

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع إدارة الجودة بالمشروع

أسم الطالب
محمد عبد الصمد محمد أبصرمياہ

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	5
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	7
1.6. فرضيات الدراسة	7
1.7. نموذج الدراسة	7
1.8. منهجية الدراسة 7	
1.9. الدراسة الميدانية	8
1.10. مخطط المشروع المقترح	8
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	11
2.1. المقدمة:	12
2.2. المتغير المستقل 12	
2.3. المتغير التابع	12
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	12
2.5. الخاتمة	13
قائمة المراجع	13

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد إدارة الجودة في المشاريع من أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق النجاح والاستدامة في تنفيذ مشاريعها، حيث أصبحت الجودة في الوقت الحالي عنصرًا أساسيًا لا يمكن الاستغناء عنه في ظل التطور المستمر وزيادة المنافسة بين المؤسسات. فنجاح أي مشروع لا يعتمد فقط على إنجازه ضمن الوقت والميزانية المحددين، وإنما يعتمد أيضًا على تحقيق مستوى عالٍ من الجودة يلبي متطلبات أصحاب المصلحة ويحقق رضا المستفيدين.

ويقصد بإدارة الجودة في المشروع مجموعة العمليات والإجراءات التي تهدف إلى التخطيط للجودة، وضمان تطبيقها، ومراقبتها طوال مراحل تنفيذ المشروع، بما يضمن توافق مخرجات المشروع مع المواصفات والمعايير المطلوبة. كما تسهم إدارة الجودة في تقليل الأخطاء، والحد من الهدر، وتحسين كفاءة استخدام الموارد، مما يؤدي إلى رفع فرص نجاح المشروع وتحقيق أهدافه بكفاءة وفعالية.

وتبرز أهمية إدارة الجودة في المشاريع نتيجة لما تواجهه المشاريع من تحديات متعددة، مثل محدودية الموارد، وضيق الوقت، وارتفاع توقعات العملاء، والتغيرات المستمرة في بيئة العمل. لذلك أصبحت المؤسسات تعتمد على أنظمة وأساليب حديثة لإدارة الجودة بهدف تحسين الأداء، وتقليل المخاطر، وضمان استمرارية التحسين في جميع مراحل المشروع.

كما أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة يساهم في تعزيز ثقافة العمل الجماعي، وتحسين عمليات اتخاذ القرار، ورفع مستوى الأداء المؤسسي، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على جودة المنتجات أو الخدمات التي يقدمها المشروع، ويزيد من قدرة المؤسسة على المنافسة وتحقيق رضا العملاء.

وانطلاقًا من هذه الأهمية، يتناول هذا البحث مفهوم إدارة الجودة في المشروع، وأهدافها، ومبادئها، والعمليات المرتبطة بها، إضافةً إلى استعراض أبرز الأدوات والأساليب المستخدمة في تطبيقها، مع توضيح دورها في تحسين أداء المشاريع وزيادة احتمالية نجاحها وتحقيق أهدافها وفقًا لمعايير الجودة المعتمدة.

1.2. مشكلة الدراسة

تُعد إدارة الجودة في المشروع من العوامل الرئيسية التي تؤثر في نجاح المشاريع وتحقيق أهدافها، إلا أن العديد من المشاريع لا تزال تواجه تحديات تتمثل في ضعف تطبيق ممارسات إدارة الجودة أو عدم الالتزام بها بالشكل المطلوب، مما يؤدي إلى ظهور مشكلات مثل انخفاض جودة المخرجات، وتأخر إنجاز الأعمال، وارتفاع التكاليف، وضعف رضا العملاء. وعلى الرغم من التطور الكبير في مفاهيم وأساليب إدارة الجودة، إلا أن هناك فجوات نظرية وتطبيقية تستدعي الدراسة والبحث من أجل فهمها ومعالجتها.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

توجد العديد من الدراسات التي تناولت مفهوم إدارة الجودة في المشاريع وأهميتها، إلا أنها اختلفت في تحديد أفضل الأساليب والممارسات التي يمكن تطبيقها لتحقيق أعلى مستويات الجودة. كما ركزت بعض الدراسات على مراحل معينة من إدارة الجودة، مثل التخطيط أو الرقابة، دون تناول جميع العمليات بصورة متكاملة. بالإضافة إلى ذلك، ما زالت هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات التي توضح العلاقة بين إدارة الجودة وعوامل نجاح المشروع، وتبين أثر تطبيق معايير الجودة الحديثة في تحسين أداء المشاريع بمختلف أنواعها.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى العملي، تشير العديد من التقارير والخبرات الميدانية إلى أن عدداً من المؤسسات يواجه صعوبات في تطبيق أنظمة إدارة الجودة داخل المشاريع، ويرجع ذلك إلى نقص الوعي بمفاهيم الجودة، وضعف تدريب العاملين، وعدم الالتزام بالإجراءات والمعايير المعتمدة، بالإضافة إلى محدودية الموارد أو غياب آليات المتابعة والتقييم المستمر. وينعكس ذلك في زيادة الأخطاء، وتأخر تنفيذ المشاريع، وارتفاع التكاليف، وانخفاض مستوى رضا العملاء، الأمر الذي يؤكد الحاجة إلى دراسة واقع إدارة الجودة في المشاريع، والتعرف على أبرز التحديات التي تواجه تطبيقها، واقتراح السبل المناسبة لتعزيزها.

وبناءً على ما سبق، تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي

ما دور إدارة الجودة في المشروع في تحسين أداء المشاريع وتحقيق أهدافها وفق معايير الجودة المعتمدة؟

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية إدارة الجودة في المشاريع باعتبارها أحد العوامل الرئيسية التي تسهم في تحقيق نجاح المشاريع ورفع كفاءة أدائها. فإدارة الجودة لا تقتصر على ضمان مطابقة مخرجات المشروع للمواصفات المطلوبة، وإنما تمتد لتشمل تحسين العمليات، وتقليل الأخطاء، وتعزيز رضا العملاء، والاستفادة المثلى من الموارد المتاحة. كما أن الاهتمام بإدارة الجودة أصبح ضرورة في ظل التطورات المتسارعة وزيادة المنافسة بين المؤسسات، الأمر الذي يجعل دراسة هذا الموضوع ذات أهمية من الناحيتين النظرية والتطبيقية.

1.3.1. على المستوى النظري:

تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في إثراء الجانب العلمي المتعلق بإدارة الجودة في المشاريع، من خلال توضيح المفاهيم الأساسية، والمبادئ، والعمليات التي تقوم عليها إدارة الجودة، وبيان دورها في تحقيق نجاح المشاريع. كما تسهم الدراسة في ربط المفاهيم النظرية بالتطورات الحديثة في مجال إدارة المشاريع، وتوفير إطار علمي يمكن أن يستفيد منه الباحثون والطلبة في إجراء دراسات مستقبلية تتناول موضوع إدارة الجودة من جوانب مختلفة، إضافة إلى تعزيز الأدبيات العلمية المتعلقة بهذا المجال.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في إبراز الدور العملي لإدارة الجودة في تحسين أداء المشاريع ورفع مستوى كفاءتها، من خلال التعرف على أفضل الممارسات والأساليب التي تساعد المؤسسات على تطبيق مبادئ الجودة بصورة فعالة. كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في مساعدة مديري المشاريع والعاملين فيها على الحد من الأخطاء، وتقليل التكاليف، وتحسين استغلال الموارد، والالتزام بالوقت المحدد، بما يؤدي إلى رفع مستوى جودة مخرجات المشاريع وزيادة رضا العملاء. كذلك تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات التي يمكن للمؤسسات الاستفادة منها في تطوير أنظمة إدارة الجودة وتحسين الأداء المؤسسي وتحقيق النجاح والاستدامة في تنفيذ المشاريع.

1.4. أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

ما أثر تطبيق إدارة الجودة في المشروع على نجاح المشاريع؟

ما دور التخطيط للجودة في تحسين أداء المشروع؟

كيف تسهم عمليات ضمان الجودة ومراقبة الجودة في تقليل الأخطاء أثناء تنفيذ المشروع؟

ما أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات عند تطبيق إدارة الجودة في المشاريع؟

ما العلاقة بين إدارة الجودة وتحقيق رضا أصحاب المصلحة ونجاح المشروع؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم إدارة الجودة في المشاريع وأهميتها، وبيان دور إدارة الجودة في تحسين أداء المشاريع، والتعرف على أثر تطبيق معايير الجودة في نجاح المشروع، وتحديد أبرز التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة في المشاريع، بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد المؤسسات على تحسين تطبيق إدارة الجودة وتحقيق أهداف المشاريع.

1.6. فرضيات الدراسة

تنطلق هذه الدراسة من فرضية رئيسة مفادها أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة في المشروع وتحسين أداء المشاريع. كما تفترض الدراسة وجود علاقة إيجابية بين التخطيط للجودة ونجاح المشروع، ووجود علاقة إيجابية بين ضمان الجودة وتحسين أداء المشروع، ووجود علاقة إيجابية بين مراقبة الجودة وتقليل الأخطاء في المشروع، إضافة إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق إدارة الجودة وزيادة رضا أصحاب المصلحة.

1.7. نموذج الدراسة

يتمثل المتغير المستقل في إدارة الجودة في المشروع، ويشمل التخطيط للجودة، وضمان الجودة، ومراقبة الجودة. أما المتغير التابع فهو نجاح المشروع وتحسين الأداء، حيث يُفترض أن يؤثر تطبيق إدارة الجودة بمختلف عناصرها في رفع مستوى أداء المشروع وزيادة فرص نجاحه.

1.8. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث سيتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة الموجهة إلى عينة من مديري المشاريع والعاملين، ثم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، مع الاستعانة بالكتب والمراجع العلمية والدراسات السابقة لبناء الإطار النظري للدراسة.

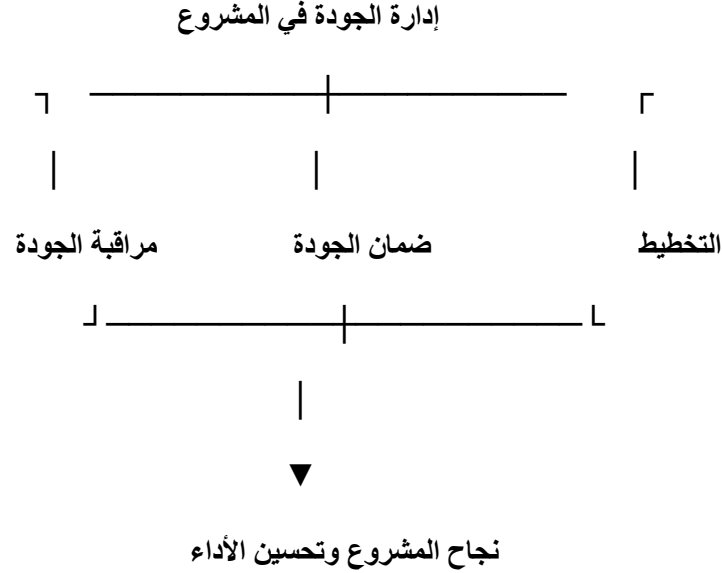
1.9. الدراسة الميدانية

سيتم تطبيق الدراسة الميدانية في إحدى المؤسسات أو الشركات التي تنفذ مشاريع وتطبق مبادئ إدارة المشاريع، بهدف التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة في المشاريع وقياس أثرها في تحسين الأداء وتحقيق أهداف المشروع، وذلك من خلال توزيع استبانة على مديري المشاريع والعاملين وتحليل النتائج للوصول إلى التوصيات المناسبة.

1.10. مخطط المشروع المقترح

يتكون المشروع من ثلاثة فصول رئيسة. يتناول الفصل الأول الإطار العام للدراسة، ويشمل المقدمة، ومشكلة الدراسة، وأهمية الدراسة، وأسئلة الدراسة، وأهداف الدراسة، وفرضيات الدراسة، ونموذج الدراسة، ومنهجية الدراسة، والدراسة الميدانية، ومخطط المشروع. أما الفصل الثاني فيتناول الدراسات السابقة، ويشمل المتغير المستقل، والمتغير التابع، والعلاقة بينهما، والخاتمة. بينما يتناول الفصل الثالث الدراسة الميدانية، ومنهجية الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة، وأداة الدراسة، وتحليل البيانات، واختبار الفرضيات، والنتائج، والتوصيات.

❖ رسم نموذج البحث



مكان التطبيق المقترح للبحث (الدراسة الميدانية المقترحة)

سيتم تطبيق الدراسة الميدانية في إحدى المؤسسات أو الشركات التي تعمل في مجال تنفيذ وإدارة المشاريع، وذلك بهدف التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة في المشاريع، ودراسة أثرها في تحسين الأداء ورفع كفاءة تنفيذ المشاريع. وسيتم جمع البيانات من العاملين ومديري المشاريع باستخدام استبانة، ثم تحليل النتائج للوصول إلى التوصيات المناسبة التي تسهم في تحسين إدارة الجودة داخل المؤسسة.

منهجية البحث المتوقعة

ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه الأنسب لدراسة واقع إدارة الجودة في المشاريع وتحليل أثرها على نجاح المشاريع. وسيتم جمع البيانات من خلال الاستبانة، إضافة إلى الاعتماد على الكتب والمراجع العلمية والدراسات السابقة لبناء الإطار النظري، ثم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج دقيقة وتقديم التوصيات.

رسم المخطط المقترح للمشروع

اختيار موضوع البحث



صياغة مشكلة الدراسة



أسئلة الدراسة وأهدافها



الدراسات السابقة



جمع البيانات



تحليل النتائج



النتائج والتوصيات

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

المراجع العربية

- دليل إدارة المشروعات: الدليل المعرفي لإدارة المشروعات والإطار العام لإدارة .معهد إدارة المشاريع. (٢٠٢١)
الترجمة العربية. بنسلفانيا: معهد إدارة المشاريع .المشروعات (الإصدار السابع).
- عمان: دار الثقافة .إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات المواصفة الدولية لنظم إدارة الجودة .علوان، قاسم نايف. (٢٠١٣)
للنشر والتوزيع.
- القاهرة: دار .إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للحصول على شهادة الجودة العالمية .السلمي، علي. (٢٠٠٢)
غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- الإسكندرية: الدار الجامعية .إدارة الجودة الشاملة .إدريس، ثابت عبد الرحمن، والمرسي، جمال الدين محمد. (٢٠٠٥).
- الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع .إدارة الجودة الشاملة .الصيرفي، محمد. (٢٠٠٧).
- عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع .إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي .الكبيسي، عامر خضير. (٢٠١١).
- القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر .إدارة الجودة الشاملة والتميز في الأداء .أبو النصر، مدحت محمد. (٢٠١٥).
- القاهرة: مجموعة النيل العربية .إدارة الجودة الشاملة .الخضير، محسن أحمد. (٢٠٠٣).
- عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .إدارة الجودة الشاملة .العلاق، بشير عباس. (٢٠١٠).
- القاهرة: دار الفكر العربي .إدارة المشروعات: الأسس والمفاهيم والتطبيقات .عبد الفتاح، محمد. (٢٠١٤).
- الدرادكة، مأمون سليمان. (٢٠١٧). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- العامري، صالح مهدي. (٢٠١٨). إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

الطائي، يوسف حليم. (٢٠١٩). إدارة المشاريع الحديثة. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

الحراشة، محمد أحمد. (٢٠٢٠). إدارة المشاريع: المفاهيم والأساليب الحديثة. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Project Management Institute (PMI). (2021). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) – Seventh Edition and The Standard for Project Management*. Newtown Square, PA: PMI.
2. Project Management Institute (PMI). (2017). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) – Sixth Edition*. Newtown Square, PA: PMI.
3. Abuhav, I. (2021). *ISO 9001:2015 – A Complete Guide to Quality Management Systems*. Boca Raton, FL: CRC Press.
4. Singhal, D. (2012). *Implementing ISO 9001:2008 – Quality Management System* (2nd ed.). PHI Learning.
5. ISO. (2015). *ISO 9001:2015 – Quality Management Systems: Requirements*. Geneva, Switzerland: International Organization for Standardization.
6. Kerzner, H. (2022). *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling* (13th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
7. Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence* (4th ed.). London: Routledge.
8. Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (8th ed.). Boston, MA: Pearson.
9. Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2020). *Managing for Quality and Performance Excellence* (11th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
10. Heldman, K. (2021). *Project Management JumpStart* (4th ed.). Indianapolis, IN: John Wiley & Sons.
11. Meredith, J. R., Shafer, S. M., & Mantel, S. J. (2017). *Project Management: A Strategic Managerial Approach* (10th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
12. Schwalbe, K. (2021). *Information Technology Project Management* (9th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
13. Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). *Juran's Quality Handbook* (5th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.