

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
التخصص : باكالوريوس إدارة مشاريع



أثر إدارة الجودة على نجاح المشاريع بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية/ الرياض

الأسم : ماجد سيد علي محمد
الرقم الجامعي : 2021205286

مشروع التخرج -1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن
إشراف
د.منى مصطفى العشري
عضو هيئة تدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول _2024

Contents

WHERE TO START	2
Cover Page- صفحة الغلاف	2
Table of contents/ list of figures/ list of tables.....	2
1.1. Research Background- المقدمة	2
1.2. Problem statement/research problem- مشكلة البحث	3
1.3. Research significance- أهمية البحث	3
1.4. Rresearch questions أسئلة البحث	3
1.5. Research objectives- أهداف البحث	4
1.6. Research hypotheses & Research Model- نموذج وفرضيات البحث	4
1.7. Empirical research /Scope of the study- الدراسة الميدانية	4
1.8. Research Methodology- منهجية البحث	4
1.9. The suggested Project Structure- مخطط المشروع المقترح	5
2. Chapter -2 Literature Review- الفصل الثاني: الدراسات السابقة	5
References & Appendices.....	6

الفصل الأول- الإطار العام للدراسة

المقدمة 1.1

المشاريع هي جهود مؤقتة تُبذل لتحقيق نتيجة فريدة، مثل إنشاء منتج أو خدمة أو تحقيق هدف محدد. تتميز المشاريع بكونها فريدة ومحددة بفترة زمنية معينة، ولها بداية ونهاية. تشكل المشاريع حجر الزاوية في تطوير البنية التحتية وتحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي، فهي تساهم في خلق فرص عمل جديدة، وتعزيز الابتكار، وتحسين جودة الحياة من خلال تقديم خدمات ومنتجات جديدة. كما تساعد المشاريع في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمات والحكومات، وتضمن الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق فوائد مستدامة

Project Management Institute. (2021). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide)*. Project Management Institute.

تشير الدراسات السابقة إلى أن هناك اتفاقاً عاماً بين الباحثين حول أهمية إدارة الجودة في تحقيق نجاح المشاريع على سبيل المثال : يشير جيران وغرين (2005) في كتابهما إلى أن تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة يساهم من جهة أخرى، أشار (Juran & Gryna، 2005) بشكل كبير في تحسين أداء المشاريع وتقليل الأخطاء شوالب (2010) في دراسته إلى أن إدارة الجودة تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء وكفاءة العمليات ومع ذلك، نجد بعض الاختلافات في الرأي بين الباحثين حول كيفية تطبيق هذه (Schwalbe،2010) المعايير.

رغم وجود العديد من الدراسات التي تتناول أثر إدارة الجودة على نجاح المشاريع، إلا أن هناك فجوات في البحث تتعلق بقلة الدراسات التطبيقية في السياق السعودي. تشير الدراسات الحالية بشكل أساسي إلى تجارب دولية قد لا تتناسب بالضرورة مع البيئة الثقافية والتنظيمية في المملكة العربية السعودية. هذا النقص في الأبحاث التطبيقية يجعل من الصعب تقديم توصيات محددة للشركات السعودية حول كيفية تحسين جودة مشاريعها بناءً على بيانات محلية وملائمة

تتمثل مشكلة البحث في عدم وجود دراسات كافية تتناول كيفية تأثير معايير وإجراءات الجودة على فعالية إدارة المشاريع في الشركات السعودية. هذا النقص في الأبحاث المحلية يعني أن هناك حاجة ماسة لدراسة تطبيقية تستكشف هذا التأثير وتقدم رؤى وتوصيات للشركات في المملكة. تهدف هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل تجربة شركة الاتصالات السعودية في تطبيق معايير الجودة وتقييم تأثير ذلك على فعالية إدارة مشاريعها

تأتي أهمية هذا البحث من الحاجة إلى تحسين مستوى الجودة في المشاريع السعودية بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030 التي

تسعى لتعزيز الكفاءة والجودة في جميع القطاعات. من خلال فهم تأثير معايير الجودة على إدارة المشاريع، يمكن للشركات السعودية تحسين أدائها وزيادة رضا العملاء وتعزيز قدرتها التنافسية في السوق المحلية والدولية. هذا البحث سيوفر إطاراً مرجعياً يمكن أن تستند إليه الشركات عند تطوير استراتيجياتها لإدارة الجودة وتحقيق التميز في مشاريعها

مقدمة قصيرة عن المشكلة

تلعب إدارة الجودة دوراً حاسماً في نجاح المشاريع، وتعتبر من العوامل الرئيسية التي تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركات. ورغم الاهتمام المتزايد بإدارة الجودة، لا تزال هناك فجوات في فهم تأثيرها الفعلي على نجاح المشاريع، خاصة في الشركات السعودية مثل شركة الاتصالات السعودية

الفجوات النظرية 2.1

توجد فجوة في الأبحاث النظرية التي تربط بين إدارة الجودة ونجاح المشاريع في الشركات التجارية. معظم الدراسات تركز على قطاعات محددة مثل الإنشاءات أو التكنولوجيا، بينما تحتاج الشركات التجارية إلى أطر عمل ومفاهيم مخصصة لتحديد كيفية تأثير الجودة على نجاحها. هذا النقص في الدراسات يجعل من الصعب تحديد الأدوات والأساليب الأمثل لتحسين الجودة في هذا القطاع

الفجوات التطبيقية 2.2

في السوق السعودي، تفتقر الأبحاث إلى دراسات ميدانية وتحليلية حول تأثير إدارة الجودة على المشاريع في هناك حاجة ملحة لتحليل تطبيقات إدارة الجودة وكيف يمكن تحسين الأداء. STC الشركات التجارية مثل ونتاج المشاريع من خلال هذه التطبيقات في السياق المحلي للسعودية

سؤال البحث الرئيسي

”ما هو أثر تطبيق معايير إدارة الجودة على نجاح المشاريع في شركة الاتصالات السعودية؟“

أهمية البحث: أثر إدارة الجودة في نجاح المشاريع بالتطبيق على شركة STC

مقدمة قصيرة عن الأهمية

إدارة الجودة تمثل عنصرًا حاسمًا في تحقيق نجاح المشاريع، خاصة في الشركات الكبرى مثل شركة الاتصالات السعودية

تحسين الجودة يعزز من أداء المشروع ويضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية بفعالية وكفاءة .

الأهمية النظرية 3.1

هناك فجوات واضحة في الدراسات السابقة التي تركز على تأثير إدارة الجودة على نجاح المشاريع في الشركات التجارية، خصوصًا في السياق السعودي. يمكن اقتراح مفاهيم وأطر عمل جديدة تركز على التطبيقات العملية للجودة في بيئة الشركات التجارية، بما يساعد على سد هذه الفجوات وتعزيز الفهم النظري للعلاقة بين إدارة الجودة ونجاح المشاريع

الأهمية التطبيقية 3.3

نتائج هذا البحث ستكون مفيدة للممارسين ومتخذي القرار في شركة

الاتصالات السعودية وغيرها من الشركات السعودية. سيساعد البحث على تحسين استراتيجيات إدارة الجودة، مما يعزز الأداء العام للمشاريع ويضمن تحقيق الأهداف بكفاءة. كما يمكن أن يقدم توصيات عملية لتحسين العمليات والإجراءات المتعلقة بالجودة، مما يساهم في تحسين رضا العملاء وزيادة التنافسية في السوق

أسئلة البحث

”ما هو أثر تطبيق معايير إدارة الجودة على نجاح المشاريع في شركة الاتصالات السعودية“؟

ما هو أثر تخطيط الجودة على نجاح المشاريع؟

ما هو أثر ضمان الجودة على نجاح المشاريع ؟

ما هو أثر تحسين الجودة على المشاريع؟

الهدف العام : استكشاف العلاقة بين الجودة والمشاريع

الأهداف الفرعية

تحديد أثر تخطيط الجودة على نجاح المشاريع في شركة الاتصالات السعودية

تحديد أثر ضمان الجودة على نجاح المشاريع في شركة الاتصالات السعودية

تحديد أثر تحسين الجودة على المشاريع في شركة الاتصالات السعودي

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الجودة وادارة المشاريع

الفرضية الفرعية الأولى

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين تخطيط الجودة والمشاريع

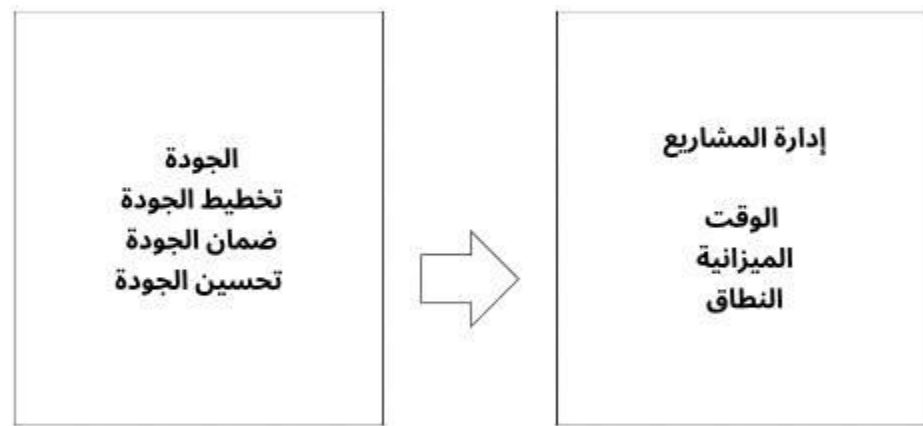
الفرضية الفرعية الثانية

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين ضمان الجودة والمشاريع

الفرضية الثالثة

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين تحسين الجودة والمشاريع

نموذج البحث

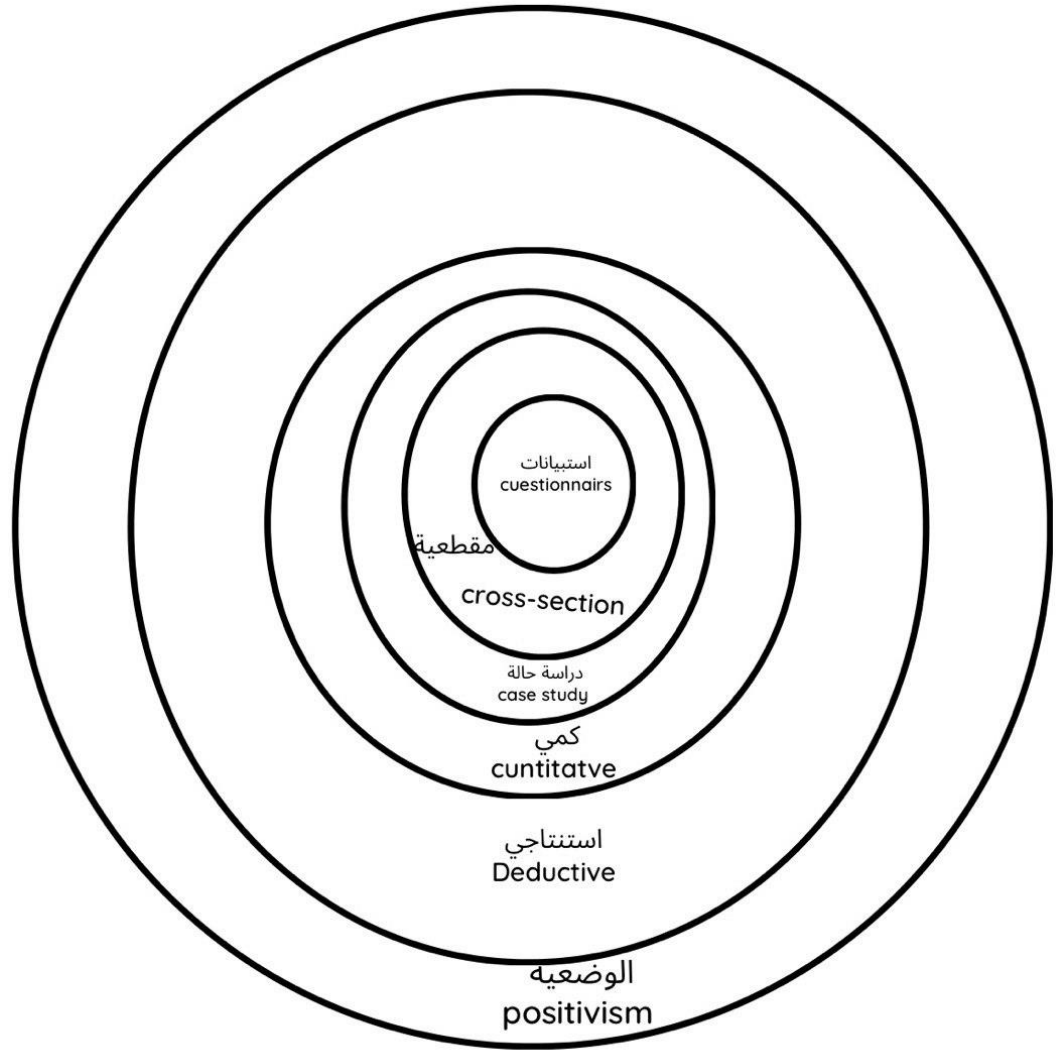


تم تصميمها من الطالب :ماجد السيد علي محمد

الدراسة الميدانية

شركة الاتصالات السعودية هي الفرع الرئيسي لمجموعة أس تي سي والمشغل الأول لخدمات الاتصالات في السعودية تأسست عام 2002 تهتم الشركة بتوفير خدمات الاتصالات على نطاق المملكة وخارجها . من اهدافها إطلاق مشاريع في تحسين جودة الخدمات

منهجية البحث



هيكل المشروع

- ☐ ١.٤ أسئلة البحث
- ☐ ١.٥ أهداف البحث
- ☐ ١.٦ فرضيات البحث
- ☐ ١.٧ نموذج البحث
- ☐ ١.٨ منهجية البحث
- ☐ ١.٩ الدراسة الميدانية
- ☐ ١.١٠ مخطط المشروع

هيكـل المشروع المقترح:

الفصل الأول: الأطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الأطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

قائمة المراجع

أحمد، (2013). "تأثير تطبيق معايير الجودة الشاملة على رضا العملاء". مجلة إدارة المشاريع

بدر (2014). "تحليل تأثير الجودة على رضا العملاء في شركات الاتصالات". مجلة العلوم الإدارية.

خالد (2015). "إدارة الجودة الشاملة وتقليل التكاليف في المشاريع". مجلة العلوم الإدارية

حمدان (2016). "إدارة الجودة الشاملة وأثرها على تحسين الأداء في شركة الاتصالات السعودية". مجلة إدارة المشاريع

سمير (2020). "استراتيجيات تحسين الجودة في قطاع الاتصالات". مجلة الاقتصاد الرقمي

أحمد، ناصر. (2020). "أثر الجودة على الإنتاجية في الشركات السعودية". مجلة الأعمال العربية

محمد السيد غنيم، وآخرون . (2022). تحديد أولويات معايير نجاح مشروعات تطوير CMMI-DEV البرمجيات بالتطبيق على شركات تطوير البرمجيات الحاصلة على شهادة بجمهورية مصر العربية. المجلة المصرية للدراسات التجارية, 46(4), 100-51

بوكلبة. دور المراجعة الداخلية في تدقيق نظام إدارة الجودة في المؤسسة (Doctoral dissertation). دراسة ميدانية لعينة من المراجعين الداخليين لولاية ورقلة

المراجع الأجنبية

Turner, J. R. (2009). *The Handbook of Project-Based Management: Leading Strategic Change in Organizations*. McGraw-Hill

Kerzner, H. (2017). *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling*. Wiley.

Project Management Institute. (2017). *The Standard for Program Management*.

Catalano, D. (2017). "Total Quality Management and Organizational Performance Improvement". *European Management Journal*.

Brown, J. (2017). "Quality and Organizational Performance in Large Corporations". *Journal of Administrative Sciences*.

Ito, T. (2018). "The Impact of Kaizen on Project Success". *Japanese Business Journal*.

Williams, S. (2018). "Quality Management in the Technology Sector". *Journal of Quality Management*.

Garcia, J. (2018). "Strategies for Quality Improvement in Emerging Markets".
New Economy Journal.

Mueller, H. (2019). "Challenges and Benefits of Quality Management in Small and Medium Enterprises". *German Management Journal*

Johnson, M. (2019). "Applications of Quality Management in International Projects". *Global Business Journal*.

Lee, J. (2019). "The Impact of Quality Management on Small and Medium Enterprises". *Asian Management Journal*.

Singh, A. (2020). "The Effect of Quality Management on Customer Satisfaction in India". *Indian Business Journal*.

Taylor, R. (2020). "Quality and Innovation in Modern Projects". *Innovation and Management Journal*

Project Management Institute. (2021). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide)*. Project Management Institute.

STC web site:

<https://www.stc.com.sa/content/stc/sa/ar/personal/home.html>

الملاحق

المحور الأول : البيانات الشخصية

عدد سنوات الخبرة: اقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

المؤهل العلمي: ثانوي فأقل ☐ جامعي ☐ تكوين مهني ☐

القطاع: خاص ☐ عام ☐

عدد العمال:

المحور الثاني: أهمية المراجعة الداخلية في المؤسسة

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
1	تقوم بالمراجعة بشكل دوري .			
2	يوجد وعي لدى الإدارة بتحسين طرق و إجراءات القيام بمهامك			
3	يتم توفير إمكانيات من أجل اداء العمل بشكل جيد.			
4	تنجز الأعمال الموكلة إليك في الوقت المحدد و بكفاءة.			
5	لك حرية في اختيار الميادين و الأنشطة التي يجب فحصها.			
6	تقوم بأداء مهامك بكل نزاهة و موضوعية .			
7	تحرص على تطوير مهارتك باستمرار.			
8	يوجد تحسين مستمر على طرق و إجراءات القيام بوظيفتك .			
9	تتوفر لديك معرفة كافية لتحديد المؤشرات التي تدل على الغش التدليس.			
10	تتبع معايير مهنية واضحة و سليمة في اداء مهنتك .			
11	تلتزم بالتعليمات و القواعد الداخلية للمؤسسة.			
12	تقوم بتحقيق من الالتزام بالأنظمة المطبقة داخل المؤسسة.			
13	لديك إمكانية بالتأكد من فعالية الوسائل المستخدمة في حماية الأصول.			
14	يوجد القدرات اتصالية تمكنك من الحصول على المعلومات المطلوبة.			

م	معايير نجاح مشروع تطوير البرمجيات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
١	نجاح عملية المشروع					
٢	اختيار العمليات الفنية والإدارية بشكل مناسب.					
٣	توافق العمليات الفنية والإدارية مع الأهداف.					
٤	تكامل العمليات الفنية والإدارية مع بعضها.					
٥	تنفيذ العمليات الفنية والإدارية بشكل فعال.					
٦	نجاح إدارة المشروع					
٧	تحقيق الخطة الزمنية للمشروع.					
٨	عدم تجاوز المشروع للميزانية.					
٩	تحقق نطاق المشروع.					
١٠	نجاح منتج المشروع					
١١	تطابق المنتج مع المواصفات الفنية المقررة.					
١٢	وفاء المنتج للمتطلبات الذاتية للعمل					
١٣	تحقيق جودة المنتج (من حيث الأنظمة أو المعلومات أو الخدمات)					
١٤	نجاح الأعمال					
١٥	تحقيق الأهداف التجارية والاستثمارية.					
١٦	تحقيق الأهداف التنظيمية.					
١٧	حل المشاكل التجارية الحالية والمستقبلية.					
١٨	النجاح الاستراتيجي					
١٩	توفير إمكانية التوسع وتطوير الأعمال التجارية.					
٢٠	الاعتراف بأصحاب المصلحة الخارجيين والمنافسين.					
٢١	الاستجابة التنافسية وملئمة المنظمة للفرص المستقبلية.					