

عنوان المشروع
أثر تقييم المخاطر في ضمان الجودة
دراسة حالة (لشركة عبداللطيف جميل) جدة-السعودية

اسم الطالب : سعيد حسين علي الكديم

الرقم الجامعي : 2021203715

مشروع التخرج – 1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

1. المقدمة	2
2. مشكلة الدراسة	5
2.1. الفجوة النظرية	5
2.2. الفجوة التطبيقية	5
3. أهمية الدراسة	6
3.1. الأهمية النظرية	6
3.2. الأهمية التطبيقية	6
4. أسئلة الدراسة	7
5. أهداف الدراسة	7
6. فرضيات الدراسة	7
7. نموذج الدراسة	8
8. الدراسة الميدانية	9
9. منهجية الدراسة	10
10. هيكل الدراسة المقترح	11
11. المراجع	12

1. المقدمة

في ساحة الأعمال المتنامية والمنافسة الشديدة، يصبح ضمان الجودة أمراً أساسياً لنجاح المؤسسات واستمراريتها في السوق. يجب أن تلتزم إدارة المؤسسة بممارسة معايير ضمان الجودة في اتخاذ قراراتها بما يضمن تحقيق متطلبات العميل باستمرار (Owen & Maidment, 1996). يمثل ضمان الجودة مجموعة من العمليات والممارسات التي تهدف إلى ضمان أن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة تلبى المعايير المحددة للجودة وتتماشى مع توقعات العملاء.

وقد وجدت بعض الدراسات أن استخدام ممارسات إدارة الجودة الشاملة يقلل من تباين عمليات التصنيع، ويزيل عمليات إعادة العمل والخردة (دانيال وآخرون، 1991)، وشهد العقد الماضي انتشاراً ملحوظاً في استخدام ممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM) في كل من الشركات الصناعية وغير الصناعية. أدت المنافسة الشديدة في السوق إلى قيام شركات التصنيع بالبحث عن ميزة تنافسية في عملياتها وعملياتها التصنيعية. لقد قيل أن استخدام ممارسات إدارة الجودة الشاملة له تأثير تآزري على الأداء التنظيمي وعلى ضمان الجودة (Schonberger & Cobb, 1993). وذكر في هذا الجانب التزام إدارة المؤسسة بممارسة سياسة ضمان الجودة داخل المؤسسة بمزيد من تفويض المسؤولية ومنح السلطة للأشخاص الكفاء الذين هم على دراية كاملة وفهم لمفاهيم ومتطلبات ونظم ضمان الجودة المختلفة (Owen & Maidment, 1996). ويُعتبر ضمان الجودة أحد المفاهيم الأساسية والحيوية في مجال إدارة الأعمال والصناعة. كما تشير ضمان الجودة إلى السياسات والاتجاهات والمواقف والخطط التي تعمل على ضمان وتعزيز الجودة والحفاظ على استمراريتها بالإضافة إلى ضمان المساءلة بهدف التحسين المستمر. (Nicholson, 2011)

ضمان الجودة جزءاً أساسياً من إدارة الجودة الشاملة، ويشمل مجموعة من العمليات التي تبدأ من تحديد معايير الجودة ووضع السياسات والإجراءات اللازمة لتحقيقها، وتشمل أيضاً عمليات التحكم في الجودة ومراقبتها خلال عملية الإنتاج أو تقديم الخدمات. كما يتضمن ضمان الجودة التدقيق المستمر وتقييم الأداء لضمان التزام المؤسسة بمعايير الجودة وتحسين العمليات بشكل مستمر، ومن أهم آليات ضمان الجودة: تحديد النقاط والعمليات المراد تحسينها داخل المؤسسة وجمع وتحليل البيانات عن المشكلات التي تواجه المؤسسة وتحديد أسبابها وضع الخطط اللازمة للتغلب على تلك المشاكل بخطط التحسين و الخطط التنفيذية (Elta & Dunckle, 2011).

ويهدف ضمان الجودة إلى ضمان أن المنتجات أو الخدمات تلبى المعايير القياسية للجودة وتتوافق مع توقعات العملاء. تشكل عملية ضمان الجودة مجموعة من الأنشطة والممارسات التي يتم تنفيذها وتساهم في حل مشاكل تقييم عمليات الإنتاج مبكراً و تقديم الخدمات بهدف تحقيق الأداء الممتاز والتميز التشغيلي.

في حين ان هناك مجموعة واسعة من المؤلفات حول إدارة مخاطر المشاريع الا ان هناك اوجه قصور ، سنقوم بتحليل ومناقشة أثر تقييم المخاطر على ضمان الجودة الذي يساعد في تحسين أداء المنظمات وتقليل المخاطر وزيادة تنافسيتها في السوق. سنناقش أيضاً أهمية تطبيق تقييم المخاطر و مبادئ ضمان الجودة في القطاعات الصناعية وكيفية تأثيرها على جودة تسليم المنتجات ورضا العملاء.

على الرغم من أهمية ضمان الجودة اليوم الا أن أوجه القصور في تقييم المخاطر هي واحدة من أكبر الاحتياجات في إدارة المشاريع، فمن المسلم به أنه لم يتم فعل الكثير في هذا الصدد (راز وآخرون، 2002). ، ولقد كانت إدارة وتقييم المخاطر واحدة من الاهتمامات الرئيسية للمديرين التنفيذيين والمهنيين العاملين في المشاريع اليوم، خاصة بعد الأزمة المالية التي هزت العالم في عام 2008. إن نتائج التقييمات اللاحقة للمشروع أو حتى التحقق من فرص الأعمال الخاسرة للشركات واضحة ويشير ذلك إلى أن هذه الأدلة أصبحت أكثر وضوحاً وممكن قياسها ووضع حلول لذلك

سنستعرض خلال هذا البحث عدة جوانب في اثر تقييم المخاطر مبكرا على تحسين ضمان الجودة، بما في ذلك عملية وضع معايير الجودة وتحديد المعايير القياسية، وأدوات التحكم في الجودة المستخدمة وتقييم الخطر المبكر والتنبؤ به ، وأهمية التدريب وتطوير المهارات لدى العاملين، بالإضافة إلى استخدام تقنيات إدارة الجودة في تحليل البيانات وتحسين العمليات.

باختصار، يهدف هذا البحث إلى إلقاء الضوء على دور تقييم المخاطر مبكرا لضمان الجودة في تحسين أداء المنظمات وتحقيق التميز التنافسي، وذلك من خلال تقديم استعراض شامل للمفاهيم والممارسات المرتبطة بهذا المجال

إن أهمية تقييم المخاطر على ضمان الجودة تكمن في تحقيق رضا العملاء وبناء سمعة إيجابية للمؤسسة في السوق، مما يسهم في زيادة الثقة بالعلامة التجارية وزيادة الولاء لدى العملاء. كما يعمل ضمان الجودة على تقليل التكاليف الناتجة عن إعادة العمل أو تصحيح الأخطاء والعيوب، وبالتالي يساهم في تحسين كفاءة العمليات وزيادة الربحية للمؤسسة. ويشير مفهوم تقييم المخاطر الى أهمية تحديد الفجوات في المعرفة واكتشاف الثغرات قبل وقوعها ، كما يتيح الاستفادة من النتائج والتجارب السابقة والجاهزية لها ، ويوجه الهدف والأهداف للبحث الجديد، بالإضافة إلى تحديد الاتجاهات وتقليل المخاطر قدر الإمكان والحصول على ضمان جودة بمواصفات فريدة من نوعها

هدفت دراسة سابقة إلى إبراز أهمية المراجعة الداخلية بالمؤسسة باعتبارها أداة فعالة بها، كما هدف إلى محاولة إظهار الاعمال التي تقوم بها المراجعة الداخلية ومدى مساهمتها في خلق القيمة المضافة في حالة ما إذا تم استغلالها من طرف المديرية العامة للمؤسسة. وخلصت الدراسة إلى أن المراجعة الداخلية تعمل على منع وتقليل حدوث الأخطاء وهذا ما يزيد من الحاجة لها، عن طريق تقديم النصائح للمدراء في محاولة لتقليل ومنع الأخطاء، كما توصلت الدراسة السابقة إلى أن المراجعة الداخلية تسعى للحد من الاسراف وضياع الشيء الذي بدوره يزيد من المردودية ويحسن الاداء ويزيد من الكفاءة والفعالية، وبالتالي زيادة الارباح المسجلة من طرف المؤسسة (شعباني لطفي، 2004)

تتنوع ممارسات ضمان الجودة بحسب نوع الصناعة ونوع المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وتتطلب تعاوناً وجهوداً مشتركة من جميع أقسام المؤسسة لضمان تطبيقها بشكل فعال وفعاليتها في تحقيق أهداف الجودة المحددة

كثيراً ما تواجه المشاريع التقنية تحديات في تحقيق أهداف الجودة والموثوقية، وذلك نتيجة لعدم تقدير وتقييم المخاطر المحتملة بشكل صحيح في مراحل مبكرة من دورة حياة المشروع.. يتم التركيز على تحليل العلاقة بين تقييم المخاطر المبكرة وجودة المشروع من خلال دراسة حالة ، مع التركيز على تحليل المتغيرات المؤثرة والتحديات التي يمكن مواجهتها في عملية تطبيق تقييم المخاطر المبكرة وتأثيرها على ضمان جودة المشروع..

2. مشكلة الدراسة

يهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير تقييم المخاطر المبكرة على ضمان الجودة بالإضافة إلى التركيز على تحليل العلاقة بين تقييم المخاطر المبكرة وضمان جودة المشروع، وتحديد النقاط التي سيتم التركيز وفي مشكلة البحث تم تسليط الضوء على الحاجة إلى فهم أفضل لكيفية تحسين ضمان جودة المشاريع من خلال تقييم المخاطر المبكرة.

وتم التركيز على الجانبين النظري والتطبيقي في تقديم الفجوات اللازمة كالآتي :

1- الفجوة النظرية:

- تحديد الحاجة إلى تطوير إطار عمل نظري شامل يفسر كيفية تأثير تقييم المخاطر المبكرة على ضمان جودة المشاريع.
- تحديد العوامل المؤثرة في تقييم المخاطر المبكرة وتأثيرها على ضمان جودة المشاريع بشكل أفضل.
- الرغبة في فهم أفضل لكيفية تحسين ضمان جودة المشاريع من خلال تقييم المخاطر المبكرة تشكل فجوة نظرية في الأدبيات. على الرغم من وجود بعض الدراسات التي تتناول هذا الموضوع، إلا أن هناك حاجة للمزيد من البحوث التي تقدم إطار عمل نظري شامل لفهم كيفية تأثير تقييم المخاطر المبكرة على ضمان جودة المشاريع، وتحديد العوامل المؤثرة في هذه العملية

2- الفجوة التطبيقية:

- التركيز على الحاجة إلى تطوير إطار عمل عملي لتقييم المخاطر المبكرة وتطبيقه في سياق المشاريع الحقيقية.
- تحديد الأدوات والأساليب الفعالة التي يمكن استخدامها في تقييم المخاطر المبكرة وتحسين ضمان جودة المشاريع.
- هناك حاجة ملحة إلى تطوير إطار عمل عملي استراتيجي لتقييم المخاطر المبكرة وتطبيقه في سياق المشاريع الحقيقية. الدراسات السابقة قد تناولت تأثير تقييم المخاطر المبكرة على ضمان جودة المشاريع بشكل عام، لكن هناك حاجة إلى بحث أكثر تحديدًا يحدد الأساليب والأدوات الفعالة لتقييم المخاطر المبكرة وتطبيقها على أرض الواقع، مما يمكن المنظمات والمشاريع من الاستفادة من هذه العملية بشكل أفضل وتحسين أدائها ونتائجها.
- بملاء هذه الفجوات في الأدبيات الحالية، يمكن للبحث الجديد أن يساهم في تقديم مساهمة جديدة ومفيدة للمجال من خلال تطوير نظريات جديدة وتطبيقات عملية قابلة للتنفيذ.

3. أهمية الدراسة

البحث يحمل أهمية كبيرة في فهم علاقة تقييم المخاطر المبكرة بضمان جودة المشاريع. من خلال دراسة هذه العلاقة، يمكن للمنظمات والمؤسسات تحسين إدارتها للمخاطر وتجنب الوقوع في المخاطر وتحقيق أهدافها بكفاءة أكبر. وتساهم أهمية البحث هذه في توفير معلومات موثوقة حول العوامل التي تؤثر في تقييم المخاطر المبكرة وكيفية تأثيرها على ضمان جودة المشاريع كما يمكن أن يساعد في اتخاذ قرارات أكثر فاعلية وتحقيق نتائج أفضل. بالإضافة إلى ذلك، فإن فهم هذه العلاقة يمكن أن يساهم في تطوير أدوات وممارسات أفضل لتقييم المخاطر المبكرة وتحسين ضمان جودة المشاريع في مختلف الصناعات والقطاعات.

الأهمية النظرية:

- 1- الإسهام في تطوير المعرفة: يساهم في تطوير المعرفة وزيادة فهمنا للظواهر والعلاقات في مجالات مختلفة. عن طريق استعراض الأدبيات السابقة، يمكن للباحثين فهم النظريات الموجودة وتوسيعها أو تحسينها.
 - 2- توجيه البحث الجديد: يمكن أن يوجه البحث السابق البحوث الجديدة من خلال تحديد الفجوات في المعرفة والمجالات التي تحتاج إلى دراسة أوسع.
- #### الأهمية التطبيقية :

- 1- تحسين الممارسات الصناعية: يمكن استخدام البحث السابق لتحسين الممارسات والعمليات في الصناعات المختلفة، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية والكفاءة.
 - 2- دعم عمليات اتخاذ القرار: يمكن للبحث السابق أن يدعم عمليات اتخاذ القرار في المنظمات والمؤسسات، وذلك من خلال توفير المعلومات والتحليلات اللازمة.
 - 3- تحقيق التطبيقات العملية: يمكن استخدام البحث السابق لتطوير حلول وتقنيات جديدة تلبي احتياجات المجتمع وتحسن جودة الحياة.
- تلخيصًا لما ذكرنا نستطيع القول بأنه يلعب دورًا حاسمًا في تقدم المعرفة وتطوير الممارسات الصناعية، مما يساهم في تحسين الأداء والتطور الاقتصادي والاجتماعي.

4. أسئلة الدراسة

تهدف الدراسة الحالية الى الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي : كيف يؤثر تقييم المخاطر المبكر على ضمان جودة المشاريع في البيئة العملية ؟
وللاجابة على السؤال الرئيسي يوجد عدة أسئلة فرعية التي تؤدي للإجابة على السؤال الرئيسي
الأسئلة الفرعية :

- 1-كيف يمكن استخدام عمليات التوثيق والإبلاغ لتحسين رضا العملاء في ضمان جودة المشاريع؟
- 2-كيف يمكن استخدام تحديد توقيت الحدوث للتحسين المستمر في ضمان جودة المنتجات أو الخدمات؟
- 3-بماذا يساهم تقييم المخاطر المبكر في التحكم في الجودة ؟
- 4-كيف يمكن لعمليات تقدير الأضرار أن تُستخدم كجزء من جهود التحسين المستمر لتطوير وتحسين ضمان الجودة ؟

5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى استكشاف وتحليل جوانب مهمة تتعلق بأثر تقييم المخاطر المبكر على ضمان جودة المشاريع في البيئة العملية ويتمحور التركيز في هذه الدراسة حول أربعة اهداف رئيسية :

- 1-استكشاف كيف تؤثر عمليات التوثيق والإبلاغ لتحسين رضا العملاء في ضمان جودة المشاريع
- 2- دراسة تأثير تحديد توقيت حدوث المخاطر على عمليات التحسين المستمر في ضمان جودة المنتجات أو الخدمات
- 3-تحديد كيف يمكن لتقييم تأثير المخاطر المبكر أن يؤثر على التحكم في الجودة؟
- 4- تحليل اهمية اثر تقدير الاضرار و أن تُستخدم كجزء من جهود التحسين المستمر لتطوير وتحسين ضمان الجودة ؟

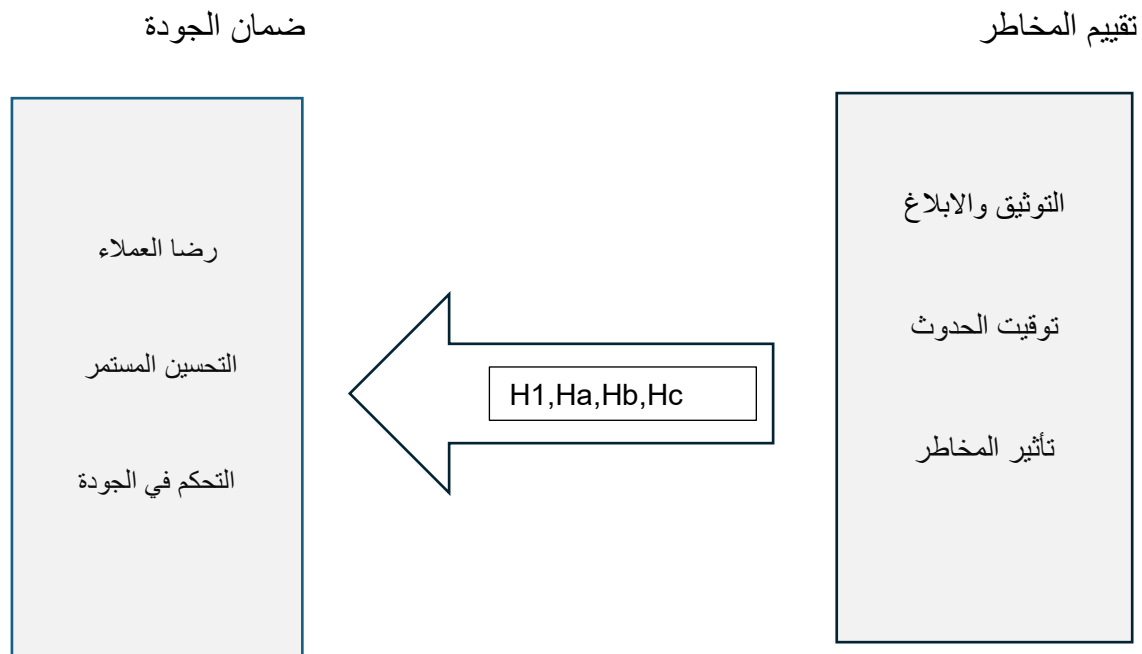
6.فرضيات الدراسة

هدفت هذه الدراسة الى تحليل عدة فرضيات لفهم أثر تقييم المخاطر في ضمان جودة المشاريع ، وبناء على ذلك تم افتراض الاتي :

- 1- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين أثر تقييم المخاطر و ضمان الجودة
- 2 - توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين عمليات التوثيق كأحد أبعاد تقييم المخاطر ورضا العملاء كأحد أبعاد ضمان الجودة
- 3 - توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين تحديد توقيت حدوث المخاطر كأحد أبعاد تقييم المخاطر وعمليات التحسين المستمر كأحد أبعاد ضمان الجودة
- 4- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تأثير المخاطر كأحد أبعاد تقييم المخاطر على التحكم في الجودة كأحد أبعاد ضمان الجودة

7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي :



نموذج الدراسة المقترح المصدر : الطالب

8. الدراسة الميدانية

شركة عبداللطيف جميل هي إحدى الشركات الرائدة في المملكة العربية السعودية وهي معروفة بتاريخها الطويل وتنوع أعمالها. تأسست الشركة في عام 1945 على يد الرجل التجاري السعودي عبداللطيف عبدالله الجميل، ومنذ ذلك الحين نمت الشركة لتصبح واحدة من أبرز الشركات العائلية والتجارية في المملكة والمنطقة.

تشمل أعمال شركة عبداللطيف جميل مجموعة واسعة من القطاعات، بما في ذلك السيارات والشاحنات، والخدمات المالية، والعقارات، والتجزئة، والخدمات اللوجستية. وتمتلك الشركة وكالات حصرية لبعض العلامات التجارية العالمية المعروفة في مجال السيارات مثل تويوتا ولكزس، وهي تشغل أيضًا عددًا من الشركات التابعة والمشاريع الاستثمارية.

بالإضافة إلى أعمالها التجارية، تلتزم شركة عبداللطيف جميل بالمسؤولية الاجتماعية من خلال مجموعة من المبادرات والبرامج التي تدعم التعليم والصحة والبيئة والمجتمع المحلي.

يعتبر الاسم عبداللطيف جميل رمزًا للثقة والجودة في السوق السعودي والمنطقة، وتستمر الشركة في تقديم الابتكار والتطوير في مختلف قطاعات أعمالها من أجل تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رؤيتها في أن تكون الشركة الرائدة والموثوقة في كل قطاع تعمل فيه كقطاع السيارات وتعتبر شركة عبداللطيف جميل وكيلاً حصرياً لعدة علامات تجارية عالمية للسيارات وغيرها، و مجموعة واسعة من المركبات للأفراد والشركات وتلبي احتياجات السوق المحلية.

هذه نبذة مختصرة عن شركة عبداللطيف جميل حيث انها بهذه الأدوار المتعددة، تسهم بشكل عام في دعم الاقتصاد المحلي وتعزيز التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية.

9. منهجية الدراسة

تصميم الدراسة :

1-فلسفة الدراسة : Philosophies: المنهج الموضوعي Positivism

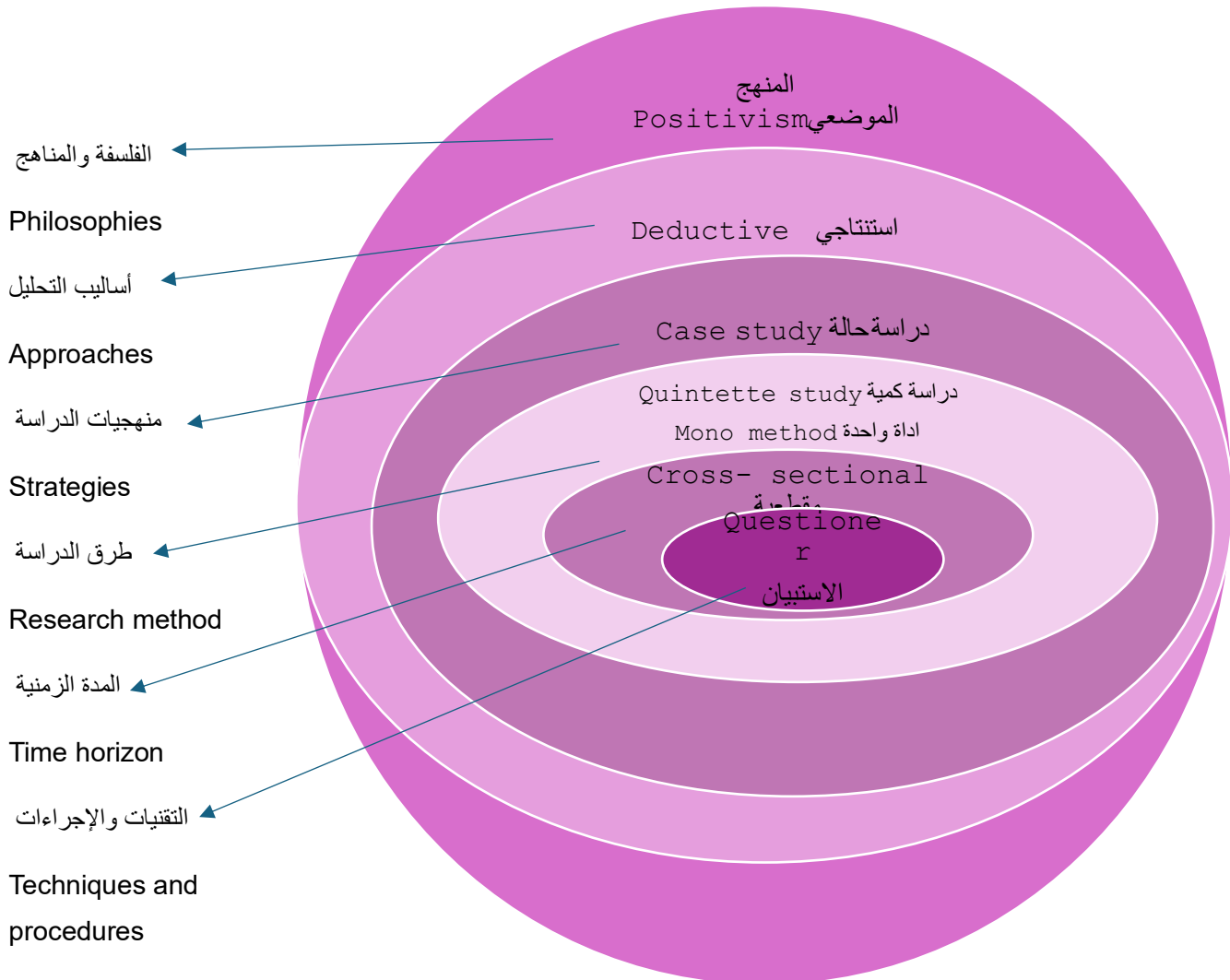
2-منهج الدراسة : Approaches استنتاجي Deductive

3-استراتيجية الدراسة Strategies

4-نوع الدراسة : Research method دراسة كمية : Quntiette study + أداة واحدة Mono method

5-الأفق الزمني Time horizon : دراسة مقطعية

6-طرق جمع وتحليل البيانات Techniques and procedures الاستبيان والتحليل الاحصائي Questionnaire and statistical



منهجية الدراسة المصدر :

ملخص

الطالب

10. هيكل الدراسة المقترح

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : المناقشة والخاتمة

- ‘Owen, F., & Maidment, D. (Eds.). (1996). Quality assurance: a guide to the application of ISO 9001 to process plant projects. United kingdom: Institution of chemical Engineers. P8
- RAZ, T., Shenhar, A.j., Dvir, D. (2002), Risk management, project success, and technological uncertainty. R and D Management, Vol. 32 No 2, pp. 101-109.
- Chong, V. K., & Rundus, M. J. (2004). Total quality management, market competition and organizational performance. *The British accounting review*, 36(2), 155-172. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2003.10.006>
- Dunckley, P., & Elta, G. (2011). Quality assurance of training. *Best Practice & Research Clinical Gastroenterology*, 25(3)
- Nicholson, K. (2011). Quality assurance in higher education: A review of the literature. Retrieved 23/march 2011, from: <http://crl.mcmaster.ca/COU/pdf/Quality%20Assurance%20Literature%20Review.pdf>, Accessed on: 12/1/2018.).p399.
- Rabechini Junior, R., & Monteiro de Carvalho, M. (2013). *Understanding the impact of project risk management on project performance: An empirical study*. *Journal of technology management & innovation*, 8, 6-6.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242013000300006>