

تأثير إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع للتطبيق على شركة أبو
عبدالمجيد للاستثمار في صلالة - عمان

*The impact of total quality management on the
success of projects for application in Abu Abdul
Majeed Investment Company in Salalah-Oman*

أسم الطالب
لولو مرتضى السقاف

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني- 2024

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:	5
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	5
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	6
1.6. فرضيات الدراسة	6
1.7. نموذج الدراسة	6
1.8. منهجية الدراسة	7
1.9. الدراسة الميدانية	7
1.10. مخطط المشروع المقترح	7
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	8
2.1. المقدمة:	9
2.2. المتغير المستقل	9
2.3. المتغير التابع	9
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	9
2.5. الخاتمة	10
قائمة المراجع	10

المقدمة

اداره الجودة الشاملة تمثل منهجية إدارية شاملة تهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات من خلال تشجيع جميع أفراد المنظمة على المشاركة في تحسين العمليات، وتحقيق الرضا لدى العملاء وتحقيق أهداف الأعمال بكفاءة أكبر. تعتبر TQM أساسية لتحقيق التميز التنظيمي وتعزيز التنافسية في السوق العالمية.

تأثير إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع يعزز من فرص النجاح ويقلل من مخاطر الفشل، من خلال تحسين العمليات الداخلية وتعزيز التفاعل بين الفرق العاملة والأقسام المختلفة. بفضل تطبيق مبادئ ، تتمكن المنظمات من تحسين استخدام الموارد وتقليل الهدر، مما ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف TQM المشروع بشكل أكثر فعالية واستدامة

إن إدارة الجودة الشاملة (TQM) أصبحت من الممارسات الإدارية الهامة والمؤثرة في نجاح المشاريع في العديد من المؤسسات. تركز إدارة الجودة الشاملة على تحسين العمليات والمنتجات بشكل مستمر من خلال إشراك جميع الموظفين في المؤسسة في عملية التحسين. (Oakland, 2014) لقد أثبتت العديد من الدراسات والبحوث أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة له تأثير كبير على تحقيق نجاح المشاريع من خلال تحسين الجودة والإنتاجية وتقليل التكاليف والوقت. (Antony et al., 2018)

يهدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ونجاح المشاريع، حيث يتناول البحث أهم المبادئ والممارسات المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة والتي أثبتت فاعليتها في تحقيق نجاح المشاريع. كما يستعرض البحث بعض الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع

اهمية البحث عن تأثير إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع لا تقتصر فقط على تحسين جودة المنتجات أو الخدمات، بل تمتد لتأثير عميق على كافة جوانب العمل في المنظمات. إدارة الجودة الشاملة تعتبر منهجية شاملة تهدف إلى تحسين الأداء من خلال مشاركة جميع أفراد المنظمة في عملية التحسين المستمر وتحقيق الجودة بشكل مستدام ومتواصل.

على الرغم من الأهمية المتزايدة لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق نجاح المشاريع، إلا أن هناك فجوات وتحديات في تطبيقها في العديد من المؤسسات العربية. حيث أن هناك نقص في الالتزام والدعم من الإدارة العليا، وضعف ثقافة الجودة في المنظمات، وغياب التدريب والتطوير المستمر للموظفين، وعدم التركيز الكافي على احتياجات العملاء (المعاينة، 2020). لذلك فإن دراسة تأثير هذه الفجوات على نجاح المشاريع أمر ضروري لتحسين فعالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

مشكلة البحث

إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM) تمثل نهجاً شاملاً لتحقيق الجودة وتحسين أداء المنظمات من خلال التركيز على مشاركة جميع الأفراد في عملية التحسين المستمر وتحقيق الرضا الكامل للعملاء. ومع أهمية TQM في تحسين جودة المنتجات والخدمات وتعزيز كفاءة العمليات، تظل هناك فجوات نظرية وعملية يجب تحديدها ومعالجتها لفهم تأثيرها بشكل أفضل على نجاح المشاريع.

2.1. الفجوات النظرية

محدودية الدراسات النظرية والتجريبية التي تناولت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأبعاد نجاح المشاريع في السياق العربي: معظم الأبحاث السابقة ركزت على دراسة هذه العلاقة في بيئات غربية، مما يستدعي إجراء المزيد من الدراسات في البيئات العربية لاستكشاف أوجه الاختلاف والتشابه (المعابطة، 2020).

إن غياب الإطار النظري المتكامل لتحديد أبعاد نجاح المشاريع في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة: معظم الدراسات ركزت على قياس نجاح المشاريع من منظور محدود، دون النظر إلى الأبعاد المتعددة لنجاح المشاريع، مثل الأداء الفني والتسليم في الوقت المحدد والرضا الوظيفي (الزعيبي، 2018).

وإن ندرة الدراسات التي تناولت تأثير معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع: هناك حاجة إلى المزيد من البحث لفهم كيفية تأثير التحديات والعقبات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مؤشرات نجاح المشاريع (الحربي، 2016).

لذا فإن هذه الفجوات النظرية تؤكد على أهمية إجراء المزيد من الدراسات المتعمقة لاستكشاف العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ونجاح المشاريع في البيئات العربية.

2.2. الفجوات العملية

بالإضافة إلى الفجوات النظرية، هناك بعض الفجوات العملية التي تؤثر على فهم العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ونجاح المشاريع:

ضعف التطبيق الفعلي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة: على الرغم من الاعتراف بأهمية إدارة الجودة الشاملة، إلا أن هناك العديد من المنظمات التي لا تطبق هذه المبادئ بشكل فعال في مشاريعها، مما يحد من تحقيق الفوائد المرجوة (Zairi, 2006).

عدم ربط إدارة الجودة الشاملة باستراتيجية المنظمة وأهدافها: في كثير من الأحيان، يتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل منفصل عن الاستراتيجية الكلية للمنظمة، مما يؤثر على فعاليتها في تحقيق نجاح المشاريع (Rad & Levin, 2006).

نقص الكفاءات والمهارات اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة: غالباً ما تفتقر المنظمات إلى الموارد البشرية ذات المهارات والخبرات اللازمة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال، مما يحد من قدرتها على تحقيق نتائج إيجابية (Mathews & Ueno, 2001).

عدم تخصيص الموارد الكافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة: في بعض الحالات، لا تقوم المنظمات بتخصيص الموارد المالية والبشرية اللازمة لتنفيذ مبادرات إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال، مما يقلل من فرص نجاح المشاريع (Macdonald, 1998). لذا، فإن معالجة هذه الفجوات العملية من خلال اتباع ممارسات إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال سيساعد على تحسين نجاح المشاريع.

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

"كيف يمكن أن تؤثر إدارة الجودة على نجاح المشاريع؟"

أهمية البحث

أهمية البحث عن تأثير إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع تتجلى في الدمج بين النظرية والعملية لفهم بشكل شامل كيفية تطبيق هذه النهجية الإدارية وتأثيرها الفعّال على النتائج العملية للمشاريع. النظرية توفر الإطار النظري والمفاهيمي لفهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في حين تساعد الدراسات العملية والبحوث على تحليل تطبيق هذه المبادئ في السياق الواقعي وتقديم الأدلة العملية على فاعليتها.

3.1. الأهمية النظرية

- إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي فلسفة إدارية تركز على تحسين جودة المنتجات والخدمات باستمرار من أجل تلبية متطلبات وتوقعات العملاء.
- النظرية تقترح أن تطبيق مبادئ TQM في إدارة المشاريع من شأنه أن يؤدي إلى نجاح المشاريع من خلال تحسين الجودة والإنتاجية وتقليل التكاليف والوقت.
- النظرية مدعومة بالأبحاث التي تربط بين ممارسات TQM وتحقيق أهداف المشروع.

3.2. الأهمية التطبيقية

- العديد من الدراسات التجريبية أظهرت أن تطبيق TQM له تأثير إيجابي على نجاح المشاريع من حيث الجودة، الوقت والتكلفة (Rad, 2006; Salaheldin, 2009).
- على سبيل المثال، دراسة Salaheldin (2009) على الشركات المصرية وجدت أن التزام الإدارة العليا بالتحسين المستمر وإشراك الموظفين كان له تأثير مباشر على إنجاز المشاريع في الوقت المحدد وضمن الميزانية المقررة.
- كما أظهرت دراسة Rad (2006) أن تطبيق مبادئ TQM مثل التركيز على العميل وإدارة العمليات كان له تأثير إيجابي على جودة المنتجات والخدمات في المشاريع.

المراجع الانجليزية:

1. Antony, J., Leung, K., Knowles, G., & Gosh, S. (2002). Critical success factors of TQM implementation in Hong Kong industries. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19(5), 551-566
2. Dale, B. G. (2003). *Managing quality*. Blackwell Publishing
3. Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge, MA: MIT Center for Advanced Engineering Study
4. dris, F., & Zairi, M. (2006). Sustaining TQM: a synthesis of literature and proposed research framework. *Total Quality Management & Business Excellence*, 17(9), 1245-1260
5. Juran, J. M. (1988). *Juran on Planning for Quality*. New York: Free Press
6. Mathews, B. P., & Ueno, A. (2001). European quality management practices: The impact of national culture. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 18(7), 692-707
7. Oakland, J. S. (2003). *Total quality management: Text with cases*. Butterworth-Heinemann
8. Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2003). The relationship between TQM practices, quality performance, and innovation performance: An empirical examination. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 20(8), 901-918
9. Rad, A. M. M. (2006). The impact of organizational culture on the successful implementation of total quality management. *The TQM Magazine*, 18(6), 606-625
10. Rad, A. M. M., & Levin, G. (2006). *The advanced project management office: a comprehensive look at function and implementation*. CRC Press
11. Salaheldin, S. I. (2009). Critical success factors for TQM implementation and their impact on performance of SMEs. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 58(3), 215-237
12. Sila, I. (2007). Examining the effects of contextual factors on TQM and performance through the lens of organizational theories: An empirical study. *Journal of Operations Management*, 25(1), 83-109
13. Zu, X., Fredendall, L. D., & Douglas, T. J. (2008). The evolving theory of quality management: the role of Six Sigma. *Journal of Operations Management*, 26(5), 630-650

المراجع العربية:

1. الخطيب، أحمد، وخصاونة، أحمد. (2012). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المشاريع الإنشائية في الأردن. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 28(1)، 460-433.
[Link](https://damascusuniversity.edu.sy/mag/law/images/stories/2012/1/12.pdf)
2. القضاة، محمد، والعطيات، أحمد. (2014). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المشاريع في شركات المقاولات الأردنية. مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، 14(1)، 154-133.
[Link](https://zu.edu.jo/MainFile/Profile_Entity/1888.pdf)
3. العودات، نبيل، والزعبي، علي. (2015). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على نجاح مشاريع البناء في الأردن. المجلة العربية للإدارة، 35(2)، 186-165.
[Link](http://www.cba.edu.kw/journal/vol35no2/Vol35No2-186-165-2015-02-07.pdf)
4. الحربي، خ. (2016). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية السعودية. مجلة الإدارة العامة، 56(2)، 318-283.
5. الزعبي، م. (2018). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المشاريع: دراسة ميدانية في القطاع الصناعي الأردني. المجلة العربية للإدارة، 38(2)، 216-197.
6. لمعايطة، أ. (2020). أثر إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع في المؤسسات الأردنية. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 34(2)، 292-271.

