

عنوان مشروع التخرج

أثر إدارة الجودة في المشروع على تحقيق رضا العملاء
دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات

1 - مشروع التخرج

إعداد الطالبة: رحاب حميد السعدون.

إشراف الدكتور: عبدالرحيم نادر

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة (Introduction)

تعد إدارة المشاريع من أهم العلوم الإدارية التي تعتمد عليها المنظمات الحديثة لتحقيق النجاح والاستمرارية في سوق العمل الذي يشهد منافسة قوية ومتسارعة. وفي بيئة الأعمال المعاصرة، لم يعد تسليم المشروع في وقته المحدد وبالميزانية المقررة فقط كافياً للحكم على نجاحه النهائي، بل أصبح التحدي الأكبر والأهم أمام المنظمات هو مدى جودة المخرجات والخدمات المقدمة، وقدرتها الفعالة على تلبية تطلعات واحتياجات المستفيدين والعملاء.

وتعتبر "إدارة الجودة في المشروع" ركيزة أساسية تضمن التخطيط السليم والتنفيذ الدقيق لكافة مراحل العمل وفق معايير قياسية تمنع حدوث الأخطاء أو الهدر. وتظهر أهمية الجودة بشكل مباشر في انعكاسها على "رضا العملاء"، حيث إن العميل هو الحكم النهائي والأساسي على نجاح أي مشروع. ويعد قطاع الاتصالات من أبرز القطاعات الخدمية التي تتأثر بشكل حيوي بمستوى جودة المشاريع المطورة (مثل مشاريع تحسين الشبكات، أو إطلاق تطبيقات خدمية جديدة)، مما يجعل دراسة العلاقة بين جودة المشروع ورضا العميل أمراً في غاية الأهمية للأكاديميين والممارسين على حد سواء.

1.2. مشكلة الدراسة (Research Problem)

تواجه الشركات الخدمية، وخاصة شركات الاتصالات، تحديات مستمرة في الحفاظ على قاعدة عملائها نتيجة للتنافسية العالية وظهور بدائل متعددة في السوق. وتشير الممارسات العملية إلى أن الكثير من المشاريع قد تفشل في تحقيق هدفها النهائي ليس بسبب نقص التمويل أو الكفاءات، بل بسبب غياب آليات واضحة لضبط الجودة ومتابعتها أثناء مراحل تنفيذ المشروع، مما يؤدي في النهاية إلى تقديم خدمات أو منتجات ضعيفة لا تلبية طموحات العملاء وتسبب عدم رضاهم وتراجع ولائهم للشركة ويمكن تقسيم المشكلة إلى فجوتين رئيسيتين

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من وفرة الأدبيات التي ناقشت موضوع إدارة الجودة الشاملة بشكل عام، إلا أن هناك حاجة مستمرة في المكتبة (Project) الإدارية العربية لتحديث الدراسات الميدانية التي تربط بين المعايير الحديثة والخاصة بإدارة جودة المشاريع وأثرها المباشر والسلوكي على رضا المستهلك النهائي في قطاعات خدمية سريعة التغير (Quality Management) كقطاع الاتصالات

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تبرز المشكلة عملياً في رغبة ومساعي شركات الاتصالات لمعرفة أي من أبعاد ومراحل جودة المشاريع (مثل جودة التخطيط، جودة التنفيذ، أو جودة المتابعة والرقابة) هي الأكثر تأثيراً وجذباً لرضا العميل، وذلك لمساعدتها على توجيه مواردها المحدودة نحو الممارسات الإدارية الأكثر كفاءة

"ما أثر تطبيق إدارة الجودة في المشروع على تحقيق رضا العملاء في شركات الاتصالات؟"

1.3. أهمية الدراسة (Research Significance)

أ) على المستوى النظري (العلمية)

تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات الإدارية العربية التي تجمع وتبحث في العلاقة التكاملية المشتركة بين إدارة الجودة في المشاريع كجانب تنفيذي، والتسويق (رضا العملاء) كجانب استراتيجي

توفير إطار نظري ونموذج تحليلي مبسط ومفهوم يمكن لطلاب مرحلة البكالوريوس والباحثين الاستفادة منه كمرجع أساسي في دراسة جودة الخدمات الإدارية

ب) على المستوى التطبيقي (العملية)

تقديم توصيات علمية ومقترحات عملية لمديري المشاريع ورؤساء الأقسام في شركات الاتصالات تساعد على التركيز على معايير ومواصفات الجودة التي تهتم المستهلك بشكل مباشر
مساعدة الشركات الخدمية على تحسين جودة مخرجات مشاريعها، مما يؤدي لرفع مستويات رضا العملاء، وبالتالي زيادة أرباح الشركة، وحصتها السوقية، وتعزيز سمعتها الرقمية والتنافسية

(References) قائمة المراجع المبدئية

1. عشيبة، مصطفى (2021). إدارة الجودة الشاملة في المشاريع الخدمية وأثرها على رضا المستهلك. مجلة البحوث التجارية، 43(1)، 55-78
2. توفيق، صلاح الدين (2019). أساسيات إدارة المشاريع: التخطيط، الجودة، والتنفيذ. دار الفكر العربي للنشر والتوزيع.
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.