدراسة تطوير نموذج تكاملي يربط بين ضبط جودة عمليات المشروع وبين تحقيق التوقعات المطلوبة من قبل الأطراف المعنية والمستفيدين.
- المنهجية:** استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتنفيذ مسح ميداني على مديري المشاريع والمستفيدين في قطاعات متعددة.
- النتائج:** أثبتت الدراسة وجود أثر دال إحصائياً لمتابعة وضبط جودة عمليات التنفيذ على إنجاز مخرجات تلبي احتياجات العملاء وتضمن رضاهم عن الخدمة المقدمة.

3. دراسة "Project Quality Management: Why, What and How" (Rose 2014)

- الهدف:** هدفت الدراسة إلى توضيح كيفية تطبيق أدوات وتقنيات إدارة الجودة في جميع مراحل المشروع وضمان انعكاسها على جودة المنتج النهائي.

- المنهجية: اعتمدت الدراسة على المنهج التطبيقي المقارن لقياس أداء المشاريع التي تطبق آليات جودة صارمة مقابل المشاريع التقليدية.
- النتائج: أظهرت الدراسة أن التخطيط المحكم للجودة يقلل من تكاليف إعادة العمل وحل المشكلات بعد التسليم، مما ينعكس إيجابياً على انطباعات العميل ورضاه.

قائمة المراجع (References)

1. توفيق، صلاح الدين (2019). *أساسيات إدارة المشاريع: التخطيط، الجودة، والتنفيذ*. دار الفكر العربي للنشر والتوزيع.
2. عشيبة، مصطفى (2021). إدارة الجودة الشاملة في المشاريع الخدمية وأثرها على رضا المستهلك. *مجلة البحوث التجارية*. 55-78، 43(1) ،
3. Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2020). *The Management and Control of Quality* (11th ed.). Cengage Learning.
4. Kerzner, H. (2017). *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling*. John Wiley & Sons.
5. Rose, K. H. (2014). *Project Quality Management: Why, What and How* (2nd ed.). J. Ross Publishing.