

موضوع البحث

تأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في مجال بيع التجزئة للملابس في شركة حاء
للملبوسات التجارية في المدينة المنورة

الطالبة : حنين هاشم عبدالصمد

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٢٢٩٠

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - ٢٠٢٤م

مقدمة البحث

تسعى المنظمات اليوم إلى ترسيخ سمعتها ومنافستها من خلال تقديم الخدمات للمجتمع المحلي حيث تقوم هذه المنظمات بتقديم تلك الخدمات من خلال إنشاء المشاريع والمشروع هو عمل يقوم به الأفراد لتنفيذ فكرة معينة سواء كانت هذه الفكرة منتج أو خدمة، من خلال استخدام الموارد المالية والمعرفية لإنجاز هذا المشروع، وفي ظل إنشاء المشروع تسعى المنظمات أن تكون هذه المشاريع المقدمة إلى المجتمع المحلي ناجحة من حيث تقيدها بالوقت والتكلفة والجودة ورضا الزبائن، وذلك من خلال التخطيط الجيد للمشروع، المتمثل بالهدف من إنشاء المشروع والفئة المستهدفة التي سيقدم لها المشروع خدماته، وإن سعي الشركات نحو النجاح يحتاج منها أن تحسن وباستمرار في قدراتها لتلبية احتياجات عملاءها، وهذا يحتاج إلى موارد بشرية مميزة ومدرّبة و يحتاج أيضاً إلى وجود إدارة الجودة وتخطيط المشروع (البلوش، ٢٠١٥، ١).

ويمثل التخطيط عنصراً رئيسياً هاماً في إدارة المشاريع (Ahimbisibwe, Tusiime 2015 & Tumuhare,), حيث يساهم بصورة أساسية في تحقيق نجاح المشاريع وتنفيذها ضمن الأهداف المحددة (Khan, ٢٠١٩, Saher Yunis). ويلعب التخطيط دوراً محورياً منذ بداية المشروع وحتى نهايته، حيث أشارت العديد من الدراسات السابقة إلى مدى أهمية التخطيط في تحقيق نجاح المشاريع (الوسام ونعيمة، ٢٠١٦؛ دراسة العبد الله ٢٠١٨ ؛ الطراونة ٢٠١٨) و (Yang, Yu& Zhu, 2020; Naeem .(et al., 2018; Khan, Saher& Yunis, 2019; Tesfaye, et al., , 2017 فالتخطيط يمثل الخطوة الأولى والحاسمة في ضمان نجاح المشاريع وتحسين أدائها.

وبينت دراسة حداد (٢٠٢١) أثر إيجابي لإدارة الجودة في نجاح المشاريع، وهذا يدل على مدى أهمية تبني ممارسات إدارة الجودة لما لها من أثر في تعزيز أداء مشاريعها (حداد، ٢٠٢٠؛ الزعبي والجغبير، ٢٠١٩؛ بدر والمدهون، ٢٠١٧)، والدراسات الأجنبية التالية : (Adem and Viridi, 2020)

(Jong et al., 2019)(Barad and Raz, 2014)

مما سبق يتبين وجود دراسات عديدة كانت قد تناولت أثر تطبيق إدارة الجودة على أداء المشاريع، وكذلك أثر تخطيط المشروع على نجاح المشاريع في قطاعات مختلفة، لكن الذي يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات فقد تم اختيار المتغير المستقل بالجمع بين (إدارة الجودة وتخطيط المشروع) بعد الاطلاع على العديد من الدراسات والتي تشير إليها في مقدمة البحث وتوقع تأثيرها على نجاح المشاريع ، كما تميزت هذه الدراسة بإسقاطها على المشاريع المنفذة من قبل قطاع التجزئة في بيع الملابس، مما يوجب عليها البحث عن كل ما من شأنه أن يحسن من كفاءة مشاريعها لتتمكن من البقاء والاستمرار.

ولتحسين نجاح المشاريع وتحسين القدرة التنافسية فإن المنظمات التي تعمل في مجال قطاع التجزئة بحاجة لتوظيف كل ما يستجد من أدوات ومعارف في هذا المجال لتحقيق هذه الغاية وقد يكون تطبيق فلسفة إدارة الجودة وتخطيط المشروع في إدارة المشاريع المنفذة من خلالهم احد الأدوات التي يمكن أن تساعد في هذا الاتجاه ، وبما إن نجاح المشروع يمثل أولوية عالية لمديري المشاريع وأصحاب المصلحة في المشروع، برزت الحاجة إلى إيجاد المناخ الملائم والسياسات التنظيمية المحفز

لتعزيز أداء المشاريع وتحقيق نجاحها، وازدادت الحاجة الى وجود إدارة الجودة وتخطيط المشروع؛ ليتيح لها تحقيق قدرات مميزة تمكنها من تعزيز نجاح مشاريعها، لذا فإن هذه الدراسة تستهدف دراسة تأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع .

كما أن من دواعي أهمية هذه الدراسة قيامها بإبراز عوامل النجاح في المشاريع بشكل عام وفي مشاريع قطاع التجزئة بشكل خاص، الأمر الذي يبرز مدى أهمية استخدام الموارد المتاحة للمؤسسة وتوظيفها بطريقة ملائمة طلباً للنجاح وتلافياً للفشل لكي تتمكن المؤسسة من القيام بالأدوار والمسؤوليات التي أنشئت من أجلها، كما تنبع أهميتها أيضاً من أهمية قطاع التجزئة خصوصاً قطاع الملابس.

مشكلة البحث

نظراً لأن نجاح المشروع يمثل أولوية عالية بالنسبة لمديري المشاريع وأصحاب المصلحة، فقد ظهرت حاجة ملحة إلى تهيئة المناخ المناسب المحفز لتعزيز أداء المشاريع وضمان نجاحها. وبالتالي، زادت الحاجة إلى تبني إدارة الجودة وتخطيط المشروع كوسيلة لتمكين المنظمات من تحسين نجاح مشاريعها.

١-٢ الفجوات النظرية :

يأتي تخطيط المشروع في مقدمة الأسباب التي تؤثر على نجاح المشاريع وتحقيق أهدافها بالشكل المطلوب (الطراونة، ٢٠١٨) ، ويعدّ حاسماً لنجاح المشروع (Issam, 2014))، ومع ذلك هناك الكثير من الصعوبات والمخاطر التي تحد من تنفيذ المشروع كما هو مخطط له (الطراونة، ٢٠١٨)، ولأن بيئة عمل المشاريع في مجال بيع التجزئة للملابس تتسم بالمخاطرة، فإن هذا سيؤثر على نجاح المشاريع، وسينعكس سلباً على وقت التنفيذ والتكلفة ومواصفات الجودة، ووفقاً ما توصلت إليه دراسة علي (٢٠٢٢) ان عدم وجود العمليات الأساسية لإدارة الجودة بالطرق العملية وفقاً لمعايير الجودة، وكيفية تأثير ذلك على نجاح المشروع.

٢-٢ الفجوة التطبيقية:

محدودية الدراسات العربية التي تناولت متغيرات إدارة الجودة وتخطيط المشروع معاً تعكس الحاجة الملحة للبحوث المستقبلية في هذا المجال. يجب أن تركز الدراسات القادمة على إدارة الجودة وتخطيط المشروع في إدارة المشاريع بشكل متكامل، وأهمية ذلك تكمن في تحليل العمليات الحالية في المشاريع لتحديد النقاط الضعيفة في إدارة الجودة وتخطيط المشروع. تطبيق الدراسات التطبيقية يمكن أن يساهم في تعزيز فهمنا لكيفية تأثير العمليات الأساسية لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع. وبناءً على نتائج هذه الدراسات، يمكن تطوير استراتيجيات لتحسين أداء المشاريع وتحقيق الأهداف المشروعة بكفاءة أفضل. بالتالي، فإن الجهود المستقبلية في هذا المجال تتطلب تنويع البحوث لتشمل دراسات تطبيقية تحليلية تركز على التحديات والفرص المحتملة في تطبيق إدارة الجودة وتخطيط المشروع في مجال إدارة المشاريع. هذا سيساهم في تعزيز قدرتنا على تطبيق النتائج البحثية على أرض الواقع وتحسين أداء المشاريع بشكل فعال.

كما استطلت الباحثة على مشكلة الدراسة من خلال توصية دراسات سابقة كدراسة (البوش، ٢٠١٥). والتي أوصت بان التخطيط السليم للمشروع ووضع جدول زمني له، وقدرة مدير المشروع على شرح أهمية التخطيط السليم للمشروع، لراعي المشروع وفريق العمل، يسهم في نجاح المشاريع، لذا فإن الغرض من هذه الدراسة، هو معرفة أثر إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في مجال بيع التجزئة للملابس.

ومن هنا تسعى هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيسي: هل يوجد تأثير لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع؟ وتنبثق عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

وينبثق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما هي تصورات المبحوثين حول مستوى إدارة الجودة وتخطيط المشروع في المنظمات العاملة في مجال بيع التجزئة للملابس؟
٢. ما هي تصورات المبحوثين حول مستوى نجاح المشاريع في المنظمات العاملة في مجال بيع التجزئة للملابس؟
٣. هل يوجد تأثير لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع؟

أهمية البحث

تبرز أهمية الدراسة من خلال تناولها أحد الموضوعات الحديثة في إدارة المشاريع والتي ستسهم في إثراء المكتبات العربية والعالمية بموضوعها وستستفيد منها الجهات البحثية العلمية في الدراسات الأكاديمية، ويأمل الباحث أن يكون لهذه الدراسة الأثر الطيب في إفادة القارئ وأن تكون هذه الدراسة نقطة انطلاقه في تحفيز آخرين نحو مزيد من البحث والاستقصاء في هذا المجال الحيوي والهام.

تتمثل أهمية الدراسة في جانبين هما:

٣-١ أهمية النظرية:

تكتسب الدراسة أهميتها النظرية من أهمية الموضوع، لتأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع في نجاح المشاريع، حيث أشارت العديد من الدراسات إلى الدور الكبير الذي يلعبه التخطيط في نجاح المشاريع (الوسام، ونعيمة ٢٠١٦؛ دراسة العبد الله ٢٠١٨؛ دراسة الديري، ٢٠١١؛ الطراونة ٢٠١٨، وإدارة الجودة في نجاح المشاريع (حداد، ٢٠٢٠؛ الزعبي والجغبير، ٢٠١٩؛ بدر والمدهون، ٢٠١٧)،

المساهمة في إثراء المعرفة لدى الباحثين؛ لندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في المملكة العربية السعودية، وتعتبر هذه الدراسة الأولى من نوعها التي تستهدف ذلك حسب علم الباحثة. مما يؤمل أن تشكل نقطة انطلاق للباحثين في هذا المجال.

٣-٢ الأهمية العملية:

بالاعتماد على النتائج، ستقدم الدراسة الحالية توصيات لأصحاب القرار في الشركات المتخصصة في بيع التجزئة للملابس في المملكة العربية السعودية عن أهمية إدارة الجودة وتخطيط المشروع وكيف تؤثر على نجاح المشاريع، وكذلك وضع توصية إلى شركات أخرى عن أهمية إدارة الجودة وتخطيط المشروع وكيفية انعكاسها على نجاح المشاريع.

قائمة المراجع

الرسائل العلمية

- البلوش، أحمد عبدالمهدي (٢٠١٥). أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المشاريع في شركات الاتصالات الخلوية في المملكة الأردنية الهاشمية، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية.
- حداد، أنجم عيد (٢٠٢١). أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء مشاريع شركات تكنولوجيا المعلومات في الأردن: دراسة تطبيقية على مشاريع شركات تكنولوجيا المعلومات في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة البلقاء التطبيقية.
- الديري، علاء (٢٠١١)، تأثير سوء التخطيط في مدة تنفيذ المشاريع الإنشائية، دراسة ميدانية لأراء مدراء المشاريع الإنشائية المنفذة في إمارة دبي بين عامي ٢٠٠٦ - ٢٠١٠م، رسالة دكتوراه، الأكاديمية العربية البريطانية، إمارة دبي، الإمارات العربية المتحدة .
- الشوابكة، روان عودة (٢٠١٨). التوجهات الاستراتيجية وأثرها في نجاح المشاريع: الدور الوسيط لرأس المال الفكري دراسة ميدانية في مركز الملك عبدالله الثاني للتصميم والتطوير (كادبي)، رسالة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.
- الطراونة، أسيل، (٢٠١٨)، تأثير التخطيط على نجاح المشاريع الإنشائية رسالة ماجستير ، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- عابد، علي (٢٠١١م). دور التخطيط والرقابة في إدارة المشاريع باستخدام التحليل الشبكي ، رسالة ماجستير، جامعة ابي بكر بلقايد، الجزائر.
- العبد الله، هند، (٢٠١٨)، تأثير سوء التخطيط على مدة تنفيذ المشاريع الإنشائية، رسالة ماجستير ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم السودان .
- القدرة، عامر هشام (٢٠١٨). أثر أداء المشروعات على نجاح المشاريع في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- المعادات، هديل محمد (٢٠٢١). تأثير تخطيط المشروع على نجاح المشاريع الإنشائية: الدور المعدل لمستوى المخاطرة: دراسة تطبيقية في شركات مشاريع الإنشاءات الأردنية ، رسالة ماجستير، جامعة البلقاء التطبيقية.
- الوسام عباس والنعيمة، بكوش، (٢٠١٦)، تأثير التخطيط على فعالية تنفيذ المشاريع الإنشائية - دراسة حالة في مديرية التجهيزات العمومية بولاية الوادي، رسالة ماجستير ، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ ، قالمة، الجزائر .

المجلات:

بدر، رشاد محمود والمدهون، محمد إبراهيم (٢٠١٧)، أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ٢٥(٤)، ١٠٤ - ١٣٦ .

حداد، أماني خلف، (٢٠٢٠) ، أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات الغذائية الأردنية، مجلة البلقاء للبحوث والدراسات جامعة عمان الأهلية - عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، ٢٣(١) — ١٢٨ ١١٥ .

الزعبي، فراس علي خليفة والجغبير، محمد إسماعيل محمد (٢٠١٩) أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المشاريع الإنشائية : دراسة حالة على جمعية مستثمري قطاع الإسكان في الأردن، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية المركز القومي للبحوث غزة، ٣(١٠)، ٧٨-١٠٣

علي، رباب محمد علي. (٢٠٢٢). أثر إدارة جودة المشروع في تحقيق الأهداف: دراسة حالة مشروع بنا الزراعي ٢٠١٩-٢٠٢٠ م، مجلة القلزم العلمية، ٢١(٢)، ٩٩ - ١١٤

المراجع الأجنبية:

Adem, M. K., & Viridi, S. S. (2020). The effect of TQM practices on operational performance: an empirical analysis of ISO 9001: 2008 certified manufacturing organizations in Ethiopia. The TQM Journal, 33(2), 407- 440. \

Ahimbisibwe, A., Tusiime, W., & Tumuhairwe, R. (2015). The moderating influence of inherent project risk on the relationship between project planning and perceived project success.

Barad, M., & Raz, T. (2014). Contribution of quality management tools and practices to project management performance. International Journal of Quality & Reliability Management, 17(4/5), 571-583.

Jong, C. Y., Sim, A. K., & Lew, T. Y. (2019). The relationship between TQM and project performance: Empirical evidence from Malaysian construction industry. Cogent Business & Management, 6(1), 1568655.

Khan, S., Saher, N., & Yunis, M. S. (2019). Project Planning, Project Success and Project Risk. Global Social Sciences Review, 4(1), 315-324.

- Sawalim, K. M. (2015). Appraising Project performance and Total Quality Management (TQM) practices in the Libyan oil and gas sector, Doctoral dissertation, Liverpool John Moores University.
- Tesfaye, E., Lemma, T., Berhan, E., & Beshah, B. (2017). Key project planning processes affecting project success. *International Journal for Quality Research*, 11(1), 159-172.
- Yang, X., Yu, M., & Zhu, F. (2020). Impact of Project Planning on Knowledge Integration in Construction Projects. *Journal of Construction Engineering and Management*, 146(7), 04020066.

الملاحق

ملحق (2) الاستبانة

استبانة أثر التخطيط على فاعلية إدارة المشاريع

عزيزي المستجيب

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان (أثر التخطيط على فاعلية إدارة المشاريع من وجهة نظر مديري المشاريع في شركات المقاولات الأردنية) بإشراف الأستاذ الدكتور زياد الصمادي.

يرجى التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة بدقة وموضوعية لأهميتها وتأثيرها على مصداقية المعلومات التي ستقدمها هذه الرسالة والمستوى التي ستظهر به، شاكرين لكم حسن تعاونكم مع التأكيد على سرية المعلومات التي ستقدم وأنها ستوظف لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الباحثة

صفاء سليمان محمد العليمات

أشراف الأستاذ الدكتور زياد الصمادي

البيانات والمعلومات العامة:

الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

المؤهل العلمي:

☐ أقل من بكالوريوس ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتورة

التخصص الهندسي:

☐ معماري ☐ مدني ☐ ميكانيك ☐ أخرى

عدد سنوات الخبرة

☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5- أقل من 10 سنوات ☐ 10- أقل من 15 سنة

☐ 15- أقل من 20 سنة ☐ 20 سنة أو أكثر

حجم المشروع بالدينار الأردني:

☐ أقل من 250 ألف ☐ 250 ألف – أقل من 500 ألف

☐ 500 ألف – أقل من مليون ☐ مليون أو أكثر

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة ضعيفة	موافق بدرجة جدا
الجدولة						
1	يُوضع الجدول الزمني ليشمل جميع الفعاليات اللازمة لتنفيذ المشروع.					
2	يُراعى الترابط بين الفعاليات عند وضع خطة عمل المشروع.					
3	يتم العمل على توفير وقتنا اضافيا لانجاز بعض المهام.					
4	يتم تحديد الجهات التي ستتخذ كل خطوة من خطوات المشروع ضمن الجدول الزمني.					
5	يتم جدولة الموارد البشرية على المهام المطلوبة في المشروع بما يتناسب مع الجدول الزمني.					
6	يتم تحديث الخطة باستمرار من اجل مواجهة النقص في الموارد المختلفة وتوفيرها في الوقت المناسب.					
7	يتم جدولة الموارد المادية على المهام المطلوب انجازها في المشروع ضمن الموازنة المقدرة.					
8	يتم قياس الإنجاز الفعلي في موقع العمل ومقارنته بالجدول الزمني للمشروع.					

					9	يتم تطوير أساليب التخطيط المستخدمة في المشاريع باستمرار.
					10	يتم اشراك فريق العمل في المشروع في اعداد الجدول الزمني وتقييمه.
الموارد						
					11	توضع خطة واضحة لجميع العاملين في المشروع من اجل تنفيذ المهام والأعمال.
					12	يُستعان بالخبراء في تحديد الموارد المطلوبة للمشروع.
					13	يتم استخدام المعدات والآليات بالتنسيق بينها وبين الأيدي العاملة في المشروع.
					14	توضع خطة لتحفيز العاملين في المشروع، ولتلبية احتياجاتهم الوظيفية ورغباتهم.
					15	تُدرك المنظمة أهمية وجود كادر معني بالجودة لدعم الإدارة.
					16	يتم تحديد كميات ونوعيات الآليات والمعدات اللازمة ووضعها ضمن خطة المشروع.
					17	يتم تحديد كميات ونوعيات المواد اللازمة لتنفيذ المشروع ووضعها ضمن خطة المشروع.
					18	يتم تقدير احتياجات المشروع من الأيدي العاملة المطلوبة لتنفيذ المشروع في كافة مراحله.

					19	يتم الاعتماد على المرونة في تخطيط الموارد لاستيعاب المتغيرات في بيئة المشروع.
الموازنة						
					20	يتم تقدير موازنة كل مرحلة من مراحل المشروع ووضعها ضمن خطة المشروع.
					21	يتم تكليف فريق لمراقبة سير العمل ضمن موازنة المشروع.
					22	يتم وضع موازنة مخصصة للتكاليف الطارئة أو المستجدات غير المتوقعة التي قد تواجه المشروع.
					23	يتم اشراك فريق العمل في اعداد وتقييم موازنة المشروع.
					24	يتم تقسيم المشروع إلى مراحل حسب آلية الدفع واسعار المواد.
					25	يُراعى ان تكون الموازنة ملائمة لوقت وحجم وجودة المشروع.
					26	يتم تحديد مصادر تمويل المشروع والتكلفة الاجمالية لتنفيذه.
المخاطر						
					27	يتم تعيين فريق متخصص في تحديد المخاطر التي يمكن أن تواجه المشروع.
					28	يتم الاستعانة بخبراء في تحديد المخاطر التي يمكن أن تواجه المشروع.

					29	يتم تحديد المخاطر بناء على تجارب مشابهة لمنظمات أخرى.
					30	يتم تحديد المخاطر بالرجوع إلى السجلات السابقة للمخاطر التي واجهت المشاريع السابقة
					31	يتم تحديد الخسائر المحتملة للمشروع في حال حدوث المخاطر.
					32	يتم تحديد نسبة تكرار حدوث المخاطر في المشاريع.
					33	يتم توزيع الأدوار والمسؤوليات بين فريق إدارة المخاطر من أجل العمل على مراقبة المخاطر.
					34	يتم مراقبة التغيرات في البيئة المحيطة بالمشروع.
					35	يتم وضع الخطط البديلة لمواجهة الظروف الطارئة وغير المتوقعة.
فاعلية ادارة المشاريع						
					36	تم وضع خطة واضحة وفعالة للمشاريع قبل البدء بالتنفيذ.
					37	انجزت المشاريع ضمن الوقت المحدد لها.
					38	عملت الإدارة على التعامل مع الأنشطة المتأخرة عن الخطة لتدارك الوقت.
					39	تم انجاز المشاريع ضمن الموازنة المقررة لها.

					40	تم إعادة هيكلة المشاريع بما يتناسب مع موازنة المقدرة والامكانيات المتاحة في حال تجاوز الموازنة.
					41	تم تسليم المشاريع حسب المواصفات وبما يتناسب مع الجودة المطلوبة في جميع المراحل.

ملحق (2)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جمهورية السودان

جامعة أم درمان الإسلامية

معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي

الأخ / الكريم – الأخت / الكريمة :

المحترم.

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

الموضوع : ملئ إستبانه.

بالإشارة للموضوع أعلاه نرجو التكرم بملى إستبانة بحث لنيل درجة الدكتوراة في إدارة الأعمال بعنوان: أثر إدارة الجودة الشاملة علي أداء المؤسسات العامة في السودان - العلاقات التداخلية والتكاملية متغير داعم (دراسه حاله مشروع الجزيرة للحدود الزمانية من 1994م - 2014م) بغرض البحث العلمي، الرجاء الإفادة حول المعلومات أدناه بوضع علامة (√) علي ما ترونيه مناسباً بكل شفافية، كما نود التأكيد على أن المعلومات التي سيتم جمعها يتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

ولكم جزيل الشكر والتقدير،،،،،،،،،،

الباحث : حافظ صالح عبدالرحيم عدلان

ت 0121714748

Hafiz.s 75@ yahoo.com.

البيانات الأساسية :

الرجاء التكرم بوضع علامة (√) أمام العبارة التي تناسبك :

(1) النوع :

النوع	ذكر	أنثى
الإختيار		

(2) الفئة العمرية :

الفئة العمرية	أقل من 20	20 وأقل من 30	30 وأقل من 40	40 وأقل من 50	50 وأقل من 60	60 فأكثر
الإختيار						

(3) الحالة الزوجية :

الحالة الزوجية	متزوج	أعزب	أرمل	مطلق
الإختيار				

(4) المؤهل العلمي :

المؤهل العلمي	أساس	ثانوي	دبلوم وسيط	بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير	دكتوراة
الإختيار							

(5) الفئة الوظيفية :

الفئة الوظيفية	إداري	مهني	فني
الإختيار			

(6) عدد سنوات الخبرة :

عدد سنوات الخبرة	أقل من 5	5 وأقل من 10	10 وأقل من 15	15 وأقل من 20	20 فأكثر
الإختيار					

(7) المستوى الوظيفي :

المستوى الوظيفي	إدارة عليا	إدارة تنفيذية	قسم	مكتب	إدني من ذلك
الإختيار					

1- علاقات الشركاء:

الرقم	العبارة	الإســــــــــــــــــة			
		أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تسعى إدارة المشروع لجعل الموارد البشرية ذات فعالية في عمليات الإدارة والتنظيم.				
2	يوجد بالمشروع معايير واضحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على العلاقات مع الجهات الأخرى.				
3	تعطي قوانين المشروع الصادرة في فترة الدراسة الحق الكافي لإدارة المشروع في تسير أعماله.				
4	هنالك تضارب في الاختصاصات والسلطات بين الشركاء.				
5	يوجد عدم إستقرار في التشريعات الخاصة بالمشروع .				
6	يعاني المشروع من خلل في لوائح الإنتاج .				
7	تحكم النظم التشريعية (القوانين واللوائح) إدارة العلاقات بين الشركاء بالمشروع.				
8	تخضع علاقات المشروع والجهات الحكومية إلي تأثير جماعات الضغط.				
9	تسيطر التيارات الفكرية لشغالي المناصب العليا علي علاقات المشروع.				
10	العلاقة بين المشروع والحكومة تمثل مصدراً للمشاكل الدائمة.				
11	تقوم وزارة المالية والإقتصاد الوطني بدورها كاملاً بالمشروع.				
12	يستجيب المشروع لموجهات وزارة المالية والتخطيط بتوجيه الإنتاج لدعم الحكومة.				
13	تقوم وزارة الصناعة بدعم عمليات الإنتاج الزراعي .				
14	تمثل العلاقة الناتجة من نظم العمل بين وزارة العمل وإدارة المشروع مصدراً للتوتر الدائم.				
15	تقوم وزارة الزراعة بدورها كاملاً في الإشراف علي عمليات تطوير الإنتاج.				
16	تقوم وزارة الثروة الحيوانية بتوفير العناية البيطرية اللازمة.				

8- أداء المشروع:

الرقم	العبارة	الإستجابة			
		أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	لا أوافق بشدة
1	أداء المشروع متطور.				
2	يوجد رضا من الزبائن عن أداء المشروع.				
3	يقدم المشروع منتجات جيدة.				
4	يحقق المشروع أرباح.				
5	أداء المشروع في تحسين مستمر.				
6	أداء المشروع مرضي للمزارعين.				
7	أداء المشروع مرضي للحكومة.				
8	توجد مساهمة ملموسة للمشروع على الإقتصاد.				
9	يقدم المشروع خدمات ملموسة للمجتمع.				
10	يوجد رضا للرأي العام عن أداء المشروع.				

					يدفع المشروع عمال الصيانة للإشتراك بدورات تدريبية متخصصة لمواكبة أحدث المستجدات.	224.
					يقوم عمال المشروع بإجراء بعض عمليات الصيانة الطارئة عند الحاجة.	225.
					يقوم المشروع بوضع أنظمة رقابة خاصة لعمليات الصيانة.	226.

ثانياً: عوامل المتغير التابع (نجاح المشاريع الصغيرة الصناعية الأردنية): النمو، تخفيض التكاليف، توليد القيمة المضافة.

4. النمو: هي عملية التطور والتي تحدث في المشروع نتيجة خفض العمليات الغير ضرورية وتطبيق عناصر الإنتاج الرشيق المختلفة للوصول إلى أفضل نتائج ممكنة للمشروع.						
الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
27.	يحرص المشروع على تقديم منتجات جديدة باستمرار.					

					يحرص المشروع على إضافة خطوط إنتاج جديدة.	28.
					يسعى المشروع إلى الدخول إلى أسواق جديدة (محلياً ودولياً).	29.
					يحرص المشروع على زيادة الحصة السوقية.	30.
					يحرص المشروع على تحقيق زيادة في حجم رأس المال العامل سنوياً.	31.
					حقق المشروع زيادة في حجم المبيعات مقارنة بسنة التأسيس.	32.
					توسع المشروع في عملياته الإنتاجية خلال السنوات الثلاث الأخيرة.	33.
					تم زيادة نسبة العاملين في المشروع خلال السنوات الثلاث الأخيرة.	34.

5. تخفيض التكاليف: يعنى بعدة أمور من بينها تقليل العمليات الإنتاجية غير الضرورية والفائضة عن الحاجة. ومنها: تقليل عمليات النقل والشحن الغير ضرورية، التقليل من عمليات التخزين الزائدة عن الحاجة والتي تشغل حيزاً كبيراً في المستودعات، التقليل من العيوب المرتبطة بجودة المنتج والتي من شأنها إضافة خسائر للعمليات الإنتاجية، عدم توظيف قدرات العاملين بشكل جيد وكل حسب قدراته وتخصصه.

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
35.	يحرص المشروع على عدم هدر المواد الخام.					
36.	يحرص المشروع على الإستخدام الأمثل للوقت.					
37.	يحرص المشروع على الإلتزام بمعايير الجودة في عملياته الإنتاجية.					
38.	يحرص المشروع على تقليل نسبة المنتجات التالفة إلى أدنى مستوى.					
39.	يقوم المشروع بتقليل عمليات النقل والشحن غير الضرورية.					
40.	يقوم المشروع بتقليل كميات المخزون غير الضرورية.					
41.	يقوم المشروع بتوظيف قدرات العاملين بشكل جيد.					
42.	يقوم المشروع بتدوير المنتجات التالفة.					

6. توليد القيمة المضافة: وتستخدم كمؤشر لقياس القيمة الفعلية لأسهم مالكي المشاريع والناجمة عن النمو وتنتج القيمة المضافة من خلال قياس فرق السعر بين تكلفة السلعة المنتجة وسعر بيعها.

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
43.	يفضل الزبائن شراء منتجات المشروع نظراً لجودتها مقارنة بالمنتجات الأخرى.					
44.	تحظى منتجات المشروع بتقدير الزبائن مقارنة بالمنتجات الأخرى.					
45.	يقوم المشروع بتطبيق وسائل التكنولوجيا الحديثة في تقديم منتجاته.					
46.	يقوم المشروع باستطلاع آراء الزبائن حول ما يقدمه من منتجات.					
47.	يحرص المشروع على إضافة خصائص جديدة لمنتجاته تفوق تطلعات الزبائن.					
48.	يحرص المشروع على تقديم خدمات إضافية لزيائنه المتميزين.					

مراجع الاستبيانات

جبريل، وسام محمد. (٢٠١٧). أثر الإنتاج الرشيق على نجاح المشاريع الصغيرة الصناعية الأردنية، رسالة ماجستير ، جامعة عمان العربية

عدلان، حافظ صالح. (٢٠١٧). أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء المؤسسات العامة في السودان دراسة حالة مشروع الجزيرة للحدود الزمانية من ١٩٩٤ - ٢٠١٤م، رسالة دكتوراه، جامعة أم درمان الإسلامية

المعادات، هديل محمد. (٢٠٢١). تأثير تخطيط المشروع على نجاح المشاريع الإنشائية: الدور المعدل لمستوى المخاطرة: دراسة تطبيقية في شركات مشاريع الإنشاءات الأردنية، رسالة ماجستير ، جامعة البلقاء التطبيقية.