

## عنوان المشروع

تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات بالتطبيق على شركة فنادق  
هيلتون في مدينة مكة المكرمة "دراسة حالة"

اسم الطالب

سحر محمد عبدالستار

2021204824

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

## جدول المحتويات

|   |                                                        |
|---|--------------------------------------------------------|
| ٢ | ١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .....             |
| ٣ | ١,١. المقدمة: .....                                    |
| ٦ | ١,٢. مشكلة الدراسة .....                               |
| ٦ | ١,٢,١. فجوات على المستوى النظري .....                  |
| ٧ | ١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي .....                |
| ٧ | ١,٣. أهمية الدراسة .....                               |
| ٨ | ١,٣,١. على المستوى النظري: .....                       |
| ٨ | ١,٣,٢. على المستوى التطبيقي: .....                     |
|   | ١,٤. أسئلة الدراسة .....                               |
|   | ١,٥. أهداف الدراسة .....                               |
|   | ١,٦. فرضيات الدراسة .....                              |
|   | ١,٧. نموذج الدراسة .....                               |
|   | ١,٨. منهجية الدراسة .....                              |
|   | ١,٩. الدراسة الميدانية .....                           |
|   | ١,١٠. مخطط المشروع المقترح .....                       |
|   | ٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة                      |
| خ | .....                                                  |
|   | طأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.                       |
|   | ٢,١. المقدمة: .....                                    |
|   | ٢,٢. المتغير المستقل .....                             |
|   | ٢,٣. المتغير التابع .....                              |
|   | ٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ..... |
|   | ٢,٥. الخاتمة .....                                     |
|   | قائمة المراجع .....                                    |

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

تمر كافة أنواع المشاريع بمراحل معرفة متسلسلة من تخطيط المشروع وإنشاءه و تسليمه، وإن ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان له دور كبير في جميع مراحل إنشاء المشروع في الممارسة المهنية، حيث أصبح الاعتماد على البرمجيات الحاسوبية في إدارة وتصميم وتنفيذ المشاريع الإنشائية كبيراً وتدخل برمجيات الحاسوب المتنوعة كافة مراحل المشروع من بدايته حتى تسليم المشروع. لكن بسبب التطور التكنولوجي السريع في أجزاء الحاسوب وبرمجياته والتغييرات التي تطرأ على متطلبات المشاريع حدثت فجوات بين مستوى متطلباتها في الكلفة والوقت والمواصفات الفنية ومستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في المشاريع.

بالرغم من أن العديد من الأطروحات والدراسات التي تطرقت إلى البرمجيات الحاسوبية وإدارة المشاريع الهندسية، تباينت بعضها عن البعض في طبيعة الطرح، إلا أنها كانت تفتقر إلى أطر نظرية تتناول الموضوع بشكل متكامل لذلك تمثلت مشكلة البحث العامة في عدم وجود رؤية واضحة عن استخدام البرمجيات الحاسوبية في إدارة المشروع الهندسي في الممارسة المهنية المحلية من خلال السلبات الظاهرة في الكثير من المشاريع الإنشائية من حيث زيادة في الكلفة والتأخير في الوقت المدد الزمنية وتطبيق المواصفات الفنية.

ولغرض تحقيق أهداف البحث ضمن منهجية البحث فقد تم تحديد أهم المفردات واستخراج المؤشرات الخاصة بالإطار النظري المتمثلة بمراحل التخطيط والبرمجيات وتكنولوجيا المعلومات المستعملة في الممارسة المهنية وإجراء الدراسة العملية من خلال استبيان للمنظمات الاستشارية الهندسية المحلية وشركات المقاولات في كلا القطاعين العام والخاص، ثم تحليل الدراسة العملية ومناقشتها وفق المتغيرات التي حددت في استمارة الاستبيان والخروج باستنتاجات العملية التي بينت أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

### شكر وتقدير

لست ادري من اين ابدأ وهل تطاو عني الكلمات فإن الكلمات تتصاغر والعبارات تتضائل ولكني سأحاول قدر استطاعتي وعسى ان اوفق فقد قال تعالى وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون وهكذا لكل بدايه نهايه وخير العمل ما حسن اخره وخير الكلام ما قل ودل، وأتوجهه بجزيل الشكر والامتنان الى كل من ساعدني من قريب او بعيد على انجاز هذا العمل في تذليل ماواجهته من صعوبات وبالأخص الدكتورة الفاضلة "منى مصطفى" الذي لم تبخل على بتوجيهاتها ونصائحها القيمة التي كانت عوناً لي في أتمام هذا البحث وبعد هذا الجهد المتواضع اتمنى ان اكون موفقه في تعبيرى تعبيرا لاملل فيه ولا تقصير وفقني الله واياكم لما فيه صالحنا جميعا

## ١,١. المقدمة

يعيش العالم اليوم طفرة تكنولوجية هائلة نجمت عن ضخامة الأعمال الفكرية و الإبداعية التي توصل إليها الإنسان وتزايد الطلب على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد مس هذا التطور العلمي كافة مناحي الحياة في العصر الحالي، وعلى وجه الخصوص الجانب الاقتصادي حيث تحول من اقتصاد قائم على رأس المال المادي إلى اقتصاد معرفي قائم على المعلومات والمعرفة، حيث يستلزم تطوير المنتجات والخدمات الجديدة مخاطر عالية و استثمارات ضخمة في الأموال وتعقيد مع معدل فشل عالي.(أحمد يوسف دودين ٢٠١٢)

وعليه تجد أغلب المنظمات أن المنتجات والخدمات الجديدة تعد ضرورية لتفوق المنظمة وتميزها وذلك يشكل جزءا مهما من استراتيجيتها المنظمة التي يجب أن تركز على التحكم الأفضل بمشاريع تطوير المنتجات والخدمات حيث أدى ربط وسائل الاتصال مع وسائل معالجة المعلومات إلى خلق نظام اتصالي مبني على الترابط بين تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، فالיום أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشكل إحدى الدعائم الأساسية، حيث ساهم في إطلاق ثورة معلوماتية أبرزت إمكانيات عالية في التواصل مع الجمهور، وسرعة غير مسبوقة في إيصال الرسائل إلى أي مكان في العالم مما جعل المؤسسات اليوم تلجأ إليها لإدارة مشاريعها. (أحمد ماهر ٢٠٠٤/٢٠٠٣)

ويسهم نظام معلومات المنتج في إبقاء المشروع ضمن نطاق من خلال ضمان السيطرة الدقيقة على المعلومات التي يعتمد عليها المشروع، ويمكن تعزيز السيطرة من خلال التدفق الأوتوماتيكي للبيانات والمعلومات والتنفيذ الإلكتروني للإجراءات على النحو الذي يجعل من الإستحالة إهمال عملية الجدولة أو تجاهلها.

ففي ظل إنفتاح الأسواق وحرية المنافسة، وسرعة التطورات، وجب على المؤسسات الإدارية المشاريع والقيام بالوظائف على أكمل وجه ضمن نظام لوجستيكي من تخطيط وتنظيم وتوجيه و قيادة و رقابة وحب عليها إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمواجهة الانقطاعات والتأخيرات في التوصيل التي يعتبر تكلفة، وتقليل المعاملات الورقية والجهد ومعرفة الانحرافات ومعالجتها قبل وقوعها أو محاولة تجنبها لتقليل تكاليف الأخطاء مما أدى بالمفكرين باختراع برامج و أنظمة مثل Ms Project، لأن السبب الأساسي لتأخر أغلب مشاريع تطوير المنتج لا يعود إلى سوء التخطيط وإنما بالدرجة الأولى إلى كونها تقع خارج نطاق السيطرة بسبب

الحجم الهائل من البيانات التي تتولد عن المشروع و التي تصبح كجبل الثلج المتدحرج في ظل قيود التقنيات الإدارية التقليدية للمشروع، وكلما زادت ضغوط وقت المنافسة زاد نطاق عدم التناسق و من ثم احتمالات إعادة العمل. (الجضي ٥١٤٢٧)

كما أن انتشار مفهوم تكنولوجيا المعلومات و تنوع إستعمالها على مستوى المؤسسات أعطى بعدا حديثا للمعلومة، أين إكتسبت هذه الأخيرة أهمية كبيرة باعتبارها أصل معنويا إستراتيجيا لا يقل أهمية عن الموارد المالية و المادية، حيث أصبحت المعلومة تتحكم في تسيير النشاطات الحيوية للمؤسسة و تمنحها قدرة أكبر وأسرع على تحقيق أهدافها. السالمي (علاء عبد الرزاق ١٩٩٧)

وبناء على ذلك تظهر أهمية وضع المؤسسة لنظام تكنولوجيا فعال و هذا بغرض جلب كل ما يتعلق بمواكبة تحسين إدارة المشاريع، نقاط القوة، نقاط الضعف، والأهداف المستقبلية وصولا إلى الإستراتيجيات المتبعة، ولتحقيق هذا الغرض، على المؤسسة القيام بتصميم نظام معلومات يكفل لها بجمع ومعالجة ونشر المعلومات عند الحاجة إلى مختلف مستويات الإدارة.

ولتمكين المؤسسة من معرفة قدرتها على بلوغ أهدافها، وهل حققتها بالوسائل المعقولة والتيقن من أن المعلومات المستخلصة ترسم صورتها و بيئتها و مستقبلها فإنها بحاجة إلى تقييم أدائها.

وباعتبار المؤسسة مجموعة من الوظائف فإنها حتما بحاجة إلى تقييم أداء كل وظيفة من وظائفها، فهي إذن تقييم أدائها التجاري، وأدائها الخدماتي، وأدائها التقني وأدائها الوظيفي خصيصا .

وعلى هذا الأساس تسعى المؤسسة جاهدة للبحث عن السبل الكفيلة للتكيف مع المتغيرات الجديدة، ومواكبة التطورات المستمرة باكتساب وسائل و تكنولوجيا جديدة و التواصل من أجل كسب فعالية و كفاءة إنتاجية عالية والتي تساعد في تحسين أدائها الوظيفي. (الصباب، أحمد عبد الله ١٤١٣هـ)

ومن الجدير بالذكر أن نجاح أي مشروع إنشائي يعتمد بشكل أساسي على الإدارة الناجحة التي تتناسب وطبيعة وموقع العمل، وكذلك العاملين لذلك يجب تنسيق وتوظيف كافة الموارد المادية والبشرية بكفاءة عالية وبطريقة اقتصادية، وكذلك الحفاظ على الشركة أو المؤسسة في حالة اتزان ديناميكي مع المتغيرات الداخلية والخارجية وذلك عن طريق توقع العوامل البيئية التي يمكن أن يكون لها تأثير واضح على مستقبل المؤسسة ودراسة كيفية التعامل معها.

استطاعت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تسجيل كميات ضخمة من المعلومات على وسائل صغيرة الحجم وسهولة التداول، أصبحت هذه التكنولوجيا وتطبيقاتها من العوامل الرئيسية للنمو حيث دفعت ركب الحضارة إلى الأمام في زمن وجيز وألغت حواجز الوقت والمسافات. فأصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد أهم الميزات التنافسية التي تسعى المؤسسات الاقتصادية إلى الحصول عليها، خاصة في ظل التطورات الحديثة على مستواها. (فريد أنطوان رزق ٢٠٢٤ )

فتسهم نظم المعلومات في إبقاء المشروعات ضمن نطاق محدد من خلال ضمان السيطرة الدقيقة على المعلومات التي يعتمد عليها المشروع، ويمكن تعزيز السيطرة من خلال التدفق الأوتوماتيكي للبيانات والمعلومات والتنفيذ الإلكتروني للإجراءات على النحو الصحيح

## ١,٢. مشكلة البحث

مع التطور والتوسع الذي شهدته المؤسسات الاقتصادية في مجال الإدارة وتسيير المؤسسة والمشاريع حيث تواجه الوظائف الإدارية تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة وعلى رأسها التغيرات التكنولوجية التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمكوناتها المختلفة، وخاصة الشبكات وتزايد استخدام الحاسب الآلي، وثورة المعلومات، فقد غزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مختلف جوانب المؤسسة بما فيها المشاريع، إذ لا نجد مؤسسة لا تخلو من قواعد البيانات لتسيير وظائفها الإدارية المختلفة، ولعل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح أحد العناصر اللازمة لتحسين سير العمل داخل المشروع. لذا أتى هذا البحث ليجيب عن إشكالية الدراسة التي تتمثل في التساؤل الآتي:

١,٢,١. ما أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشاريع الخدمية؟ والمعالجة وتحليل الإشكالية، نقوم بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية تساعد في الإلمام بحيثيات التساؤل الرئيسي المطروح تتمثل فيما يلي:

- ما واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشاريع؟
- ما مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشاريع؟
- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشاريع؟
- هل يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشاريع؟

## ١,٢,٢. فجوات على المستوى النظري

- قلة الدراسات التي تحدد البرمجيات الحاسوبية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تساعد في رفع كفاءة الأداء في إدارة المشروع في المراحل التصميمية والتنفيذية.
- صعوبة دراسة مفهوم التخطيط ضمن إدارة المشروع والتعرف على تكنولوجيا المعلومات المتمثلة بالبرمجيات الحاسوبية ومستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لرفع كفاءة الأداء في الوقت والكلفة

### ١،٢،٣. فجوات على المستوى التطبيقي

- **فترة التكيف:** قد يتطلب اعتماد التكنولوجيا الجديدة تدريباً وفترات تكيف لأعضاء الفريق.
- **المخاوف الأمنية:** يجب أن يتم التركيز على أمان البيانات والخصوصية عند استخدام أدوات سحابية لحماية المعلومات الحساسة للمشروع.
- **مشكلات التكامل:** ضمان التكامل السلس بين مختلف الأدوات والمنصات البرمجية يمكن أن يكون تحدياً.

### كيف يمكن للبحث سد الفجوة

- **إجراء دراسة تجريبية:** يمكن إجراء دراسة تجريبية على عينة من طلاب جامعة ميدأوشن لقياس مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات .
- **تقديم توصيات عملية:** يمكن تقديم توصيات عملية للشركات حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات
- **نشر نتائج البحث :** يمكن نشر نتائج البحث في مجلات علمية محكمة، ومشاركة النتائج مع الشركات والمهتمين.

### الخلاصة

أصبحت التكنولوجيا أداة لا غنى عنها في إدارة المشاريع الحديثة، مما يغير كيفية تنفيذ المشاريع، وعلى الرغم من وجود تحديات؛ إلا أن الفوائد الناتجة عن تكامل التكنولوجيا تفوق بكثير العيوب. اعتماد المناظر التكنولوجية المتطورة هو المفتاح للبقاء تنافسياً وتحقيق النجاح في مجال إدارة المشاريع.

### ١,٣. أهمية البحث

أصبحت تقنيات وتطبيقات التكنولوجيا الحديثة والذكاء الاصطناعي منتشرة في معظم المشاريع ضمن سوق الأعمال، مما يجعل من الضرورة استخدامها والاستفادة منها للتغلب على المنافسين ومع ضخامة المعلومات في سوق الأعمال حول العالم، جعل من المستحيل مجاراتها بدون الاعتماد على التكنولوجيا, كما أن التقنيات الحديثة التي تعمل على تجميع المعلومات من مختلف المصادر المتاحة والعمل على تصنيفها واختيار الأكثر ملائمة لعمل المشروع.

### على المستوى النظري

#### تتبع أهمية الدراسة من كونها تسعى إلى

- تعريف المؤسسات بضرورة تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال الإدارة المشاريع والتميز.
- تعريف القارئ بما أحدثته تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عالم الأعمال.
- نتائج البحث والدراسة واستنتاجاتها قد تكون مفيدة وذات أهمية للطلبة مستقبلاً..

### ١,٣,١. على المستوى التطبيقي

- مساعدة المؤسسات في التعرف على أثر التكنولوجيا الحديثة في تقليل وقت انجاز الأعمال ودقة انجازها بأقل التكاليف وأفضل النتائج المرغوبة
- المساهمة في توفير مادة دراسية مقارنة لأثر التكنولوجيا في إدارة المشاريع

## المراجع:

- ١- أحمد يوسف دودين "إدارة المشاريع"، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ٢٠١٢، الأردن  
[https://books.google.com/books/about/%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9\\_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B4%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%B9.html?id=ILSLDwAAQBAJ](https://books.google.com/books/about/%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B4%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%B9.html?id=ILSLDwAAQBAJ)
- ٢- أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٣/٢٠٠٤  
<https://www.jarir.com/arabic-books-328095.html>
- ٣- الجضعي، خالد سعد "الإدارة - النظريات والوظائف"، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر و التوزيع .عمان، ١٤٢٧هـ  
<https://qawaneen.blogspot.com/2021/01/Management-Summary.html>
- ٤- السالمي علاء عبد الرزاق تكنولوجيا المعلومات"، طبعة الأولى، دار كحلون، عمان، ١٩٩٧  
<https://www.noor-book.com/%D9%83%D8%AA%D8%A7%D8%A8-%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7->
- ٥- الصباب، أحمد عبد الله أصول الإدارة الحديثة"، الطبعة الرابعة، مطابع فاروق للنشر والطباعة القاهرة، ١٤١٣هـ.  
<https://daralmosuaa.com/products/%D8%A3%D8%B3%D8%A7%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AA->