

دور إدارة الجودة في رفع كفاءة المشاريع وتحسين الأداء

اسم الطالب/عبدالله توفيق

مشروع تخرج-١

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف/ د.عبدالرحيم نادر

عضو هيئة تدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

العام الدراسي: ٢٠٢٦

"جدول المحتويات"

٣	المقدمة:
٤	مشكلة البحث
٥	أهمية البحث
٦	اسئلة البحث
٦	أهداف البحث
٦	فرضيات البحث
٧	نموذج البحث
٧	مكان التطبيق المقترح للدراسة
٧	منهجية البحث
٨	مخطط المشروع المقترح
١٠	الدراسات السابقة
١٢	قائمة المراجع

دور إدارة الجودة في رفع كفاءة المشاريع وتحسين الأداء

المقدمة:

في الوقت الحالي أصبحت المشاريع جزءًا مهمًا من عمل المؤسسات والشركات لأنها تساعد على تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط بشكل منظم لكن نجاح أي مشروع لا يعتمد فقط على توفر الإمكانيات أو الجهد المبذول، بل يتأثر أيضًا بطريقة الإدارة والمتابعة أثناء التنفيذ.

ومن الأمور التي لها دور كبير في نجاح المشاريع إدارة الجودة، لأنها تساعد على تنظيم العمل والتأكد من أن المهام تُنفذ بالشكل المطلوب كما أنها تساهم في تقليل الأخطاء والمشكلات التي قد تظهر خلال مراحل المشروع المختلفة.

ولا تقتصر إدارة الجودة على فحص النتائج بعد الانتهاء من المشروع، بل تشمل متابعة العمل منذ مرحلة التخطيط وحتى مرحلة التنفيذ والتقييم وهذا يساعد على اكتشاف المشكلات مبكرًا ومعالجتها قبل أن تؤثر على سير المشروع.

ومن خلال الاهتمام بالجودة يمكن الاستفادة من الوقت والموارد بشكل أفضل، مما يؤدي إلى تحسين الأداء ورفع كفاءة المشروع كما أن جودة العمل تنعكس على رضا المستفيدين لأن النتائج تكون أكثر دقة وتلبي احتياجاتهم بشكل أفضل.

لذلك يتناول هذا البحث دور إدارة الجودة في رفع كفاءة المشاريع وتحسين الأداء والتعرف على أثرها في نجاح المشاريع وتحقيق أهدافها.

مشكلة البحث:

تختلف المشاريع في مستوى الاهتمام بإدارة الجودة، فهناك مشاريع تطبق معايير واضحة للجودة وتحقق نتائج جيدة بينما توجد مشاريع أخرى تعاني من بعض المشكلات بسبب ضعف المتابعة أو عدم وجود إجراءات واضحة للجودة.

وقد يؤدي ذلك إلى زيادة الأخطاء أو التأخر في تنفيذ الأعمال أو انخفاض مستوى الأداء مقارنة بالمطلوب لذلك ظهرت الحاجة إلى معرفة مدى تأثير إدارة الجودة على نجاح المشاريع وتحسين نتائجها.

ويتمثل السؤال الرئيس للبحث في:

كيف تساهم إدارة الجودة في تحسين أداء المشاريع ورفع كفاءتها؟

ويتفرع من هذا السؤال عدد من الأسئلة الفرعية، منها:

- هل يساعد تطبيق إدارة الجودة على تقليل الأخطاء داخل المشاريع؟
- ما دور التنظيم والمتابعة في نجاح المشروع؟
- كيف تؤثر إدارة الجودة على النتائج النهائية للمشروع؟
- هل تساهم الجودة في زيادة رضا المستفيدين؟

أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في أنه يتناول موضوعاً يرتبط بشكل مباشر بنجاح المشاريع حيث أصبحت الجودة من العناصر الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحسين أدائها وتطوير أعمالها.

كما يساعد هذا البحث على توضيح:

- أهمية إدارة الجودة في تحسين تنفيذ المشاريع.
- دور الجودة في تقليل الأخطاء وتحسين الأداء.
- أثر التنظيم والمتابعة المستمرة على كفاءة المشروع.
- أهمية الجودة في تحقيق نتائج أفضل.
- دورها في رفع مستوى رضا المستفيدين.

وفي النهاية يوضح هذا البحث أن نجاح المشاريع لا يعتمد فقط على التخطيط أو توفر الموارد بل يحتاج أيضاً إلى تطبيق مبادئ الجودة بشكل صحيح لضمان تحقيق الأهداف والوصول إلى أفضل النتائج الممكنة.

"التكليف الثاني"

أولاً: أسئلة البحث

السؤال الرئيس:

ما دور إدارة الجودة في رفع كفاءة المشاريع وتحسين الأداء؟

الأسئلة الفرعية:

١. ما مدى تأثير تطبيق إدارة الجودة في رفع كفاءة المشاريع؟
٢. كيف تسهم إدارة الجودة في تحسين أداء العاملين داخل المشاريع؟
٣. هل يؤدي تطبيق إدارة الجودة إلى تقليل الأخطاء والهدر أثناء تنفيذ المشاريع؟
٤. ما العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة ورضا المستفيدين من المشروع؟
٥. ما أهم المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة في المشاريع؟

ثانياً: أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على مفهوم إدارة الجودة وأهميتها في إدارة المشاريع.
- بيان أثر إدارة الجودة في رفع كفاءة المشاريع.
- دراسة دور إدارة الجودة في تحسين الأداء المؤسسي.
- التعرف على أثر إدارة الجودة في تقليل الأخطاء والهدر.
- تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد المؤسسات على تطبيق إدارة الجودة بصورة أكثر فاعلية.

ثالثاً: فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة ورفع كفاءة المشاريع وتحسين الأداء.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة إيجابية بين تطبيق إدارة الجودة ورفع كفاءة المشاريع.
- توجد علاقة إيجابية بين تطبيق إدارة الجودة وتحسين الأداء.
- يسهم تطبيق إدارة الجودة في تقليل الأخطاء أثناء تنفيذ المشاريع.
- يؤدي تطبيق إدارة الجودة إلى زيادة رضا المستفيدين.

• وجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معوقات تطبيق إدارة الجودة ومستوى كفاءة المشاريع.

رابعًا: نموذج البحث:

المتغير المستقل

إدارة الجودة



المتغيرات التابعة:

• رفع كفاءة المشاريع

• تحسين الأداء

• تقليل الأخطاء

• رضا المستفيدين

العوامل التي قد تؤثر في تطبيق إدارة الجودة:

• نقص التدريب.

• ضعف دعم الإدارة.

• مقاومة التغيير

خامسًا: مكان التطبيق المقترح للدراسة:

سيتم تطبيق الدراسة على عينة من العاملين ومديري المشاريع في عدد من الجهات الحكومية وشركات القطاع الخاص بمدينة الدمام، وذلك للتعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة في رفع كفاءة المشاريع وتحسين الأداء، وسيتم جمع البيانات باستخدام استبانة إلكترونية

سادسًا: منهجية البحث:

تصميم البحث (Research Design)

١ - فلسفة البحث (Research Philosophy)

يعتمد هذا البحث على الفلسفة الوضعية (Positivism)؛ لأنها تعتمد على دراسة الظواهر بصورة موضوعية من خلال جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب العلمية والإحصائية للوصول إلى نتائج دقيقة يمكن تعميمها.

٢ - منهج البحث (Research Approach)

يعتمد البحث على المنهج الاستنتاجي (Deductive Approach)، حيث ينطلق من النظريات والدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الجودة، ثم يتم اختبار الفرضيات من خلال الدراسة الميدانية للتأكد من وجود العلاقة بين إدارة الجودة ورفع كفاءة المشاريع وتحسين الأداء.

٣- استراتيجية البحث (Research Strategy)

ستستخدم الدراسة استراتيجية المسح (Survey Strategy)، وذلك من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من العاملين ومديري المشاريع في الجهات محل الدراسة، بهدف جمع البيانات اللازمة للإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضياته.

٤- نوع البحث (Research Choice)

يعتمد البحث على المنهج الكمي (Quantitative Research)، لأنه يعتمد على البيانات الرقمية التي يتم جمعها بواسطة الاستبانة وتحليلها إحصائياً للوصول إلى نتائج موضوعية.

٥- الأفق الزمني (Time Horizon)

يعتمد البحث على الدراسة المقطعية (Cross-sectional Study)، حيث سيتم جمع البيانات خلال فترة زمنية واحدة دون متابعة المتغيرات لفترة طويلة.

٦- طرق جمع وتحليل البيانات (Data Collection and Analysis Techniques)

سيتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة باعتبارها الأداة الرئيسية للدراسة، ثم تحليلها باستخدام برنامج SPSS، مع تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة مثل:

• التكرارات.

• النسب المئوية.

• المتوسطات الحسابية.

• الانحراف المعياري.

• معامل الارتباط.

• تحليل الانحدار (عند الحاجة).

وذلك لاختبار فرضيات البحث وقياس العلاقة بين إدارة الجودة ورفع كفاءة المشاريع وتحسين الأداء.

سابعاً: المخطط المقترح للمشروع:

١. صفحة العنوان

٢. الملخص

٣. المقدمة

٤. مشكلة البحث

٥. أسئلة البحث

٦. أهداف البحث

٧. أهمية البحث

٨. فرضيات البحث

٩. نموذج البحث



١٠. الإطار النظري

١١. الدراسات السابقة

١٢. منهجية البحث

١٣. الدراسة الميدانية

١٤. تحليل النتائج

١٥. النتائج

١٦. التوصيات

١٧. قائمة المراجع

"التكليف الثالث"

الدراسات السابقة :

حظي موضوع إدارة الجودة الشاملة باهتمام كبير من قبل الباحثين لما لها من دور مهم في رفع كفاءة المشاريع وتحسين الأداء داخل المؤسسات وقد تناولت العديد من الدراسات أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة في تحسين جودة العمل، وتقليل الأخطاء، ورفع مستوى رضا المستفيدين، وتحقيق النجاح في تنفيذ المشاريع وفيما يلي عرض لأبرز الدراسات المرتبطة بموضوع البحث.

الدراسة الأولى:

أجرى الزعبي والجغبير (٢٠١٩) دراسة بعنوان "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المشاريع الإنشائية: دراسة حالة على جمعية مستثمري قطاع الإسكان في الأردن"، وهدفت إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المشاريع الإنشائية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات. وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المشاريع من خلال رفع جودة التنفيذ، وتقليل الأخطاء، وتحسين الالتزام بالوقت والتكلفة. وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بتطبيق مبادئ الجودة في مختلف مراحل المشروع.

الدراسة الثانية:

أجرى الناشري والشريف (٢٠٢٢) دراسة بعنوان "دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المنظمة في ظل رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠: دراسة تطبيقية على بلدية حلي"، وهدفت إلى التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج أن تطبيق إدارة الجودة يساهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات، كما أكدت أهمية دعم الإدارة العليا ونشر ثقافة الجودة بين العاملين لضمان نجاح تطبيقها.

الدراسة الثالثة:

أجرى مهدي (٢٠٢٤) دراسة بعنوان "اختبار مدى توافر مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بنجاح المشروع"، وهدفت إلى معرفة العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ونجاح المشاريع. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تطبيق إدارة الجودة ونجاح المشروع، كما أوصت بضرورة الالتزام بمعايير الجودة في جميع مراحل تنفيذ المشاريع لتحقيق أفضل النتائج.

الدراسة الرابعة:

أجرى طويبة وشراباتي دراسة بعنوان “أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في شركات صناعة الألمنيوم الأردنية”، وهدفت إلى قياس أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء التنظيمي. وأظهرت النتائج أن المؤسسات التي تطبق مبادئ الجودة تحقق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية، وأن الاهتمام بالتخطيط والتحسين المستمر يسهم في تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف بكفاءة أكبر.

التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من الدراسات السابقة أن جميعها أكدت أهمية إدارة الجودة الشاملة في رفع كفاءة المشاريع وتحسين الأداء المؤسسي. كما أشارت إلى أن تطبيق مبادئ الجودة يساعد على تقليل الأخطاء، وتحسين جودة الخدمات، وزيادة رضا المستفيدين، ورفع كفاءة العاملين داخل المؤسسة. ويتميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة بتركيزه على دراسة أثر إدارة الجودة في رفع كفاءة المشاريع وتحسين الأداء في الجهات الحكومية وشركات القطاع الخاص بمدينة الدمام، الأمر الذي يمنحه بعداً تطبيقياً يتناسب مع بيئة الدراسة.

قائمة المراجع:

1. أبو النصر، مدحت محمد. (٢٠١٧). إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
2. العلاق، بشير. (٢٠١٦). إدارة الجودة الشاملة وأبعادها. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
3. جاد الرب، سيد محمد. (٢٠١٩). إدارة الجودة الشاملة. القاهرة: دار الفكر العربي.
4. الزامل، محمد راشد. (٢٠١٨). إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم والتطبيقات. الرياض: مكتبة الرشد.
5. الزعبي، فراس علي خليفة، والجغبير، محمد إسماعيل. (٢٠١٩). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المشاريع الإنشائية: دراسة حالة على جمعية مستثمري قطاع الإسكان في الأردن. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٣(١٠).
6. الناشري، خليل مقبول محمد، والشريف، طلال مسلط عبدالله. (٢٠٢٢). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المنظمة في ظل رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠: دراسة تطبيقية على بلدية حلي. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٦(٧).
7. مهدي، نداء صالح. (٢٠٢٤). اختبار مدى توافر مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بنجاح المشروع. المجلة العراقية للعلوم الإدارية.
8. طويبة، طارق أسامة، وشراباتي، عبد العزيز أحمد. أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في شركات صناعة الألمنيوم الأردنية. مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي.