

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

Dr. Mona Moustafa Elashry
MIDOCEAN UNIVERSITY

تأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في مجال بيع التجزئة للملابس في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة

أسم الطالبة: حنين هاشم عبدالصمد

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٢٢٩٠

المشروع النهائي- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٤- الفصل الدراسي الثاني

الشكر والتقدير

قال رسول الله (صلى الله عليه وسلم): "مَنْ صَنَعَ إِلَيْكُمْ مَعْرُوفًا فَكَافِئُوهُ، فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا مَا تُكَافِئُونَهُ فَادْعُوا لَهُ حَتَّى تَرَوْا أَنَّكُمْ قَدْ كَفَّائْتُمُوهُ". (رواه أبو داود)

أود أن أغتني هذه الفرصة حتى أقدم أمتناني لجميع طاقم الجامعة ومساعدتهم لجميع الطلاب
والى دكتورتي الفاضلة الدكتورة منى العشري، والحمد لله الذي سخر هذه الفرصة لي، وألف شكر لقلبك
الطيب وشخصك الكريم.

أخيرًا، أنقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من مدوا لي يد العون والمساعدة في إخراج هذه الدراسة على
أكمل وجه.

الإهداء

إلى والدي ووالدتي الأجلاء... رحمة الله عليهما

إلى أفراد أسرتي الأعزاء

إلى جميع أهلي داخل الوطن الغالي وخارجه

إلى جميع الباحثين، وطلبة العلم

أهدى إليكم ثمرة جهدي البحثي عن تأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في مجال بيع التجزئة للملابس في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٨	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٩	١,١. المقدمة:.....
١١	١,٢. مشكلة الدراسة.....
١١	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١١	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١٢	١,٣. أهمية الدراسة.....
١٣	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١٣	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١٣	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٤	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٤	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٥	١,٧. نموذج الدراسة.....
١٥	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١٧	١,٩. مخطط المشروع.....
١٨	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٩	٢,١. المقدمة:.....
٢٠	٢,٢. المتغير المستقل.....
٢٢	٢,٣. المتغير التابع.....
٢٤	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢٦	٢,٥. الخاتمة.....
٢٧	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٢٨	٣,١. المقدمة.....
٢٨	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٢٩	٣,٣. تصميم البحث.....
٢٩	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٣٠	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
٣٠	٣,٦. أنواع البيانات.....

٣٠	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي
٣١	٣,٨. الخاتمة
٣٢	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
٣٣	4.1. المقدمة
٣٣	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
٣٣	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
٣٤	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
٣٤	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
٣٤	٤,٦. الخاتمة
٣٥	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
٣٦	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
٣٦	٥,٢. توصيات الدراسة
٣٦	٥,٣. الخاتمة
٣٧	قائمة المراجع
٤٠	الملاحق

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
الشكل ١	المقترح من إعداد الباحثة نموذج الدراسة	١٥
الشكل ٢	العلامة التجارية للشركة	١٦
الشكل ٣	المخطط المقترح للمشروع	١٧

جدول الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
الجدول ١	الأسئلة الشخصية للاستبيان	٤١
الجدول ٢	أدوات استبيان المتغير إدارة الجودة	٤١
الجدول ٣	استبيان المتغير إدارة الجودة	٤٢
الجدول ٤	أدوات استبيان المتغير تخطيط المشروع	٤٢
الجدول ٥	استبيان المتغير تخطيط المشروع	٤٣
الجدول ٦	أدوات استبيان المتغير نجاح المشاريع	٤٤
الجدول ٧	استبيان المتغير نجاح المشاريع	٤٥

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

تسعى المنظمات اليوم إلى ترسيخ سمعتها ومنافستها من خلال تقديم الخدمات للمجتمع المحلي حيث تقوم هذه المنظمات بتقديم تلك الخدمات من خلال إنشاء المشاريع والمشروع هو عمل يقوم به الأفراد لتنفيذ فكرة معينة سواء كانت هذه الفكرة منتج أو خدمة، من خلال استخدام الموارد المالية والمعرفية لإنجاز هذا المشروع، وفي ظل إنشاء المشروع تسعى المنظمات أن تكون هذه المشاريع المقدمة إلى المجتمع المحلي ناجحة من حيث تقيدها بالوقت والتكلفة والجودة ورضا الزبائن، وذلك من خلال التخطيط الجيد للمشروع، المتمثل بالهدف من إنشاء المشروع والفئة المستهدفة التي سيقدم لها المشروع خدماته، وإن سعي الشركات نحو النجاح يحتاج منها أن تحسن وباستمرار في قدراتها لتلبية احتياجات عملاءها، وهذا يحتاج إلى موارد بشرية مميزة ومدرّبة و يحتاج أيضاً إلى وجود إدارة الجودة وتخطيط المشروع (البلوش، ٢٠١٥، ١).

ويمثل التخطيط عنصراً رئيسياً هاماً في إدارة المشاريع (Ahimbisibwe, Tusiime & Tumuhair, 2015)، حيث يساهم بصورة أساسية في تحقيق نجاح المشاريع وتنفيذها ضمن الأهداف المحددة (Khan, Saher Yunis ٢٠١٩). ويلعب التخطيط دوراً محورياً منذ بداية المشروع وحتى نهايته، حيث أشارت العديد من الدراسات السابقة إلى مدى أهمية التخطيط في تحقيق نجاح المشاريع (الوسام ونعيمة، ٢٠١٦؛ دراسة العبد الله ٢٠١٨؛ الطراونة ٢٠١٨) و (Yang, Yu& Zhu, 2020; ،) (et al., 2018; Khan, Saher& Yunis, 2019; Tesfaye, et al., 2017) Naeem. فالتخطيط يمثل الخطوة الأولى والحاسمة في ضمان نجاح المشاريع وتحسين أدائها.

وبيّنت دراسة حداد (٢٠٢١) أثر إيجابي لإدارة الجودة في نجاح المشاريع، وهذا يدل على مدى أهمية تبني ممارسات إدارة الجودة لما لها من أثر في تعزيز أداء مشاريعها (حداد، ٢٠٢٠؛ الزعبي والجغبير، ٢٠١٩؛ بدر والمدهون، ٢٠١٧)، والدراسات الأجنبية التالية : (Adem and Virdi, 2020)

(Jong et al., 2019)(Barad and Raz, 2014)

مما سبق يتبين وجود دراسات عديدة كانت قد تناولت أثر تطبيق إدارة الجودة على أداء المشاريع، وكذلك أثر تخطيط المشروع على نجاح المشاريع في قطاعات مختلفة، لكن الذي يميز هذه الدراسة عن

غيرها من الدراسات فقد تم اختيار المتغير المستقل بالجمع بين (إدارة الجودة وتخطيط المشروع) بعد الاطلاع على العديد من الدراسات والتي تشير إليها في مقدمة البحث وتوقع تأثيرها على نجاح المشاريع ، كما تميزت هذه الدراسة باسقاطها على المشاريع المنفذة من قبل قطاع التجزئة في بيع الملابس، مما يوجب عليها البحث عن كل ما من شأنه أن يحسن من كفاءة مشاريعها لتتمكن من البقاء والاستمرار.

ولتحسين نجاح المشاريع وتحسين القدرة التنافسية فإن المنظمات التي تعمل في مجال قطاع التجزئة بحاجة لتوظيف كل ما يستجد من أدوات ومعارف في هذا المجال لتحقيق هذه الغاية وقد يكون تطبيق فلسفة إدارة الجودة وتخطيط المشروع في إدارة المشاريع المنفذة من خلالهم احد الأدوات التي يمكن أن تساعد في هذا الاتجاه ، وبما إن نجاح المشروع يمثل أولوية عالية لمديري المشاريع وأصحاب المصلحة في المشروع، برزت الحاجة إلى إيجاد المناخ الملائم والسياسات التنظيمية المحفز لتعزيز أداء المشاريع وتحقيق نجاحها، وازدادت الحاجة الى وجود إدارة الجودة وتخطيط المشروع؛ لتيح لها تحقيق قدرات مميزة تمكنها من تعزيز نجاح مشاريعها، لذا فإن هذه الدراسة تستهدف دراسة تأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع .

كما أن من دواعي أهمية هذه الدراسة قيامها بإبراز عوامل النجاح في المشاريع بشكل عام وفي مشاريع قطاع التجزئة بشكل خاص، الأمر الذي يبرز مدى أهمية استخدام الموارد المتاحة للمؤسسة وتوظيفها بطريقة ملائمة طلباً للنجاح وتلافياً للفشل لكي تتمكن المؤسسة من القيام بالأدوار والمسؤوليات التي أنشئت من أجلها، كما تنبع أهميتها أيضاً من أهمية قطاع التجزئة خصوصاً قطاع الملابس.

١,٢. مشكلة الدراسة

نظرًا لأن نجاح المشروع يمثل أولوية عالية بالنسبة لمديري المشاريع وأصحاب المصلحة، فقد ظهرت حاجة ملحة إلى تهيئة المناخ المناسب المحفز لتعزيز أداء المشاريع وضمان نجاحها. وبالتالي، زادت الحاجة إلى تبني إدارة الجودة وتخطيط المشروع كوسيلة لتمكين المنظمات من تحسين نجاح مشاريعها.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

يأتي تخطيط المشروع في مقدمة الأسباب التي تؤثر على نجاح المشاريع وتحقيق أهدافها بالشكل المطلوب (الطراونة، ٢٠١٨)، ويعدّ حاسماً لنجاح المشروع (Issam, 2014)، ومع ذلك هناك الكثير من الصعوبات والمخاطر التي تحد من تنفيذ المشروع كما هو مخطط له (الطراونة، ٢٠١٨)، ولأن بيئة عمل المشاريع في مجال بيع التجزئة للملابس تتسم بالمخاطرة، فإنّ هذا سيؤثر على نجاح المشاريع، وسينعكس سلباً على وقت التنفيذ والتكلفة ومواصفات الجودة، ووفقاً ما توصلت إليه دراسة علي (٢٠٢٢) ان عدم وجود العمليات الأساسية لإدارة الجودة بالطرق العملية وفقاً لمعايير الجودة، وكيفية تأثير ذلك على نجاح المشروع.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

محدودية الدراسات العربية التي تناولت متغيرات إدارة الجودة وتخطيط المشروع معاً تعكس الحاجة الملحة للبحوث المستقبلية في هذا المجال. يجب أن تركز الدراسات القادمة على إدارة الجودة وتخطيط المشروع في إدارة المشاريع بشكل متكامل، وأهمية ذلك تكمن في تحليل العمليات الحالية في المشاريع لتحديد النقاط الضعيفة في إدارة الجودة وتخطيط المشروع. تطبيق الدراسات التطبيقية يمكن أن يساهم في تعزيز فهمنا لكيفية تأثير العمليات الأساسية لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع. وبناءً على نتائج هذه الدراسات، يمكن تطوير استراتيجيات لتحسين أداء المشاريع وتحقيق الأهداف المشروعة بكفاءة أفضل. بالتالي، فإن الجهود المستقبلية في هذا المجال تتطلب تنويع البحوث لتشمل دراسات تطبيقية

تحليلية تركز على التحديات والفرص المحتملة في تطبيق إدارة الجودة وتخطيط المشروع في مجال إدارة المشاريع. هذا سيساهم في تعزيز قدرتنا على تطبيق النتائج البحثية على أرض الواقع وتحسين أداء المشاريع بشكل فعال.

كما استدلت الباحثة على مشكلة الدراسة من خلال توصية دراسات سابقة كدراسة (البلوش، ٢٠١٥). والتي أوصت بان التخطيط السليم للمشروع ووضع جدول زمني له، وقدرة مدير المشروع على شرح أهمية التخطيط السليم للمشروع، لراعي المشروع وفريق العمل، يسهم في نجاح المشاريع، لذا فإن الغرض من هذه الدراسة، هو معرفة أثر إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في مجال بيع التجزئة للملابس.

ومن هنا تسعى هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيسي: هل يوجد تأثير لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع؟ وتنبثق عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

وينبثق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما هي تصورات المبحوثين حول مستوى إدارة الجودة وتخطيط المشروع في شركة حاء للملبوسات التجارية بالمدينة المنورة؟.
٢. ما هو تقييم مستوى نجاح المشاريع في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة؟.
٣. هل يوجد تأثير لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في شركة حاء للملبوسات التجارية بالمدينة المنورة؟

١,٣. أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من خلال تناولها أحد الموضوعات الحديثة في إدارة المشاريع والتي ستسهم في إثراء المكتبات العربية والعالمية بموضوعها وستستفيد منها الجهات البحثية العلمية في الدراسات الأكاديمية، ويأمل الباحث أن يكون لهذه الدراسة الأثر الطيب في إفادة القارئ وأن تكون هذه الدراسة نقطة انطلاقه في تحفيز آخرين نحو مزيد من البحث والاستقصاء في هذا المجال الحيوي والهام.

تتمثل أهمية الدراسة في جانبين هما:

١,٣,١. على المستوى النظري:

تكتسب الدراسة أهميتها النظرية من أهمية الموضوع، لتأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع في نجاح المشاريع، حيث أشارت العديد من الدراسات إلى الدور الكبير الذي يلعبه التخطيط في نجاح المشاريع (الوسام، ونعيمة ٢٠١٦؛ دراسة العبد الله ٢٠١٨؛ دراسة الديري، ٢٠١١؛ الطراونة ٢٠١٨، وإدارة الجودة في نجاح المشاريع (حداد، ٢٠٢٠؛ الزعبي والجغير، ٢٠١٩؛ بدر والمدهون، ٢٠١٧)،

المساهمة في إثراء المعرفة لدى الباحثين؛ لندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في المملكة العربية السعودية، وتعتبر هذه الدراسة الأولى من نوعها التي تستهدف ذلك حسب علم الباحثة. مما يُؤمل أن تشكل نقطة انطلاق للباحثين في هذا المجال.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

بالاعتماد على النتائج، ستقدم الدراسة الحالية توصيات لأصحاب القرار في الشركات المتخصصة في بيع التجزئة للملابس في المملكة العربية السعودية عن أهمية إدارة الجودة وتخطيط المشروع وكيف تؤثر على نجاح المشاريع، وكذلك وضع توصية إلى شركات أخرى عن أهمية إدارة الجودة وتخطيط المشروع وكيفية انعكاسها على نجاح المشاريع.

١,٤. أسئلة الدراسة

١. ما هو مستوى إدارة الجودة في شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة؟
٢. ما هو مستوى تخطيط المشروع في شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة؟
٣. هل يوجد تأثير لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح مشاريع شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة؟

١,٥. أهداف الدراسة

١. تحديد مستوى إدارة الجودة في شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة.
٢. قياس مدى تطبيق تخطيط المشاريع في شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة.
٣. تقييم مستوى نجاح مشاريع شركة ملابس حاء في مجال بيع الملابس بالتجزئة.
٤. التعرف على تأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح مشاريع شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة.

١,٦. فرضيات الدراسة

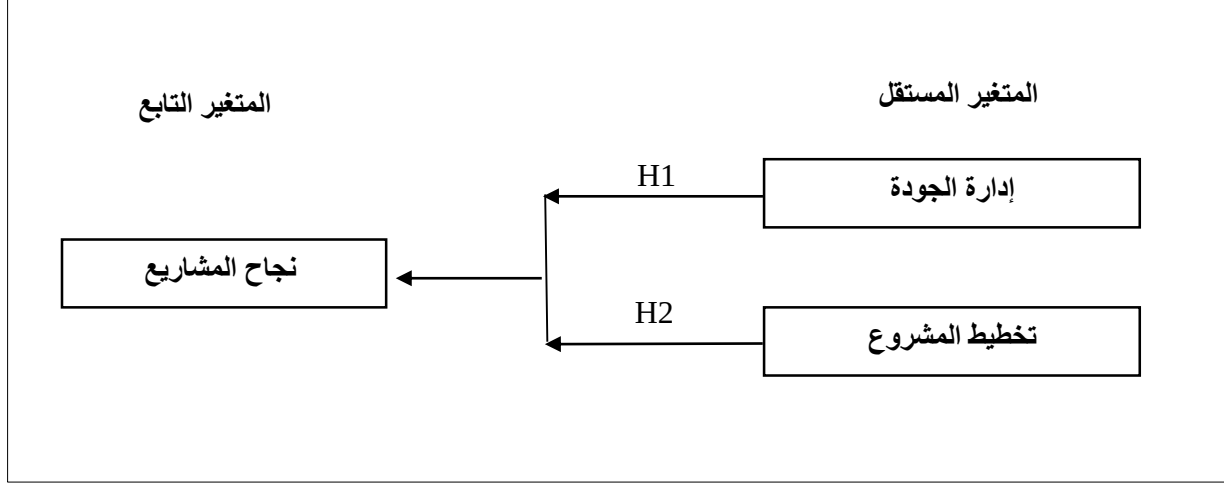
الفرضية الرئيسية الأولى:

١. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة.

. ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

١. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على إنجاز المشروع في الوقت المحدد في شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة.
٢. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على إنجاز المشروع ضمن التكلفة المقدرة في شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة.
٣. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على تحقيق رضا العملاء في شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة.

١,٧ . نموذج الدراسة



الشكل (١): نموذج الدراسة المقترح من إعداد الباحثة

١,٨ . الدراسة الميدانية

يتم تطبيق الدراسة على شركة ملابس بالتجزئة في المدينة المنورة، يمكن أن تشمل الدراسة الميدانية زيارة متجر الشركة، والتفاعل مع الموظفين والعملاء هناك. كما يمكن أيضاً إجراء مقابلات مع إدارة الشركة والموظفين لفهم أفضل لعمليات الإدارة وتخطيط المشاريع لجمع البيانات من الموظفين في الشركة ومن العملاء الذين يتفاعلون مع المنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركة، من خلال توزيع أداة الاستبيان لجمع المعلومات المتعلقة بمستوى إدارة الجودة، وتخطيط المشروع، ونجاح المشاريع، وتأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في الشركة.

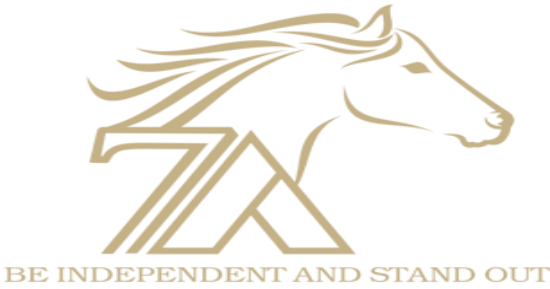
الهدف من الدراسة الميدانية هو الحصول على بيانات ومعلومات ذات جودة عالية تدعم الأدلة والاستنتاجات في البحث، وتساهم في تحقيق أهداف الدراسة وفهم الظواهر المدروسة بشكل أفضل.

بعد جمع البيانات الميدانية، يمكن للباحثة تحليلها وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات واضحة وموثوقة تساهم في تحقيق أهداف البحث وفهم العلاقات والتأثيرات بين المتغيرات المختلفة في الدراسة.

وبناءً على النتائج المستنتجة من الدراسة الميدانية، سيتم تقديم التوصيات العملية لتحسين إدارة الجودة وتخطيط المشاريع في شركة ملابس حاء للملابس التجارية. تشمل التوصيات الإجراءات المحتملة لتعزيز أداء المشاريع وتحقيق نجاحها في مجال بيع التجزئة للملابس.

نبذة عن مكان تطبيق الدراسة:

تم تأسيس شركة ملابس حاء للبيع بالتجزئة في مدينة المدينة المنورة في عام ٢٠٢٣. بدأت الشركة بتسويق ماركة ملابس تحمل اسم "A٧"، وقد حصلت على سجل تجاري مرخص وعقد تأسيس، كما تعتبر الشركة ذات مسؤولية محدودة وتندرج ضمن فئة المنشآت المتناهية الصغر، تتألف الشركة من شريكين يشتركان بنسبة ربحية متساوية قدرها ٥٠٪ لكل شريك. يتم تصنيع الملابس لجميع الفئات العمرية بتصاميم حصرية تم تطويرها من قبل مصممي الشركة، باستخدام أجود أنواع الأقمشة القطنية التي يتم تصنيعها في مصر، حيث يعتبر القطن المصري من بين أفضل أنواع القطن في العالم.



الشكل (٢): العلامة التجارية للشركة

• رؤية الشركة

تتمثل رؤية الشركة في أن تصبح عالمية في جميع أنحاء العالم في مجال بيع الملابس بالتجزئة وتقديم تصاميمها الحصرية.

• أهداف الشركة

أما أهداف الشركة فتشمل إنشاء فروع عديدة تحت مسمى شركة ملابس حاء التجارية بعلامات تجارية مختلفة، بالإضافة إلى بيع وتصدير وتوريد الملابس إلى جميع أنحاء العالم.

ويمكن الاطلاع على بعض تصاميم الماركة المسجلة في شركة ملبوسات حاء التجارية للحصول على فكرة عن تنوع وتميز المنتجات التي تقدمها الشركة.

رابط المتجر :

<https://sevenastore.com>

١,٩. مخطط المشروع



الشكل (٣): المخطط المقترح للمشروع

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

دراسة تأثير إدارة الجودة وتخطيط المشاريع على نجاح المشاريع في مجال مبيعات الملابس بشركة هواء التجارية للملابس في المدينة المنورة تعتبر مجالاً هاماً للدراسة يمكن أن يوفر رؤى قيمة لتعزيز الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء ضمن صناعة بيع الملابس بالتجزئة. تهدف هذه الدراسة إلى دراسة كيف يمكن أن تؤثر ممارسات إدارة الجودة واستراتيجيات تخطيط المشاريع الفعالة بشكل إيجابي على نتائج المشروع والنجاح العام في سياق مبيعات الملابس بالتجزئة.

إجراء استعراض للمراجع ضروري في البحث حيث يسمح للباحثين بفهم شامل للمعرفة الموجودة ونتائج البحوث المتعلقة بالموضوع. من خلال استعراض الدراسات الأكاديمية ذات الصلة والتقارير الصناعية والدراسات الحالية، يمكن للباحثين تحديد الثغرات في الأدبيات، والبناء على النظريات القائمة، وضمان أن دراستهم تساهم في تقدم المعرفة في الميدان. يساعد استعراض شامل للأدبيات الباحثين أيضاً على إقامة الإطار النظري لدراساتهم ويوفر أساساً قوياً لتصميم الأساليب البحثية وتفسير النتائج.

المتغيرات في هذه الدراسة تشمل ممارسات إدارة الجودة، استراتيجيات تخطيط المشاريع، معايير نجاح المشروع، الكفاءة التشغيلية، رضا العملاء، وسياق بيع الملابس بالتجزئة في شركة هواء للملابس التجارية في المدينة النبوية. سيتم دراسة هذه المتغيرات لتقييم علاقاتها، وتأثيراتها، والتبادلات بينها ضمن سياق الصناعة الخاص بمبيعات الملابس بالتجزئة. من خلال تحليل هذه المتغيرات، تهدف الدراسة إلى تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على نجاح المشروع وتقديم توصيات قيمة لتعزيز الأداء والتنافسية في عمليات بيع الملابس بالتجزئة.

٢,٢. المتغير المستقل

المتغير الأول: إدارة الجودة

التعريف: إدارة الجودة هي نهج شامل يشمل جميع الأنشطة والوظائف داخل منظمة لضمان جودة مستمرة للمنتجات أو الخدمات. تتضمن إقامة معايير الجودة، وعمليات ضمان الجودة، وتدابير مراقبة الجودة، وجهود التحسين المستمر لتلبية توقعات العملاء وتعزيز الأداء الشامل.

التطور: تطورت إدارة الجودة من وجهة نظر التفتيش النوعي التفاعلي إلى فلسفة الضمان النوعي التكاملي والفلسفة المستمرة للتحسين. مع مرور الوقت، أدركت المنظمات القيمة الاستراتيجية لإدارة الجودة في تحقيق رضا العملاء، الحد من التكاليف، وتحسين التنافسية في السوق.

الأبعاد:

- ١- تخطيط الجودة: عملية تحديد معايير الجودة، المواصفات، والإجراءات لتلبية متطلبات العملاء وأهداف المنظمة.
- ٢- مراقبة الجودة: الإجراءات المتخذة لضمان أن المنتجات أو الخدمات تستوفي معايير الجودة المحددة من خلال التفتيش، التجربة، والتصحيح.
- ٣- ضمان الجودة: الأنشطة النظامية التي يتم تنفيذها لضمان اتباع العمليات ذات الجودة، ومراقبتها، وتحسينها بشكل مستمر.
- ٤- التحسين المستمر: الجهد المستمر لتعزيز العمليات والمنتجات والخدمات من خلال تغييرات تدريجية وابتكارات لتحقيق مستويات أعلى من الجودة والأداء.

النظريات: تدعم إدارة الجودة عدة نظريات ومنهجيات، بما في ذلك:

- ١- الإدارة الشاملة للجودة (TQM) تركز على إشراك جميع الموظفين في تحسين مستمر للعمليات والمنتجات والخدمات لتلبية أو تجاوز توقعات العملاء.
- ٢- السيكس سيجما: نهج يعتمد على البيانات لتقليل العيوب والتباينات في العمليات لتحسين الجودة والكفاءة.

٣- الإدارة الرشيدة: منهجية تهدف إلى القضاء على الهدر، وتحسين استخدام الموارد، وتبسيط العمليات لتعزيز الجودة والقيمة للعملاء.

٤- نظم إدارة الجودة (QMS): إطارات مثل ISO 9001 التي تقدم نهجاً منهجياً لإدارة عمليات الجودة، والتوثيق، وجهود التحسين المستمر.

هذه النظريات والممارسات في إدارة الجودة عوامل حاسمة تسهم في نجاح المشاريع في صناعة مبيعات الملابس بشركة هواء للملابس التجارية في المدينة المنورة. تنفيذها بشكل فعال يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء، ورضا العملاء، والنجاح العام للأعمال.

المتغير الثاني: تخطيط المشروع

التعريف: تخطيط المشاريع عبارة عن عملية تحديد الأهداف، تحديد المهام، تقدير الموارد، وتحديد الجداول الزمنية للمشروع من أجل ضمان تنفيذه واكتماله بنجاح. يتضمن تنظيم وتحديد الخطوات اللازمة لتحقيق أهداف المشروع بكفاءة وفعالية.

التطور: تطوّر تخطيط المشاريع من قوائم المهام والجداول الزمنية البسيطة إلى منهجيات معقدة تدمج تقييم المخاطر، مشاركة أصحاب المصلحة، واستخدام أدوات إدارة المشاريع المتقدمة. تركز تقنيات تخطيط المشاريع الحديثة على القابلية للتكيف والتعاون والتحسين المستمر لتحسين نتائج المشروع.

الأبعاد:

- ١- إدارة نطاق المشروع: تتضمن تحديد نطاق المشروع، المنتجات النهائية، والحدود لضمان بقاء المشروع على المسار الصحيح وداخل المعايير المحددة.
- ٢- إدارة الوقت: تشمل إنشاء الجداول الزمنية والجداول الزمنية والمعالم الزمنية لمراقبة التقدم، توزيع الموارد بكفاءة، وتلبية المواعيد النهائية للمشروع.
- ٣- إدارة الموارد: تتضمن تعريف الموارد المطلوبة وتخصيصها وإدارتها مثل العمالة والميزانية والمواد لدعم أنشطة المشروع.

٤- إدارة المخاطر: تركّز على تحديد المخاطر المحتملة، تقييم تأثيرها، وتطوير استراتيجيات للتخفيف من تأثيرها أو التعامل مع المخاطر التي يمكن أن تؤثر على نجاح المشروع.

النظريات: يستمد تخطيط المشاريع من مجموعة متنوعة من النظريات والمنهجيات، مثل:

- ١- منهجية الانهيار: نهج تقليدي يتبع تسلسل خطوات، من المبادرة إلى الإغلاق.
- ٢- منهجية التطوير السريع: نهج مرّن وتكراري يؤكّد على التعاون والقابلية للتكيّف مع التغيير والتحسين المستمر في تخطيط وتقديم المشروع.
- ٣- طريقة المسار الحرج: تقنية تستخدم لتحديد أطول سلسلة من المهام السابقة التبعية وتحديد أقصر مدة للمشروع.
- ٤- PRINCE2 (المشاريع في البيئات المُكَنّنة): منهجية منهجية لإدارة المشاريع تركّز على تقسيم المشاريع إلى مراحل قابلة للإدارة مع تحديد التسليمات والمساءلة بوضوح .

هذه النظريات والأبعاد في تخطيط المشاريع تلعب دوراً حاسماً في ضمان تنفيذ ناجح للمشاريع في صناعة مبيعات الملابس بشركة هواء للملابس التجارية في المدينة المنورة. يمكن أن يؤدي التخطيط الفعّال للمشروع إلى تحسين الكفاءة، والكفاءة التكلفة، والتسليم في الوقت المحدد للمشاريع، مما يساهم في نجاح الأعمال بشكل عام.

٢,٣. المتغير التابع

المتغير الثالث: نجاح المشاريع

التعريف: يمكن تعريف نجاح المشاريع في صناعة مبيعات الملابس بشركة هواء للملابس على أنه تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً، مثل تحقيق أهداف المشروع داخل العنصر الزمني والميزانية المحددين، وبالمستوى المطلوب من حيث الجودة. ويمكن قياس النجاح أيضاً من خلال التأثير على مؤشرات الأداء الرئيسية، ورضا العملاء، والربحية، وزيادة حصة السوق.

التطور: تطور مفهوم نجاح المشاريع من التركيز التقليدي على تحقيق المواصفات التقنية إلى نهج شامل يأخذ في الاعتبار رضا أصحاب المصلحة، التماشي الاستراتيجي، الاستدامة، والنتائج على المدى الطويل. ومن الممكن أن تتباين معايير النجاح بناءً على حجم المشروع، وتعقيده، ومتطلبات الصناعة.

الأبعاد:

- ١- الأداء المالي: قياس نتائج المشروع المالية، بما في ذلك عائد الاستثمار، توفير التكاليف، تحقيق الإيرادات، والربحية.
- ٢- رضا العملاء: تقييم مدى تلبية المشروع لتوقعات العملاء أو تجاوزها فيما يتعلق بجودة المنتج، وتقديم الخدمة، والتجربة العامة.
- ٣- الالتزام بالجدول الزمني: تقييم ما إذا تم اكتمال المشروع في الجدول الزمني المتفق عليه والمعالم الزمنية.
- ٤- جودة المنتجات المسلمة: ضمان أن منتجات المشروع تلبي معايير الجودة والمواصفات المطلوبة.
- ٥- اشتراك أصحاب المصلحة: النظر في مدى اشتراك ورضا أصحاب المصلحة في المشروع، بما في ذلك الموظفين، والعملاء، والموردين، والإدارة.

النظريات: يمكن تأثير نجاح المشاريع من خلال مختلف النظريات والمنهجيات، مثل:

- ١- معايير نجاح المشروع: تحديد عوامل رئيسية تسهم في نجاح المشروع، مثل توافق أصحاب المصلحة، والاتصال الفعال، وإدارة الموارد، وتقليل المخاطر.
- ٢- عوامل النجاح الحاسمة: تحديد العوامل الحاسمة الضرورية لتحقيق أهداف المشروع وضمان نجاح المخرجات.
- ٣- إدارة القيمة المكتسبة: تقنية لإدارة المشروع تستهدف قياس أداء المشروع وتقديمه من حيث التكلفة، الجدول الزمني، والنطاق.
- ٤- رسم النتائج: نهج يعتمد على النظرية للتخطيط، والمراقبة، والتقييم بناءً على النتائج المرجوة ومسارات التأثير.

هذه الأبعاد والنظريات يمكن أن توفر إطارًا لتقييم وتحديد نجاح المشاريع في مجال مبيعات الملابس بشركة هواء للملابس التجارية في المدينة المنورة. عمل تحليل شامل استنادًا إلى هذه الجوانب يمكن أن يساعد في تحديد العوامل الرئيسية للنجاح وقياس فعالية مبادرات إدارة الجودة وتخطيط المشاريع على نتائج المشروع.

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

سوف نحلل العلاقات بين هذه المتغيرات البحثية استنادًا إلى الأدبيات الموجودة. دعونا نستكشف الأنماط، والتناقضات، والفجوات المحددة في استعراض الأدب:

أنماط:

١- الترابط الإيجابي: تشير الدراسات الحالية إلى وجود ترابط إيجابي قوي بين ممارسات إدارة الجودة الفعالة، والتخطيط الاستراتيجي للمشاريع، ونجاح المشاريع في مجال مبيعات الملابس. عندما تولي المؤسسات اهتمامًا بالتحكم في الجودة والتحسين المستمر، بالإضافة إلى تخطيط العمليات بشكل شامل، يمكنها تحقيق معدلات نجاح أعلى ومستويات رضا العملاء.

٢- نهج متكامل: تشير الأنماط في الأدب إلى أن دمج مبادئ إدارة الجودة، مثل التركيز على العميل وتحسين العمليات، مع منهجيات تخطيط المشاريع التفصيلية يسفر عن تحسين نتائج المشروع والأداء العام في صناعة بيع الملابس.

٣- تعزيز مؤشرات الأداء: تكشف الدراسات عن نمط ثابت يظهر فيه أن إدارة الجودة القوية والتخطيط المتقن للمشاريع تؤثر بشكل إيجابي على مؤشرات الأداء مثل كفاءة التكاليف، والالتزام بالجدول الزمني، وجودة المنتج، ورضا الأطراف المعنية في مشاريع بيع الملابس.

التعارضات:

١- تضارب في تخصيص الموارد: يشير بعض الدراسات إلى وجود تضاربات محتملة في تخصيص الموارد بين مبادرات إدارة الجودة وجهود تخطيط المشاريع. يمكن أن يؤدي تحقيق توازن فعال بين الحفاظ على معايير الجودة وتحقيق مواعيد تسليم المشاريع إلى تضاربات وتحديات.

- ٢- تضارب في تحقيق الأهداف: قد تنشأ تضاربات فيما يتعلق بتوافق أهداف إدارة الجودة مع أهداف تخطيط المشروع. فمن الضروري التأكد من أن ممارسات إدارة الجودة واستراتيجيات تخطيط المشاريع متماشية لتجنب التناقضات التي يمكن أن تعيق نجاح المشروع.
- ٣- تحديات في إشراك أصحاب المصلحة: يمكن أن تسلط الدراسات الضوء على تحديات في إشراك أصحاب المصلحة بين عمليات إدارة الجودة وأنشطة تخطيط المشروع. قد يؤدي قلة إشراك أصحاب المصلحة ونقص التواصل إلى تكوين تضاربات وعراقيل تعيق نجاح المشروع في سياق مبيعات الملابس بالتجزئة.

الفجوات:

- ١- الدراسات المحدودة للتكامل: قد تكون هناك فجوة في الأدبيات حول الدراسات الشاملة التي تستكشف تكامل ممارسات إدارة الجودة وتخطيط المشاريع بشكل خاص في قطاع مبيعات الملابس بالتجزئة. يحتاج المزيد من الأبحاث لفهم التآزر بين هذه المتغيرات وتأثيرها على نجاح المشروع.
- ٢- رؤية خاصة بالصناعة: قد تفتقر الأدبيات الحالية إلى رؤية محددة للصناعة حول كيفية تأثير ممارسات إدارة الجودة وتخطيط المشاريع على نجاح المشاريع داخل صناعة مبيعات الملابس بشركة هواء للملابس في المدينة المنورة. يمكن أن تركز الدراسات المستقبلية على سد هذه الفجوة لتقديم توصيات مخصصة لتحسين الأداء.
- ٣- تقييم التأثير على المدى الطويل: يمكن أن تكون إحدى الفجوات في الأدبيات التركيز المحدود على التأثير على المدى الطويل لإدارة الجودة وتخطيط المشاريع على نجاح المشروع في مبيعات الملابس بالتجزئة. يمكن للأبحاث التي تركز على تحسينات الأداء المستدامة وعوامل النجاح على المدى الطويل معالجة هذه الفجوة وتوفير رؤية قيمة للممارسين في الصناعة.

٢,٥ . الخاتمة

سنلخص النتائج من مراجعة الأدبيات ونناقش الآثار المستقبلية للبحث ونكتب عن المساهمات الشاملة لبحثك في هذا المجال.

باختصار، خلال مراجعة الأدبيات، تبين وجود علاقة إيجابية قوية بين ممارسات إدارة الجودة الفعّالة، وتخطيط المشاريع الاستراتيجية ونجاح المشاريع في مجال بيع الملابس بشركة هواء للملابس التجارية في المدينة المنورة. وبالنظر إلى الآثار المستقبلية، هناك حاجة إلى مزيد من البحوث لفهم تأثير هذه المتغيرات في سياق الصناعة بشكل أفضل وتوجيه الممارسات الفعّالة.

تقدم هذه الدراسة مساهمات شاملة لمجال البحوث حول التأثير المشترك لإدارة الجودة وتخطيط المشاريع على نجاح مشاريع بيع الملابس التجارية. من خلال استخدام الأدلة من الأدبيات الحالية، توضح الدراسة الأثر الإيجابي لتكامل هذه الممارسات على أداء المشاريع وإنجازها بنجاح، مما يعزز معرفة وفهم الصناعة ويوجه للبحوث المستقبلية في هذا المجال.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

٣,٥ . طريقة جمع البيانات

٣,٦ . أنواع البيانات

٣,٧ . إجراءات التحليل الإحصائي

٣,٨. الخاتمة

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

٤,٢ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

٤,٣ . اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

٤,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

٤,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٤,٦. الخاتمة

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٥,٣. الخاتمة:

الرسائل العلمية

١. البلوش، أحمد عبدالمهدي. (٢٠١٥). أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المشاريع في شركات الاتصالات الخلوية في المملكة الأردنية الهاشمية، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية.
٢. حداد، أنجم عيد. (٢٠٢١). أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء مشاريع شركات تكنولوجيا المعلومات في الأردن: دراسة تطبيقية على مشاريع شركات تكنولوجيا المعلومات في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة البلقاء التطبيقية.
٣. الديري، علاء، (٢٠١١)، تأثير سوء التخطيط في مدة تنفيذ المشاريع الإنشائية، دراسة ميدانية لآراء مدراء المشاريع الإنشائية المنفذة في إمارة دبي بين عامي ٢٠٠٦ - ٢٠١٠م، رسالة دكتوراه، الأكاديمية العربية البريطانية، إمارة دبي، الإمارات العربية المتحدة .
٤. الشوابكة، روان عودة. (٢٠١٨). التوجهات الاستراتيجية وأثرها في نجاح المشاريع: الدور الوسيط لرأس المال الفكري دراسة ميدانية في مركز الملك عبدالله الثاني للتصميم والتطوير (كادبي)، رسالة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.
٥. الطراونة، أسيل، (٢٠١٨)، تأثير التخطيط على نجاح المشاريع الإنشائية رسالة ماجستير ، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
٦. عابد، علي. (٢٠١١م). دور التخطيط والرقابة في إدارة المشاريع باستخدام التحليل الشبكي ، رسالة ماجستير، جامعة ابي بكر بلقايد، الجزائر.
٧. العبد الله، هند، (٢٠١٨)، تأثير سوء التخطيط على مدة تنفيذ المشاريع الإنشائية، رسالة ماجستير ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم السودان .
٨. القدرة، عامر هشام. (٢٠١٨). أثر أداء المشروعات على نجاح المشاريع في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
٩. المعادات، هديل محمد. (٢٠٢١). تأثير تخطيط المشروع على نجاح المشاريع الإنشائية: الدور المعدل لمستوى المخاطرة: دراسة تطبيقية في شركات مشاريع الإنشاءات الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة البلقاء التطبيقية.

١٠. الوسام عباس والنعيمة، بكوش، (٢٠١٦)، تأثير التخطيط على فعالية تنفيذ المشاريع الإنشائية - دراسة حالة في مديرية التجهيزات العمومية بولاية الوادي، رسالة ماجستير ، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ ، قالمة، الجزائر .

المجلات:

١١. بدر، رشاد محمود والمدهون، محمد إبراهيم (٢٠١٧)، أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ٢٥(٤)، ١٠٤ - ١٣٦ .
١٢. حداد، أماني خلف، (٢٠٢٠) ، أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات الغذائية الأردنية، مجلة البلقاء للبحوث والدراسات جامعة عمان الأهلية - عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، ٢٣(١) — ١٢٨ ١١٥ .
١٣. الزعبي، فراس علي خليفة والجغبير، محمد إسماعيل محمد (٢٠١٩) أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المشاريع الإنشائية : دراسة حالة على جمعية مستثمري قطاع الإسكان في الأردن، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية المركز القومي للبحوث غزة، ٣(١٠) ٧٨٠- ١٠٣

١٤. علي، رباب محمد علي. (٢٠٢٢). أثر إدارة جودة المشروع في تحقيق الأهداف: دراسة حالة مشروع بنا الزراعي ٢٠١٩-٢٠٢٠ م، مجلة القلم العلمية، (٢١) ٩٩٠ - ١١٤

المراجع الأجنبية:

15. Adem, M. K., & Viridi, S. S. (2020). The effect of TQM practices on operational performance: an empirical analysis of ISO 9001: 2008 certified manufacturing organizations in Ethiopia. The TQM Journal, 33(2), 407- 440. \

16. Ahimbisibwe, A., Tusiime, W., & Tumuhairwe, R. (2015). The moderating influence of inherent project risk on the relationship between project planning and perceived project success.
17. Barad, M., & Raz, T. (2014). Contribution of quality management tools and practices to project management performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 17(4/5), 571-583.
18. Jong, C. Y., Sim, A. K., & Lew, T. Y. (2019). The relationship between TQM and project performance: Empirical evidence from Malaysian construction industry. *Cogent Business & Management*, 6(1), 1568655.
19. Khan, S., Saher, N., & Yunis, M. S. (2019). Project Planning, Project Success and Project Risk. *Global Social Sciences Review*, 4(1), 315-324.
20. Sawalim, K. M. (2015). Appraising Project performance and Total Quality Management (TQM) practices in the Libyan oil and gas sector, Doctoral dissertation, Liverpool John Moores University.
21. Tesfaye, E., Lemma, T., Berhan, E., & Beshah, B. (2017). Key project planning processes affecting project success. *International Journal for Quality Research*, 11(1), 159-172.
22. Yang, X., Yu, M., & Zhu, F. (2020). Impact of Project Planning on Knowledge Integration in Construction Projects. *Journal of Construction Engineering and Management*, 146(7), 04020066.

الملاحق

استبيان

تحياتنا للجميع،

نقدم لكم استبيان معد لغرض البحث العلمي حول موضوع " تأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في مجال بيع التجزئة للملابس في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة ". الهدف من الاستبيان هو معرفة آرائكم حول المحاور التي يتضمنها الاستبيان، والتي نوضح مدلولاتها فيما يلي:

إدارة الجودة: هي نهج شامل يشمل جميع الأنشطة والوظائف داخل منظمة لضمان جودة مستمرة للمنتجات أو الخدمات. تتضمن إقامة معايير الجودة، وعمليات ضمان الجودة، وتدابير مراقبة الجودة، وجهود التحسين المستمر لتلبية توقعات العملاء وتعزيز الأداء الشامل.

تخطيط المشروع: يمكن تعريف نجاح المشاريع في صناعة مبيعات الملابس بشركة هواء للملابس على أنه تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً، مثل تحقيق أهداف المشروع داخل العنصر الزمني والميزانية المحددين، وبالمستوى المطلوب من حيث الجودة. ويمكن قياس النجاح أيضاً من خلال التأثير على مؤشرات الأداء الرئيسية، ورضا العملاء، والربحية، وزيادة حصة السوق.

نجاح المشاريع: إدارة التكاليف تشير إلى العملية الاستراتيجية للتخطيط والتحكم وتحسين التكاليف داخل المؤسسة، وبالتحديد في سياق قطاع بيع الملابس في المملكة العربية السعودية. تتضمن هذه العملية تحديد سائقي التكلفة، ووضع أهداف لتقليل التكاليف، وتنفيذ تدابير توفير التكاليف، ومراقبة الأداء المالي لضمان استخدام موارد بكفاءة وتعظيم الربحية.

من أجل ذلك نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على الأسئلة التي تتضمنها استمارة الاستبيان ليتسنى لنا إتمام هذا البحث العلمي، مع الإشارة الى أن اجاباتكم ستحظى بالسرية التامة.

ولكم منا جزيل الشكر والتقدير.

الأسئلة الشخصية للاستبيان	
السؤال الأول	العمر:
أ	٢٠-١٥
ب	٣٠-٢٠
ج	٤٠-٣٠
د	٦٠-٤٠
السؤال الثاني	الجنس:
أ	ذكر
ب	أنثى
السؤال الثالث	الجنسية:
أ	سعودي
ب	أجنبي

الجدول ١ : الأسئلة الشخصية للاستبيان

المتغير	أبعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
إدارة الجودة	البعد الأول: تخطيط الجودة	٥	١١ و ١٢ و ١٣ و ١٤
	البعد الثاني: مراقبة الجودة	٥	
	البعد الثالث: ضمان الجودة	٥	
	البعد الرابع: التحسين المستمر	٥	

الجدول ٢ : أدوات استبيان المتغير ادارة الجودة

م	العبارة	موافق بدرجة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
	المحور الأول: تخطيط الجودة					
١	ما مدى رضاك عن عملية تحديد معايير الجودة والمواصفات لتلبية متطلبات العملاء؟					
٢	هل تجد أن إجراءات تخطيط الجودة تلبى أهداف المنظمة بشكل شامل وفعال؟					
٣	هل تشعر بأن معايير الجودة التي حددتها تساهم في تحقيق رضا العملاء وتعزيز سمعة المنظمة؟					
٤	كم ترون أهمية تحديد الإجراءات اللازمة لضمان تلبية المواصفات وتحقيق معايير الجودة؟					
٥	هل ترون أن عملية تحديد المعايير والإجراءات تساعد في تحقيق أهداف المنظمة بشكل احترافي؟					
	المحور الثاني: مراقبة الجودة					
١	كم تكون راضياً عن الإجراءات المتخذة لضمان توافيق المنتجات/الخدمات مع معايير الجودة المحددة؟					
٢	هل تشعر بأن عمليات التفتيش والتجربة تضمن تقديم منتجات/خدمات عالية الجودة للعملاء؟					
٣	كيف تقيم جودة عمليات التصحيح لضمان استمرار تحقيق معايير الجودة المحددة؟					

٤	هل ترون أهمية تحديد العيوب وإجراءات التصحيح بشكل فوري لضمان الامتثال لمعايير الجودة؟				
٥	هل تعتقد أن عمليات مراقبة الجودة تساهم في تحسين وتطوير العمليات بشكل دائم؟				
	المحور الثالث: ضمان الجودة				
١	ما مدى رضاك عن الأنشطة النظامية التي تضمن اتباع العمليات ذات الجودة في المنظمة؟				
٢	هل تجد أن عمليات ضمان الجودة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة والارتقاء بجودة المنتجات/الخدمات؟				
٣	كيف تقيم الجهود في مراقبة وتحسين العمليات بشكل مستمر لضمان جودة المنتجات/الخدمات؟				
٤	هل تشعر بأن النظام النوعي لضمان الجودة يحسن الأداء العام للمنظمة ويعزز تحقيق أهدافها؟				
٥	هل ترون أهمية الاستمرار في تنفيذ استراتيجيات ضمان الجودة لتحقيق تطوير مستمر وتحسين الأداء؟				
	المحور الرابع: التحسين المستمر				
١	كم تكون راضيًا عن جهود التحسين المستمر لتعزيز العمليات والمنتجات/الخدمات في المنظمة؟				
٢	هل تجد التغييرات التدريجية والابتكارات تساهم في تحقيق مستويات أعلى من الجودة والأداء؟				
٣	كيف يمكن تعزيز التعاون بين أفراد المنظمة لتحفيز عملية التحسين المستمر؟				
٤	هل تواجه تحديات في تطبيق التحسين المستمر وتبني التغييرات اللازمة لتحسين الأداء؟				
٥	هل ترون أهمية استمرار الابتكار وتطوير العمليات لضمان تحقيق جودة متميزة وأداء ممتاز؟				

الجدول ٣ : استبيان المتغير إدارة الجودة

المتغير	أبعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
تخطيط المشروع	البعد الأول: إدارة نطاق المشروع	٥	١٠ و ٩ و ٧ و ٦ و ٥
	البعد الثاني: إدارة الوقت	٥	
	البعد الثالث: إدارة الموارد	٥	
	البعد الرابع: إدارة المخاطر	٥	

الجدول ٤ : أدوات استبيان المتغير تخطيط المشروع

م	العبارة	موافق بدرجة			
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة جدا
	المحور الأول: إدارة نطاق المشروع				
١	كم تكون راضيًا عن عملية تحديد نطاق المشروع وتحديد المنتجات النهائية بشكل واضح؟				
٢	هل تجد أن تحديد الحدود وضمان بقاء المشروع على المسار الصحيح يساهم في نجاحه بشكل كبير؟				
٣	كيف تقيم كفاءة وفعالية عملية تحديد نطاق المشروع للحفاظ على التركيز وتحقيق الأهداف؟				

٤	هل ترون أهمية تحديد المعايير المحددة لضمان تلبية توقعات العملاء وضمان جودة المشروع؟				
٥	هل تلاحظ تحسناً في جودة أداء المشاريع بفعل تنفيذ عمليات إدارة نطاق المشروع بشكل فعال؟				
	المحور الثاني: إدارة الوقت				
١	ما مدى رضاك عن عملية وضع الجداول الزمنية والمعامل الزمنية للمشاريع لضمان التقدم المستمر والوصول إلى المواعيد النهائية؟				
٢	هل تجد أن تحديد المواعيد النهائية وتلبيتها يساهم في تحقيق أهداف المشروع بنجاح؟				
٣	كيف تقيم كفاءة توزيع الموارد الزمنية لضمان استخدامها بكفاءة وتحقيق التقدم بشكل ملموس؟				
٤	هل ترون أهمية إدارة الوقت في تحسين كفاءة العمل وتنظيم العمليات في المشاريع؟				
٥	كيف يمكن لتحسين عمليات إدارة الوقت تعزيز الإنتاجية وتقليل المخاطر في المشاريع التي تديرها؟				
	المحور الثالث: إدارة الموارد				
١	كم تكون راضياً عن عملية تعريف وتخصيص الموارد المطلوبة لدعم أنشطة المشروع؟				
٢	هل تجد أن تخصيص الموارد بشكل فعال يؤثر إيجابياً على تنفيذ المشاريع بنجاح؟				
٣	كيف تقيم كفاءة الشركة في إدارة العمالة، الميزانية، والمواد لدعم المشاريع بشكل فعال؟				
٤	هل ترون أهمية تحقيق التناغم بين الموارد واستخدامها بكفاءة لضمان نجاح المشاريع في المشروع؟				
٥	كيف يمكن لكفاءة إدارة الموارد تحقيق توازن بين الجودة والتكلفة والجدول الزمني في المشاريع التي تديرها؟				
	المحور الرابع: إدارة المخاطر				
١	ما مدى رضاك عن عملية تحديد المخاطر المحتملة وتقييم تأثيرها على مشاريعك؟				
٢	هل تجد أن تطوير استراتيجيات للتخفيف من تأثير المخاطر يساهم في زيادة فرص نجاح المشاريع؟				
٣	كيف تقيم أهمية تبني استراتيجيات للتعامل مع المخاطر التي قد تعرض نجاح المشروع للخطر؟				
٤	هل ترون أهمية الاستمرار في تقييم وإدارة المخاطر لتحقيق أداء متميز ونجاح مستدام في المشاريع؟				
٥	كيف يمكن أن تعزز ممارسات جيدة في إدارة المخاطر النجاح والاستدامة في تنفيذ المشاريع؟				

الجدول ٥ : استبيان المتغير تخطيط المشروع

المتغير	أبعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
نجاح المشاريع	البعد الأول: الأداء المالي	٥	١٦ و ١٧ و ١٨ و ١٩
	البعد الثاني: رضا العملاء	٥	
	البعد الثالث: الالتزام بالجدول الزمني	٥	
	البعد الرابع: جودة المنتجات المسلمة	٥	
	البعد الخامس: اشتراك أصحاب المصلحة	٥	

الجدول ٦ : أدوات استبيان المتغير نجاح المشاريع

م	العبارة	موافق بدرجة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
	المحور الأول: الأداء المالي					
١	كم تكون راضياً عن عائد الاستثمار الذي تحققه المشروع؟					
٢	هل تجد أن توفير التكاليف في المشروع كان ملائماً وفعالاً؟					
٣	كيف تقيم تحقيق الإيرادات المتعلقة بالمشروع؟					
٤	هل تعتبر الربحية الناتجة عن المشروع مرضية وملائمة؟					
٥	هل تشعر بأن الأداء المالي العام للمشروع يلبي توقعاتك؟					
	المحور الثاني: رضا العملاء					
١	ما مدى ارتياحك بجودة المنتج أو الخدمة التي قدمها المشروع؟					
٢	هل تجاوز المشروع توقعاتك في تقديم الخدمة؟					
٣	كيف تقيم تجربتك العامة مع المشروع وسهولة التعامل معه؟					
٤	هل تشعر بأن المشروع استجاب بشكل جيد لاحتياجاتك ومتطلباتك؟					
٥	هل تعتقد أن رضا العملاء كان أحد أهداف المشروع الأساسية؟					
	المحور الثالث: الالتزام بالجدول الزمني					
١	هل تم الانتهاء من المشروع في الجدول الزمني المحدد؟					
٢	كم تكون راضياً عن تحقيق المعالم الزمنية المتفق عليها؟					
٣	هل واجه المشروع تأخيرات في تنفيذه؟					
٤	هل تعتبر مراقبة الجدول الزمني للمشروع كانت كافية وفعالة؟					
٥	هل ترون أهمية الالتزام بالجدول الزمني في نجاح المشروع؟					
	المحور الرابع: جودة المنتجات المسلمة					
١	هل تجد أن منتجات المشروع تلبي معايير الجودة المطلوبة؟					
٢	هل تشعر بأن المنتجات المسلمة تواكب التطورات والتحسينات في صناعتها؟					
٣	هل تعتبر الجودة العالية للمنتجات جزءاً مهماً من نجاح المشروع؟					
٤	هل تجد أن ضمان وتحسين جودة المنتجات كان جزءاً أساسياً من استراتيجية المشروع؟					
٥	هل تعتبر جودة المنتجات المسلمة من العوامل المؤثرة في تقييم نجاح المشروع؟					

					المحور الخامس: اشتراك أصحاب المصلحة	
١					هل تشعر بأن أصحاب المصلحة المختلفين كانوا مشاركين بشكل كافي في المشروع؟	
٢					هل تعتقد أن اشتراك أصحاب المصلحة ساهم في نجاح المشروع وتحقيق أهدافه؟	
٣					كيف تقيم مستوى رضا أصحاب المصلحة الرئيسيين مثل الموظفين والعملاء والموردين عند الانتهاء من المشروع؟	
٤					هل اعتبرت ملاحظات وتوجهات أصحاب المصلحة خلال مراحل المشروع في اتخاذ القرارات؟	
٥					هل ترون أهمية العمل الجماعي وتفاعل أصحاب المصلحة في تحقيق أهداف المشروع؟	

الجدول ٧ : استبيان المتغير نجاح المشاريع