

تأثير إدارة الجودة على نجاح مكدونالدز في المملكة العربية السعودية جدة (دراسة حالة)

اسم الطالب:

رغد فهمي سالم بالعمش

مشروع التخرج-1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس-كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول-2024

المحتويات

1.....	الفصل الأول: الإطار العام
2.....	1. مقدمة:
3.....	2. مشكلة البحث:
3.....	2.1. الفجوات النظرية:
3.....	2.2. الفجوات العملية:
4.....	3. أهمية البحث:
4.....	3.1. الأهمية النظرية:
4.....	3.2. الأهمية العملية:
5.....	4. أسئلة البحث:
5.....	4.1. السؤال الرئيسي:
5.....	4.2. الأسئلة الفرعية:
5.....	5. أهداف البحث:
5.....	6. فرضيات البحث:
6.....	7. نموذج البحث:
8.....	10. هيكل المشروع المقترح:
9.....	11. المراجع

الفصل الأول: الإطار العام

1. مقدمة:

تأثير ادارة الجودة على نجاح المشاريع هو موضوع مهم وشائع في مجال ادارة المشاريع لذا تحظى ادارة الجودة بأهمية كبيرة لضمان تحقيق اهداف المشروع بنجاح وتلبية توقعات العملاء. ومن هنا نعلم ان ادارة الجودة هي عملية تهدف الى تحسين جودة المنتج او الخدمة المقدمة وذلك من خلال تحديد وتلبية متطلبات العميل. وتقدم ادارة الجودة إطاراً وأدوات لضمان ان يتم تنفيذ المشاريع بكفاءة وفعالية، مما ينتج عنه تحقيق اهداف المشروع بنجاح. وتساهم ادارة الجودة في زيادة الإنتاجية، من خلال تحسين العمليات وتوجيه الجهود نحو تحقيق الجودة وان تقلل من حدوث الأخطاء والفشل في المشروع، وهذا يؤدي الى توفير الموارد والوقت وتقليل التكاليف.

Cooke-Davies (2002, pp:185-190)

أحد الدراسات السابقة المهمة التي قام بها تيري كوك ديفيز وتم نشرها في مجلة "الإدارة الدولية للمشاريع" في عام 2002. استعرضت هذه الدراسة عوامل النجاح الحقيقية في المشاريع ودور ادارة الجودة في تحقيق النجاح. وخلصت هذه الدراسة الى ان ادارة الجودة تعتبر عاملاً رئيسياً لتحقيق النجاح في المشاريع، حيث تساهم في تحسين رضا العملاء وزيادة كفاءة العمليات. ويمكن لهذه الدراسة ان توفر إطاراً نظرياً وتطبيقياً للمدراء والقادة في مختلف الصناعات لتحسين أداء مشاريعهم وضمان تحقيق النجاح المستدام.

(Cooke-Davies,2002,pp:185-190)

تعتبر ادارة الجودة من العوامل التي تؤثر بشكل كبير على نجاح المشاريع في مختلف الصناعات والقطاعات. وتتمثل أحد الفجوات الرئيسية في قلة الدراسات التي تركز على تأثير ادارة الجودة على نجاح المشاريع في السياقات الثقافية المتنوعة والمتعددة. فمن المهم ان نفهم كيفية تطبيق مبادئ وأساليب ادارة الجودة في بيئات ذات ثقافات متعددة. بالإضافة الى وجود فجوة اخرى تتمثل في فهم كيفية تأثير عوامل خارجية كال تكنولوجيا والتغيرات البيئية التنظيمية على تأثير ادارة الجودة على نجاح المشاريع. (Choi&Eboch (1998, pp:59-75)

ادارة الجودة تعتبر عنصراً حاسماً في نجاح المشاريع، الا ان هناك بعض المشاكل التي يمكن ان تؤثر سلباً على نجاح المشروع. وأحد تلك المشاكل هي عدم تنفيذ ادارة الجودة بشكل صحيح او غير فعال، مما ينتج عنه تدهور في جودة المنتجات او الخدمات المقدمة وبالتالي فشل المشروع. ويمكن ان يكون عدم تحقيق التوازن بين الجودة والتكلفة والوقت أحد المشاكل التي تؤثر على نجاح المشاريع.

Cooke-Davies (2002, pp:185-190)

تأتي ادارة الجودة في سياق ادارة المشاريع بأهمية كبيرة نظرا لتأثيرها المباشر على نجاح المشاريع فهي تسهم في تحسين جودة المنتجات او الخدمات المقدمة وتلعب دوراً محورياً في تحقيق الأهداف وتحقيق الرضا للعملاء والشركاء وتحقيق أهداف المشروع بنجاح وفقاً للمعايير المحددة.

Pinto&Slevin (1988, pp:67-73)

2. مشكلة البحث:

عندما يتم ادارة الجودة بشكل غير فعال يمكن ان يؤثر هذا بطريقة سلبية على نجاح المشاريع بشكل كبير.

2.1. الفجوات النظرية:

1-تحديد معايير الجودة بشكل صحيح: يكون من الصعب ان نحدد معايير الجودة بشكل دقيق وملائم لمتطلبات المشروع وهذا يؤثر على القدرة على قياس الأداء بشكل فعال.

2-تحليل العلاقات السببية: وهذه أحد التحديات التي تواجهنا بين متغيرات ادارة الجودة ونجاح المشاريع. وهذا يتطلب دراسة دقيقة وتحليل استنتاجي.

3-نقص في التوازن بين الجودة والتكلفة والوقت: يواجه المشروع صعوبة في إيجاد التوازن المثالي بين جودة المنتج او الخدمة والتكلفة والجدول الزمني، لذا هذا يؤدي الى تنازلات في أحد هذه الجوانب على حساب الأخرى.

Sharma& Jain (2013, pp:196-200)

2.2. الفجوات العملية:

1-نقص التدريب والتوعية: يواجه فريق المشروع نقصاً في التدريب على ممارسات ادارة الجودة وفهمها بشكل صحيح وهذا يؤثر على القدرة على تطبيقها بشكل فعال.

2-عدم الالتزام بالمعايير والإجراءات: قد يواجه المشروع تحديات الالتزام بالمعايير والإجراءات المتعلقة بإدارة الجودة، مما يؤدي الى تراجع في جودة المنتج او الخدمة.

3-تحديات في مراقبة الجودة: قد تواجه صعوبات في تنفيذ عمليات مراقبة الجودة بشكل فعال، مما يجعل من الصعب ان نحدد المشاكل المحتملة والتدابير التصحيحية اللازمة.

Nawi& Aziz (2014, pp:320-329)

وبناء على هذا سيجيب البحث على:

ما هي عوامل الجودة التي تساهم في نجاح المشاريع؟

3. أهمية البحث:

إدارة الجودة تعتبر عنصراً أساسياً وحاسماً في نجاح المشاريع وتحقيق الأهداف المحددة وضمان رضا العملاء وأيضاً تقليل المخاطر والأخطاء التي قد تؤدي إلى فشل المشروع.

Pinto & Prescott (1988. pp.305 327)

3.1. الأهمية النظرية:

- 1-تحسين الأداء والفعالية: تقدم إدارة الجودة نماذج ومفاهيم كثيرة تهدف إلى تحسين الأداء والفعالية في المشاريع، من خلال تحسين عمليات الإنتاج والتسليم وأن تقلل الهدر والتكاليف غير الضرورية.
- 2-تقليل المخاطر وزيادة الاستدامة: تساعد إدارة الجودة في تحليل وتقييم المخاطر المحتملة وتطوير استراتيجيات للتعامل معها، وهذا ينتج عنه تقليل حدوث المشاكل ويزيد من استدامة النجاح في المشاريع.
- 3-تحسين جودة المنتجات او الخدمات: تقدم إدارة الجودة الأدوات والتقنيات لتساعد على تحسين جودة المنتجات او الخدمات وبالتالي تعزيز الميزة التنافسية في السوق.

Shonhar&Dvir (1996.pp:607-632)

3.2. الأهمية العملية:

- 1-تحقيق الأهداف بدقة وفي الوقت المحدد: تطبيق إدارة الجودة تساهم في ضمان تحقيق الأهداف المحددة للمشروع بدقة وفي الوقت المحدد، مما يعزز سمعة المشروع ويحقق رضا العملاء.
- 2-زيادة كفاءة العمليات: من خلال تحسين العمليات وتوفير الموارد بشكل فعال، يمكن لإدارة الجودة زيادة كفاءة العمليات داخل المشروع وتحقيق أهدافها.
- 3-تحسين الربحية وتحقيق الأهداف المالية: بفضل تحسين جودة المنتجات او الخدمات، يمكن للمشروع ان يحقق ربح أفضل.

Pinto&Prescott (1990. pp.305-327).

4. أسئلة البحث:

4.1. السؤال الرئيسي:

ماهي عوامل الجودة التي تساهم في نجاح المشاريع؟

4.2. الأسئلة الفرعية:

- 1- كيف يمكن لضمان الجودة ان يساهم في تقليل المخاطر ونجاح المشاريع؟
- 2- ماهي أهمية تطبيق معايير الجودة في نجاح المشاريع؟
- 3- هل تعتقد ان تحديد متطلبات الجودة بشكل دقيق يلعب دورا في نجاح المشاريع؟
- 4- ما هي دور ادارة الجودة الشاملة في تحقيق نجاح المشاريع؟

5. اهداف البحث:

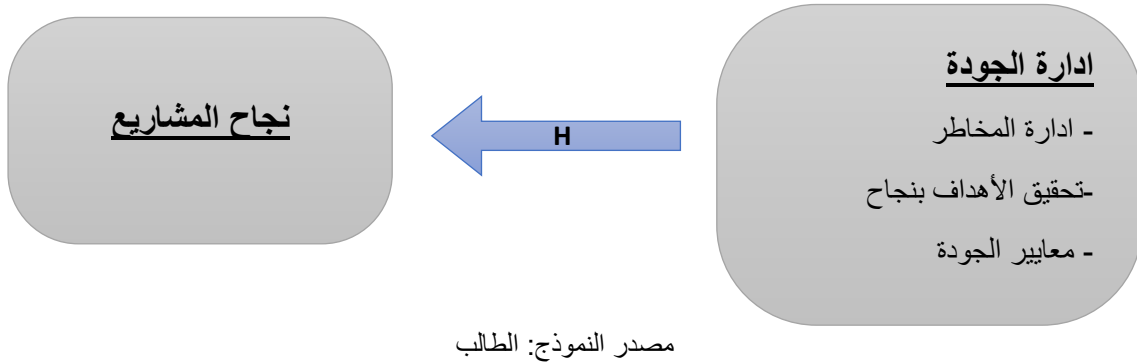
- 1- تحديد العوامل التي تساهم في تقليل المخاطر من خلال ادارة الجودة.
- 2- تحديد أهمية تطبيق معايير الجودة في تحقيق اهداف المشاريع بنجاح.
- 3- فهم دور تحديد متطلبات الجودة في نجاح المشاريع.
- 4- فهم دور ادارة الجودة الشاملة في تحقيق نجاح المشاريع.

6. فرضيات البحث:

- 1-توجد علاقة معنوية إحصائية بين ادارة الجودة وتقليل مخاطر لنجاح المشاريع.
- 2- توجد علاقة معنوية إحصائية بين تطبيق معايير الجودة وتحقيق اهداف المشاريع.
- 3- توجد علاقة معنوية إحصائية بين متطلبات الجودة ونجاح المشاريع.
- 4- توجد علاقة معنوية إحصائية بين ادارة الجودة الشاملة وتحقيق نجاح المشاريع.

7. نموذج البحث:

يوضح النموذج التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات البحث:



8. الدراسة الميدانية:

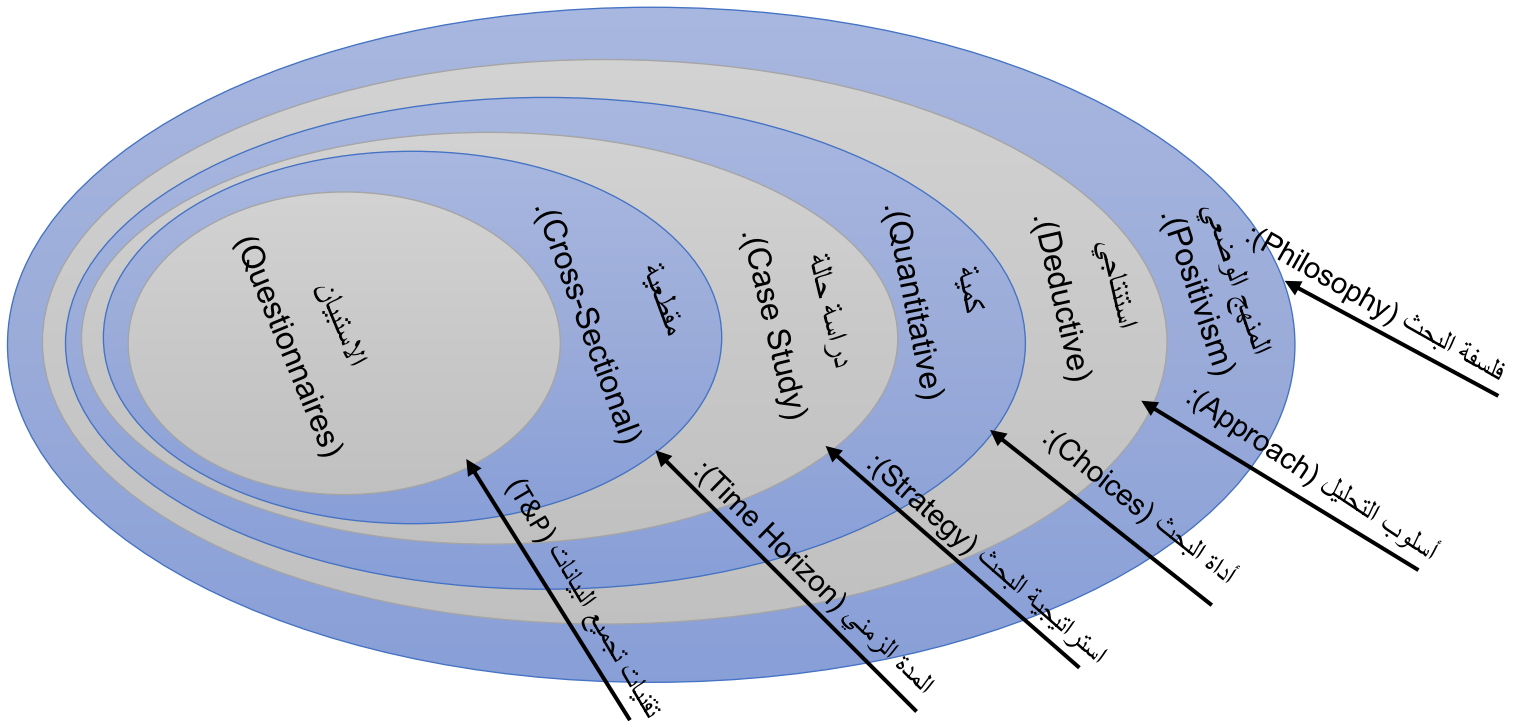
ماكدونالدز هي شركة عالمية معروفة في صناعة الوجبات السريعة وتعتبر واحده من أكبر سلاسل المطاعم في العالم. تأسست عام 1940 في سان برناردينو بولاية كاليفورنيا في الولايات المتحدة الأمريكية على يد كل من الأخوين ريتشارد وماوريس جيمس. وكانت تعرف في بدايتها بمطعم البرغر الذي يقدم وجبات بأسعار معقولة وبسرعة. في عام 1954 زار راي كروك المطعم وأبهرته براعة الأخوين جيمس في إدارة الأعمال، وكان الأخوان يبحثان عن وكيل جديد لاتفاقية امتياز، والذي كان بمثابة فرصة لكروك، حيث قام في عام 1955 بتأسيس شركة "ماكدونالدز سيستم"، وهو الاسم الأسبق لشركة ماكدونالدز، وبعد ست سنوات قام كروك بشراء حقوق اسم ماكدونالدز ونظام تشغيله، وبحلول عام 1958 كان ماكدونالدز قد باع 100 مليون هامبرجر، وكانت قائمة الطعام مكونة من 15 نوع من الهمبرغر بقيمة 15 سنتاً. ونتيجة لهذا شغلت ماكدونالدز أكثر من 40 ألف مطعم حول العالم، على مدار 16 عاماً. وعلى مر السنين نمت ماكدونالدز وتوسعت على مستوى العالم بمجموعة واسعة من المنتجات كالبرغر، البطاطس، والمشروبات الغازية. وكانت تشتهر ماكدونالدز ببعض العناصر في عملها: كالسعر والجودة والنكهة المميزة وسرعة التقديم.

وفي أوائل الثمانينات من القرن العشرين قررت ماكدونالدز فتح فرع لها في المملكة العربية السعودية. وتم افتتاحه في عام 1993 في منطقة العزيزية بالعاصمة الرياض. وكانت هذه خطوة ماكدونالدز للتوسع في السوق السعودي نتيجة طلب متزايد على وجباتهم السريعة في المنطقة وفرصة للنمو الاقتصادي. ومنذ افتتاح اول فرع لماكدونالدز في المملكة العربية السعودية أصبحت واحده من العلامات التجارية في صناعة الوجبات السريعة. وتطورت فروع ماكدونالدز في المملكة العربية السعودية من ناحية توسع الشبكة حيث زاد عدد فروعها بشكل كبير لتشمل المدن والمناطق الرئيسية وليس فقط العاصمة. وتنوع قائمة الطعام الخاص بماكدونالدز المملكة العربية السعودية ليلبي احتياجات وتفضيلات العملاء المحليين.

بشكل عام، يمكن القول إن مطاعم ماكدونالدز في المملكة العربية السعودية شهدت تطورات ملحوظة على مدى السنوات الماضية، وكانت تعمل بشكل مستمر على تحسين خدماتها وتلبية احتياجات وتفضيلات العملاء المتزايدة. ونستنتج في النهاية أن نجاح ماكدونالدز كان يعتمد على نموذج قوي من الجودة والابتكار وتوفير تجربة طعام سهلة ومريحة للعملاء في جميع أنحاء العالم. مما نتج عنه حصول مطاعم ماكدونالدز في عام 2020 على المرتبة السادسة في قائمة أكبر شركة طعام في العالم من حيث الإيرادات. (المصدر: موقع ماكدونالدز السعودية الرسمي)

9. تصميم البحث:

- 1- فلسفة البحث (Philosophy): المنهج الوضعي (Positivism).
- 2- أسلوب التحليل (Approach): استنتاجي (Deductive).
- 3- أداة البحث (Choices): كمية (Quantitative).
- 4- استراتيجية البحث (Strategy): دراسة حالة (Case Study).
- 5- المدة الزمنية (Time Horizon): مقطعية (Cross-Sectional).
- 6- تقنيات تجميع البيانات (Techniques and Procedures): الاستبيان (Questionnaires).



مصدر النموذج: الطالب

10. هيكل المشروع المقترح:

الفصل الاول: الاطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

- 1- Choi, T. Y., & Eboch, K. (1998). The TQM paradox: relations among TQM practices, plant performance, and customer satisfaction. *Journal of Operations Management*, 17(1), 59-75.
- 2-Cooke-Davies, T. (2002). The "real" success factors on projects. *International Journal of Project Management*, 20(3), 185-190.
- 3-Nawi, M. N. M., Sofian, S., & Aziz, Y. A. (2014). Impact of quality management practices on project performance in Malaysia's construction industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 153, 320-329.
- 4-Pinto, J. K., & Prescott, J. E. (1990). Planning and tactical factors in the project implementation process. *Journal of Management Studies*, 27(3), 305-327.
- 5-Pinto, J. K., & Slevin, D. P. (1988). Project success: Definitions and measurement techniques. *Project management journal*, 19(1), 67-73.
- 6-Sharma, R., & Jain, P. K. (2013). Impact of quality management on project performance: a study from construction industry. *International Journal of Engineering and Innovative Technology (IJEIT)*, 2(5), 196-200.
- 7-Shenhar, A. J., & Dvir, D. (1996). Toward a typological theory of project management. *Research policy*, 25(4), 607-632.
- 8- <https://www.mcdonalds.com/sa/ar-sa/jeddah/ourcompany/history.html>