

الدور الاستراتيجي لإدارة الجودة في تحسين أداء المشاريع وضبط التكلفة

اعداد الطالب : ناصر العماري
رقم الهوية : 1077183281
المقرر : PMG496
اشراف : د.عبدالرحيم نادر
التاريخ : 24/04/2026

فهرس المحتويات

2.1	الدراسات السابقة	3
2.2	التعقيب على الدراسات السابقة	4
2.3	الإطار النظري	4
	المبحث الأول: إدارة الجودة في المشاريع	4
2.3.1	مفهوم إدارة الجودة في المشاريع	4
2.3.2	أبعاد إدارة الجودة في المشاريع	5
2.3.3	تخطيط الجودة وضبطها وتحسينها	5
2.3.4	أدوات وتقنيات إدارة الجودة	5
	المبحث الثاني: أثر إدارة الجودة على نجاح المشروع	5
2.3.5	مفهوم نجاح المشروع	5
2.3.6	العلاقة بين إدارة الجودة ونجاح المشروع	5
2.3.7	التحديات المعاصرة في إدارة الجودة	5
6.	المراجع	6.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري

2.1 الدراسات السابقة

دراسة (PMI, 2021)

أشار دليل PMBOK إلى أن إدارة الجودة تعد من أهم مجالات المعرفة في إدارة المشاريع، حيث تشمل تخطيط الجودة، وضمانها، ومراقبتها. وأكد أن تطبيق هذه العمليات بشكل متكامل يساهم في تحسين مخرجات المشروع وتقليل الأخطاء، مما يعزز من فرص نجاح المشروع.

دراسة (Kerzner, 2017)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور إدارة الجودة في تحسين أداء المشاريع، حيث أوضحت أن تطبيق معايير الجودة يساعد في تقليل الانحرافات وتحقيق التوازن بين الوقت والتكلفة والجودة. كما أكدت أن ضعف الجودة يؤدي إلى زيادة التكاليف الناتجة عن إعادة العمل.

دراسة (Pinto, 2020)

تناولت هذه الدراسة العوامل المؤثرة في نجاح المشاريع، وأشارت إلى أن إدارة الجودة تمثل أحد العوامل الحاسمة في تحقيق الأهداف، حيث تساهم في تقليل الأخطاء وتحسين كفاءة العمليات، مما يؤدي إلى رفع مستوى رضا العملاء.

دراسة (Godfrey, 1999 & Juran)

ركزت هذه الدراسة على مفهوم إدارة الجودة الشاملة، حيث أكدت أن الجودة تعتمد على التخطيط المسبق وتحسين العمليات بشكل مستمر. كما أوضحت أن التركيز على الوقاية من الأخطاء أفضل من معالجتها بعد حدوثها.

دراسة (Deming, 1986)

أشارت هذه الدراسة إلى أهمية التحسين المستمر في إدارة الجودة، حيث أكدت أن تحسين العمليات يؤدي إلى تقليل التكاليف ورفع مستوى الأداء. كما شددت على دور الإدارة في تبني ثقافة الجودة داخل المؤسسة.

دراسة (Lindsay, 2017 & Evans)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الجودة والأداء المؤسسي، حيث أوضحت أن تطبيق أنظمة الجودة يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الهدر، مما ينعكس إيجابياً على نجاح المشاريع.

2.2 التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح وجود اتفاق عام على أن إدارة الجودة تمثل عنصراً أساسياً في نجاح المشاريع، حيث تساهم في تحسين الأداء العام وتقليل الأخطاء والانحرافات. كما أكدت الدراسات أن تطبيق معايير الجودة يساعد في تحقيق التوازن بين الوقت والتكلفة والجودة، وهو ما يعد من أهم مؤشرات نجاح المشروع.

كما أظهرت الدراسات أن ضعف إدارة الجودة يؤدي إلى زيادة التكاليف الناتجة عن إعادة العمل، وانخفاض جودة المخرجات، وتراجع رضا العملاء، وهو ما يؤثر سلباً على أداء المشروع.

وفي المقابل، تشير الدراسات إلى أن تبني منهجيات الجودة الحديثة، مثل التحسين المستمر واستخدام الأدوات الإحصائية، يساهم في تحسين كفاءة العمليات وتقليل الهدر. كما أن استخدام الأنظمة الرقمية يعزز من قدرة المؤسسات على مراقبة الجودة بشكل مستمر.

وتتميز الدراسة الحالية بتركيزها على تحليل أثر إدارة الجودة بمختلف أبعادها (تخطيط الجودة، ضبط الجودة، تحسين الجودة) على نجاح المشروع، مما يمنحها بعداً تطبيقياً يساهم في تقديم نتائج عملية قابلة للتطبيق.

2.3 الإطار النظري

المبحث الأول: إدارة الجودة في المشاريع

المطلب الأول: مفهوم إدارة الجودة في المشاريع

تعرف إدارة الجودة بأنها مجموعة من العمليات التي تهدف إلى ضمان أن مخرجات المشروع تلبي المتطلبات المحددة وتحقق المعايير المطلوبة. وتشمل هذه العمليات تخطيط الجودة، وضبطها، وتحسينها بشكل مستمر، مما يساهم في رفع كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء.

المطلب الثاني: أبعاد إدارة الجودة في المشاريع

تتكون إدارة الجودة من ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي تخطيط الجودة الذي يحدد المعايير، وضبط الجودة الذي يراقب الأداء، وتحسين الجودة الذي يركز على تطوير العمليات بشكل مستمر.

المطلب الثالث: تخطيط الجودة وضبطها وتحسينها

يتضمن تخطيط الجودة تحديد متطلبات المشروع ووضع معايير واضحة للأداء، بينما يشمل ضبط الجودة متابعة التنفيذ واكتشاف الانحرافات. أما تحسين الجودة فيركز على معالجة أسباب الأخطاء وتطوير العمليات لضمان عدم تكرارها.

المطلب الرابع: أدوات وتقنيات إدارة الجودة

تشمل أدوات الجودة مخطط السبب والأثر، ومخطط باريتو، ومخططات التحكم الإحصائي، بالإضافة إلى منهجيات مثل Six Sigma وKaizen، والتي تساعد في تحسين الأداء وتقليل الأخطاء.

المبحث الثاني: أثر إدارة الجودة على نجاح المشروع

المطلب الأول: مفهوم نجاح المشروع

يقاس نجاح المشروع من خلال عدة معايير، مثل الالتزام بالوقت والتكلفة، وجودة المخرجات، ورضا أصحاب المصلحة، كما أصبح يشمل تحقيق القيمة والاستدامة.

المطلب الثاني: العلاقة بين إدارة الجودة ونجاح المشروع

توجد علاقة مباشرة بين إدارة الجودة ونجاح المشروع، حيث تسهم الجودة في تقليل الأخطاء وتحسين الكفاءة، مما يؤدي إلى تحقيق أهداف المشروع بكفاءة أعلى.

المطلب الثالث: التحديات المعاصرة في إدارة الجودة

تواجه المؤسسات تحديات عديدة مثل تعقيد المشاريع، وارتفاع توقعات العملاء، وضغط الوقت، والتحول الرقمي، مما يتطلب تطوير أساليب إدارة الجودة بشكل مستمر.

-
- **Project Management Institute (PMI). (2021). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)* (7th ed.).**
- **Kerzner, H. (2017). *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling* (12th ed.). Wiley.**
- **Pinto, J. K. (2020). *Project Management: Achieving Competitive Advantage* (5th ed.). Pearson.**
- **Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). *Juran's Quality Handbook*. McGraw-Hill.**
- **Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.**
- **Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence* (4th ed.). Routledge.**
- **Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2017). *Managing for Quality and Performance Excellence* (10th ed.). Cengage Learning.**
- **Crosby, P. B. (2019). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. McGraw-Hill.**
- **International Organization for Standardization (ISO). (2015). *ISO 9001: Quality Management Systems — Requirements*.**