

إدارة الجودة في المشروع من وجهه نظر العملاء بالتطبيق على شركة samsung

إعداد : أسماء يحيى محمد المالكي

الرقم الجامعي : 233000372

رقم الهوية : 1096641624

جدول المحتويات

3	قائمة الأشكال
4	1. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
5	1.1. المقدمة
6	1.2. مشكلة البحث
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري :
6	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي :
7	1.3. أهمية الدراسة
7	1.3.1. على المستوى النظري :
7	1.3.2. على المستوى التطبيقي :
8	1.4. أسئلة الدراسة
8	1.5. أهداف الدراسة
9	1.6. فرضيات الدراسة
9	1.7. نموذج الدراسة
10	1.8. منهجية الدراسة
11	1.9. الدراسة الميدانية
12	1.10. مخطط المشروع المقترح
13	2. الفصل الثاني : الدراسات السابقة
14	2.1. المقدمة
14	2.2. مفهوم إدارة الجودة في المشروع
18	2.3. مفهوم ولاء العميل
19	2.4. العلاقة بين جودة الخدمة و سعادة العميل
21	2.5. الخاتمة
22	قائمة المراجع
25	قائمة الملاحق

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
1	نموذج الدراسة	9
2	ملخص منهجية البحث	10
3	نموذج التوقع وعدم التطابق ونتائج (Tsiotsou,2012)	16
4	نموذج أبعاد جودة الخدمة وعلاقتها برضا العملاء (Alotaibi,2015)	17

1. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

تُعد الجودة أحد العوامل الرئيسية في نجاح المشاريع ، على أنها مدى تحقيق توقعات المشاركين في المشروع، أي مستوى رضاهم. وتُعد الجودة والتكلفة والوقت من أهم العوامل التي تهم العميل. ومع ذلك، ففي معظم المشاريع تكون التكلفة والوقت هما العاملان الأكثر استحوادًا على الاهتمام في مشاريع المساحة (إدارة المشاريع والمساحة Survey Project)

وترتبط جودة المشروع ارتباطاً وثيقاً برضا العميل، كما أن تطبيق نظام إدارة الجودة يُعد أداة أساسية لتحقيق هدف رضا العميل وإدارته بشكل مستمر وموثوق. ويمكن تطبيق نظام إدارة الجودة (QMS) إما على مستوى المؤسسة ككل أو على مستوى المشروع نفسه.

ولتنفيذ إدارة الجودة في مشاريع، قام Project Management Institute (عام 2000) بتعريف مفاهيم تخطيط الجودة، وضمان الجودة، ومراقبة الجودة ضمن عمليات إدارة الجودة. حيث يشير تخطيط الجودة إلى تحديد معايير الجودة المطلوبة، بينما يشير ضمان الجودة إلى تقييم الأداء العام للمشروع، أما مراقبة الجودة فتتمثل في متابعة نتائج المشروع المحددة والتحقق منها. (Chin-Keng, 2011)

وقد تم تحديد العديد من الأدوات والتقنيات التي تُستخدم ضمن عملية تطبيق إدارة الجودة، مثل: تحليل التكلفة والعائد، والمقارنة المعيارية (Benchmarking)، ومخططات التدفق، وتصميم التجارب، وتكلفة الجودة، وتدقيق الجودة، والتفتيش، ومخططات التحكم، ومخططات باريتو، وأخذ العينات الإحصائية، ومخططات التدفق، وتحليل الاتجاهات.

ويُعرّف نظام إدارة الجودة (QMS) بأنه: "جميع الأنشطة التابعة لوظيفة الإدارة العامة التي تعمل على تحديد سياسة الجودة وأهدافها ومسؤولياتها، وتنفيذها من خلال وسائل مثل تخطيط الجودة، ومراقبة الجودة، وضمان الجودة، وتحسين الجودة ضمن نظام الجودة." (Mane & Patil, 2015)

ولضمان التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة، من الضروري أن تقدم الإدارة العليا دعمها الكامل والتزامها التام، وخاصة فيما يتعلق بتطوير وتنفيذ نظام إدارة الجودة في مشاريع المساحة، وذلك لضمان تحقيق الأهداف المرجوة ورفع مستوى الأداء والجودة بشكل مستمر.

1.2. مشكلة البحث

يعتبر تنفيذ مشاريع عالية الجودة أمرًا ضروريًا للحفاظ على السمعة، وتحقيق ميزة تنافسية، وتحقيق الأهداف التجارية، يتناول هذا البحث إدارة الجودة في المشاريع، حيث يمكن أن تؤدي الجودة الرديئة إلى إعادة العمل مرة أخرى، وعدم رضا العملاء، وتأخيرات المشروع، مما يعرض النجاح العام للخطر، لذلك يسعى هذا البحث لتمكين المنظمات من تحسين الجودة وزيادة الكفاءة لتلبية توقعات العملاء و تعزيز رضا أصحاب المصلحة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

تنتصب المشكلة النظرية للبحث حول إدارة الجودة في المشاريع و كيفية موازنة الجوده مع الوقت و التكلفة، يتطلب ذلك فهم المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة في المشاريع وكيفية تأثيرها على رضا العملاء و الحصول على نتيجة أفضل، كما يتطلب البحث في الفجوات المعرفية الحالية بما في ذلك نقص الدراسات حول إدارة الجودة في المشروع مما يؤدي إلى الحاجة لدراسة الموضوع بشكل أعمق.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

أما على المستوى التطبيقي، فتتمثل المشكلة في كيفية تطبيق معايير إدارة الجودة بطريقة فعالة لتحسين الأداء التنظيمي بين الموظفين. يتطلب ذلك دراسة كيفية تأثير هذه المعايير على سلوكيات الموظفين وإنتاجيتهم. كما يجب تحليل التحديات التي تواجه المنظمات في تنفيذ أنظمة الجودة وكيفية التغلب عليها. بالتالي، يهدف البحث إلى تقديم توصيات عملية للمديرين حول كيفية استثمار إدارة الجودة لرفع مستوى الثقة لدى العملاء وزيادة الإنتاج بكفاءة.

1.3. أهمية الدراسة

يعتبر البحث في إداره الجوده في المشروع من المواضيع المهمة التي تساعد المنظمة على تحقيق قدر أكبر من الاتساق والثبات في المهام والأنشطة المتعلقة بإنتاج السلع والخدمات تزيد من كفاءة العمليات، وتقلل الهدر، وتحسن استغلال الوقت والموارد الأخرى، و أيضا تساعد على تحسين رضا العملاء ، كما أنها تعزز القدرة التنافسية للشركة وتساهم في تحقيق أداء أفضل على المدى البعيد. يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على أهميه إدارة الجودة في المشروع من زاوية وجهة نظر العملاء وكيفية التأثير عليهم من خلال استراتيجيات مدروسة.

1.3.1. على المستوى النظري :

تمثل الأهمية النظرية لهذا البحث جوانب متعددة ومترابطة في إثبات إدارة الجودة في المشروع، يسعى البحث إلى تقديم إطار مفاهيمي يوضح أهمية الجودة في ضمان تنفيذ المشروع وفق المواصفات والمعايير المطلوبة، وتقليل احتمالية حدوث الأخطاء وإعادة الأعمال، والتحكم في الوقت وتجنب التأخيرات الناتجة عن المشكلات الفنية. وبهذا توضح النظرية بأن إدارة الجودة ليست إجراءً إضافياً يمكن تأجيله، بل ركيزة جوهرية لضمان نجاح المشروع وفعاليته في كل مراحله.

1.3.2. على المستوى التطبيقي

يتمثل أهمية البحث في تقديم رؤية عملية تتضمن السيطرة على كافة مفاصل العمل، من خلال إدارة الجودة في المشروع بتحديد معايير القبول بدقة عبر وضع مواصفات واضحة لكل مخرج من مخرجات المشروع قبل البدء في التنفيذ. كما يمكن أن يساعد البحث في تحديد التحديات التي قد تواجه المشاريع في تنفيذ هذه الاستراتيجيات ، مما يمكنها من دراسة الجودة بشكل دقيق حول المشروع ، لذلك فإن نتائج هذا البحث يساهم في تحقيق إدارة الجودة في المشروع بشكل ملحوظ.

1.4. اسئلة الدراسة

• سؤال البحث الرئيسي : ما أهمية إدارة الجودة في المشروع؟

السؤال الفرعي 1: كيف يمكن أن تساعد الجودة في التقليل من المخاطر؟

السؤال الفرعي 2: كيف يمكن أن تؤثر الجودة على رضا العملاء؟

1.5. أهداف الدراسة

• الهدف الرئيسي : دراسة إدارة الجودة في المشروع.

الهدف الفرعي 1 : دراسة أهمية الجودة في التقليل من المخاطر

الهدف الفرعي 2 : دراسة تأثير الجودة في رضا العملاء

1.6. فرضيات الدراسة

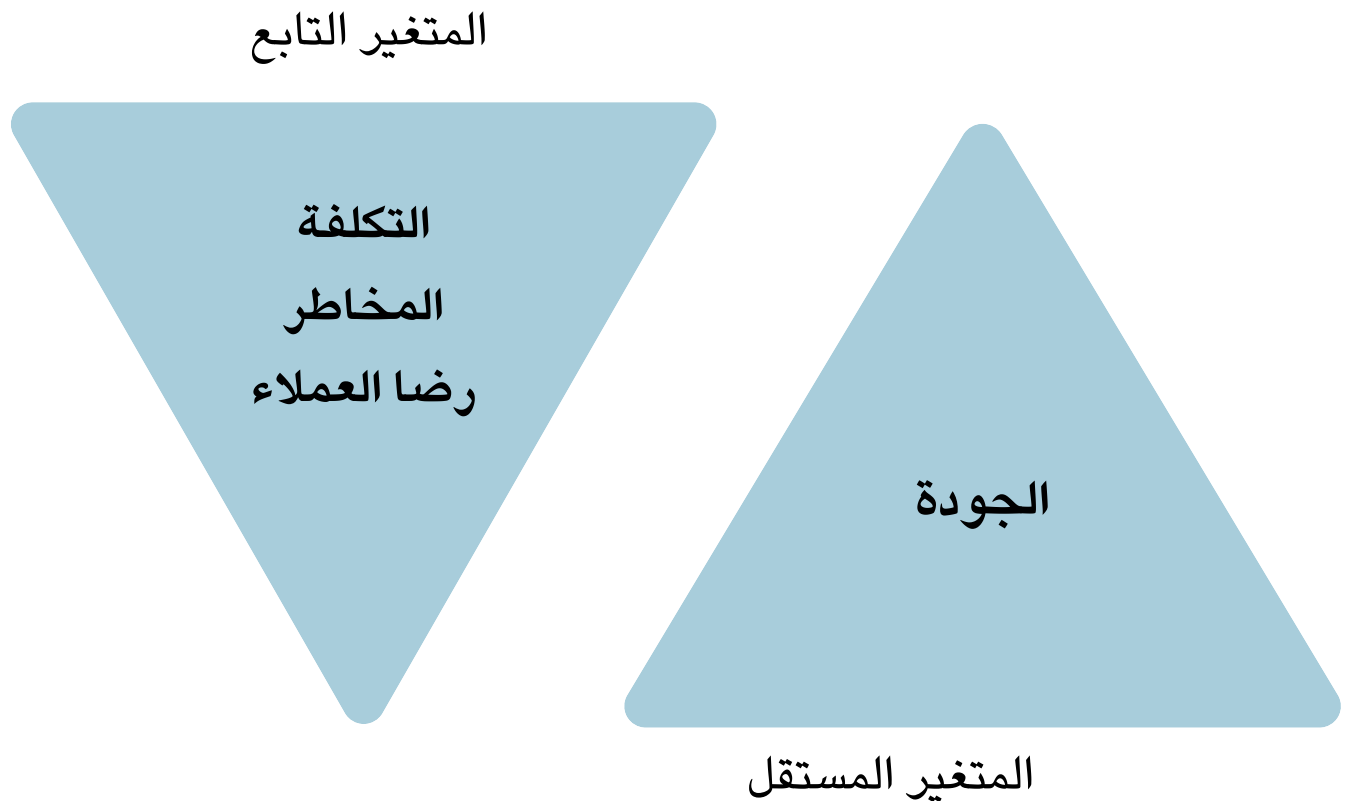
- الفرضية الرئيسية : توجد علاقات معنوية ذات دلالة احصائية في إدارة الجودة في المشروع

الفرضية الفرعية 1 : توجد علاقة معنوية إيجابية بين التكلفة و إدارة الجودة

الفرضية الفرعية 2 : توجد علاقة معنوية بين المخاطر و إدارة الجودة

الفرضية الفرعية 3 : توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة احصائية بين الجودة و رضا العملاء

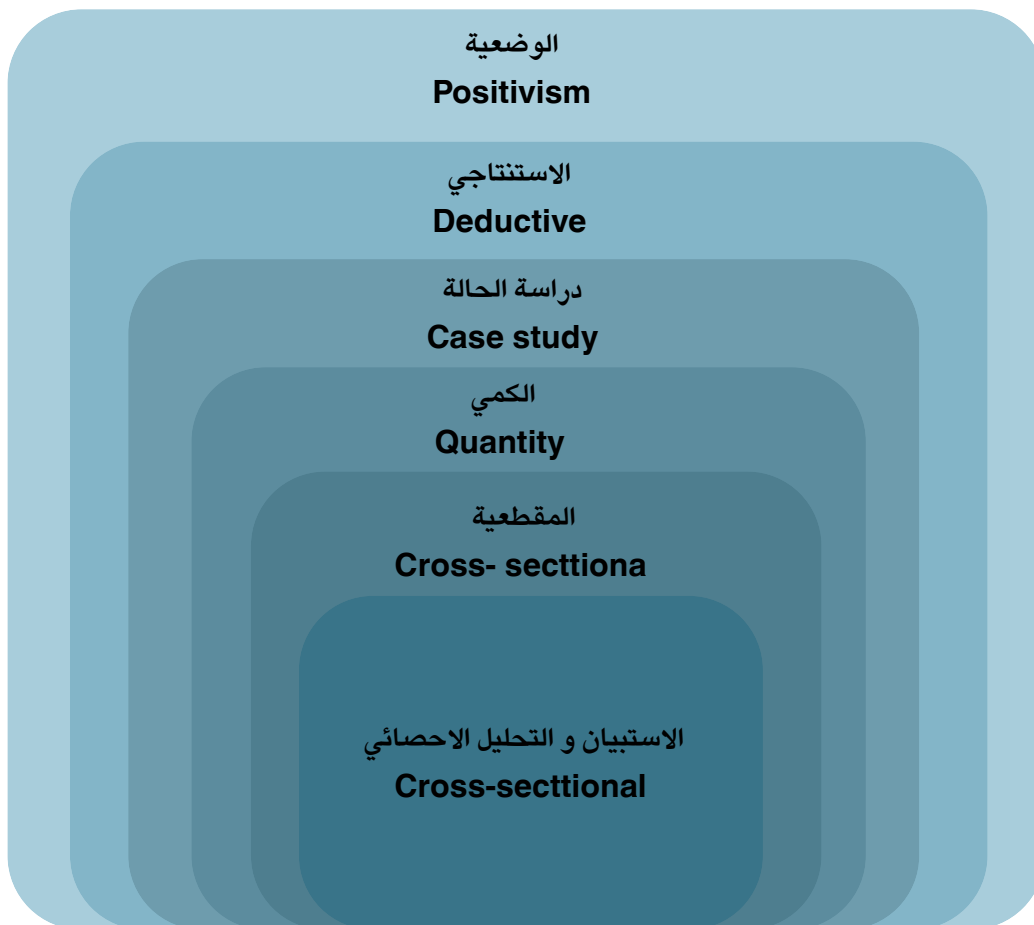
1.7. نموذج الدراسة :



الشكل 1: نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث : الوضعية
- منهج البحث : استنتاجي
- استراتيجيات البحث : مسحي
- اختبار البحث : كمي
- الأفق الزمنية : المقطعية
- تقنيات و الإجراءات : الاستبيان و التحليل الاحصائي



الشكل 2 : ملخص منهجية البحث

1.9. الدراسة الميدانية

تأسست شركة سامسونج عام 1938 في كوريا الجنوبية و بعد فترة وجيزة من تأسيس شركة Samsung Electronics في عام 1969، سرعان ما أصبحت واحدة من الشركات المصنعة الرائدة في كوريا الجنوبية. ويعود الفضل في نموها السريع إلى أنّ صناعة الإلكترونيات الاستهلاكية المحلية كانت في بداياتها، فاستطاعت الشركة تصدير منتجاتها بكميات كبيرة.

تتبنى سامسونج فلسفة عمل بسيطة: تكريس كوادرها وتقنياتها لابتكار منتجات وخدمات متميزة تُسهم في بناء مجتمع عالمي أفضل. ولتحقيق ذلك، تُولي سامسونج أهمية قصوى لموظفيها وتقنياتها.

تلتزم شركة سامسونج بالامتثال للوائح والقوانين المحلية وتطبيق مدونة قواعد السلوك العالمية الصارمة على جميع الموظفين. كما تؤمن بأن الإدارة الأخلاقية ليست فقط أداة للاستجابة للتغيرات السريعة في بيئة الأعمال العالمية فحسب، وإنما تُعد أيضًا محركًا لبناء الثقة مع أصحاب المصلحة المتنوعين لديها بمن فيهم العملاء والمساهمون والموظفون وشركاء الأعمال والمجتمعات المحلية. وسعيًا وراء تحقيق هدفها في أن تصبح واحدة من أفضل الشركات على مستوى العالم من الناحية الأخلاقية، تواصل سامسونج جهودها في تدريب موظفيها وتشغيل أنظمة مراقبة إلى جانب تطبيق نظام إدارة للشركة يتسم بالشفافية والعدالة. (موقع شركة samsung)

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

2. الفصل الثاني : الدراسات السابقة

2.1. المقدمة

تشهد العقدين الأخيرين من القرن العشرين اهتمام الباحثين والاختصاصيين على مختلف متطلباتهم الفكرية والفلسفية في استثمار الجهود المتعلقة بالجودة ، فأصبح مفهوم الجودة يمثل القاسم المشترك في المجالات الاقتصادية والإدارية والهندسية وبالتالي تعتبر أن كل فرد أو عضو في مؤسسة أو شركة أو منظمة وفي أى مستوى من المستويات الإدارية يعتبر مسئولاً بصورة فردية عن جودة ما يخصه من العمليات التي تساهم في تقديم المنتج سلعة كان أم خدمة إذ أن إدارة الجودة الشاملة تتطلب من هذا الفرد أن يكون ملتزماً جداً بعملية التحسين المستمر فيما يليه من مهام وواجبات ، هذا الاتجاه التكتيكي فى أداء المهام والواجبات جعل بل ألزم إدارة المؤسسات والمنظمات والشركات أن تتحول من النمط الإداري التقليدي إلى أسلوب إداري أكثر تطوراً وحادثة حتى تستطيع أن تبقى ناشطة فاعلة فى حلبة المنافسة السلعية على المستويين الداخلي والخارجي .

2.2. مفهوم إدارة الجودة في المشروع

عرفها روبرت دينها رد على أنها خلق ثقافة متميزة في مستوى الأداء بحيث يكافح المديرون والموظفون بشكل مستمر ودعوب من أجل تحقيق توقعات ورغبات المستفيد (العميل) وبالتأكيد علي أداء العمل بالشكل الصحيح من المرة الأولى بأقصى درجة من الفعالية وفي أقصر وقت (Robert Benhart ; public Administration An)

يمكن القول بأن الجودة بمعناها العام هي إنتاج المنشأة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالى من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء بتلبية رغبات عملائها ، وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز. (قابس أحمد ديلات المزروعي ، أثر تطبيق مبادئ الجودة)

دمينج يعرف الجودة بأنها تحقيق احتياجات وتوقعات المستهلك حاضراً ومستقبلاً.

وتشير نتائج الأبحاث الميدانية التي أنجزت خلال السنوات القليلة الماضية إلى أن الشركات التي تبنت فلسفة إدارة الجودة الشاملة ومارست تطبيقاتها بأساليب علمية حققت مكاسب عديدة من بينها : تزايد رضا وولاء الزبائن و زيادة ولاء العاملين ورضائهم و انحسار شكاوى المستهلكين وتقليلها و تقليص تكاليف التوعية و زيادة الحصة السوقية و تقليص الحوادث والشكاوى و زيادة الكفاءة و زيادة الإنتاجية والأرباح المتحققة و ضبط الجودة

ضبط الجودة : Quality Control

ضبط الجودة عبارة عن مجموعة من السمات في منتج ما وتأكيد ملاءمة هذا المنتج للمهمة المطلوبة من تأديتها لدى المستهلك والمحافظة على هذه السمات وأن تنسجم مع عوامل مختلفة يعيشها كالوضع الاقتصادي والاجتماعي .

ويرى البعض أنها مجموعة من العمليات الخاصة بالتفتيش على الإنتاج في جميع مراحله وتسجيل بيانات عنه ثم تحليل هذه البيانات بقصد تحديد الاختلاف عن المواصفات الموضوعية

يعتمد الضبط على أربع مراحل رئيسية :

المرحلة الأولى : وضع المعايير (الأنماط) وذلك لتحديد تكاليف وأنماط الجودة المستهدفة

المرحلة الثانية : تصميم المخرجات وذلك بتقييم خصائص المنتج بالمواصفات الموضوعية مسبقاً .

المرحلة الثالثة : اتخاذ إجراءات التصحيح في حالة تجاوز تلك المواصفات

المرحلة الرابعة : التخطيط من أجل التحسين وذلك عن طريق تنمية الجهود الدائمة نحو تحسين الجودة بشكل عام وشامل.

وبناءً عليه يمكن القول بأن ضبط الجودة يعنى قيام الإدارة باتخاذ الخطوات والإجراءات الكفيلة بالالتزام بمستويات الجودة المحددة لمخرجات المنظمة . (توفيق محمد عبد المحسن ، مرافبة مدخل إدارة الجودة الشاملة)

قياس جودة الخدمة:

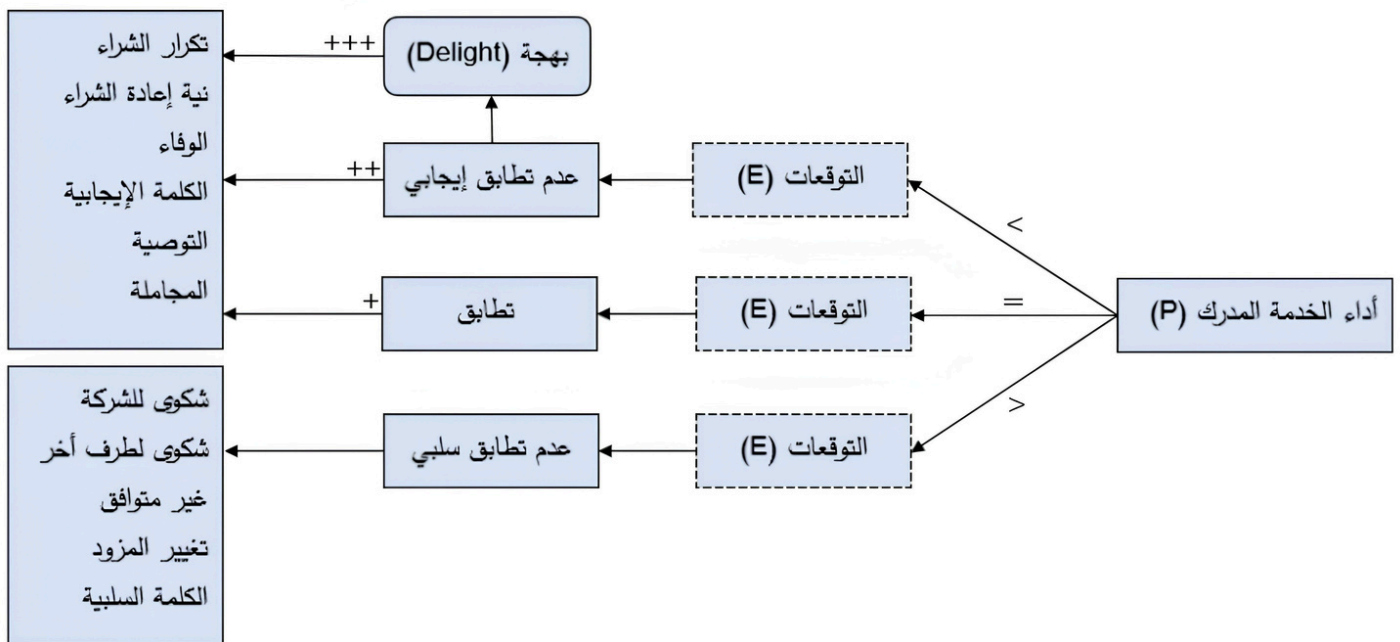
تعد عملية القياس أحد المحاور الأساسية لتطوير جودة الخدمة، حيث أن ما لا يمكن قياسه لا يمكن تطويره، و تعتقد بعض المنظمات الخدمية أن عملية القياس مكلفة للوقت و المال، حيث تم التأكيد العكس، إذ لا يمكن تحديد مدة تطور أو تراجع الكفاءة الانتاجية و مستوى الخدمة إلا من خلال وجود مقاييس (الصرن، 2018)،

فإن وجود نظام محكم للقياس هو الخطوة الأولى للتكامل و الابداع في تحسين جودة الخدمات، و إن استخدام التقانات الحديثة و الطرائق الإحصائية المناسبة يدعم كفاءة و جودة العمليات الخدمية.

مطابقة المنتج :

يقصد به مطابقة السلعة الي المواصفات والمقاييس الموضوعة مسبقاً للسلعة من قبل الجهات المسؤولة من التقييس ومن المستهلك الذي يعد أهم جهة تهمها مواصفات المنتج لان المنتج الغرض منه تلبية احتياجات المستهلك وإشباع هذه الاحتياجات بما يتلاءم مع جودة المنتج . ان أن جميع المؤسسات الإنتاجية والخدمية تسعى لارضا المستهلك أو العميل في المقام الأول.

نموذج التوقع وعدم التطابق و نتائج

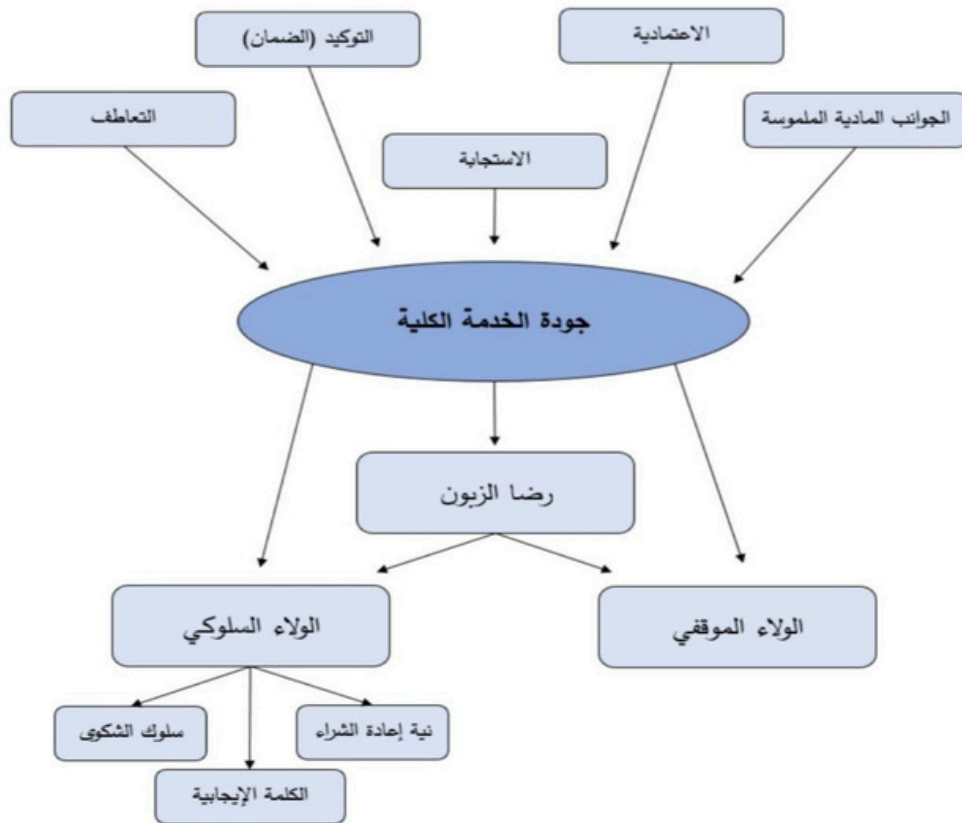


الشكل 3 : المصدر (Tsiotsou,2012)

مراقبة الجودة الشاملة :

يمكن تعريف المراقبة علي أنها قياس انجاز الاحداث مقابل نمطية الخطط وتصحيح الانحرافات للتأكد من تحقيق الأهداف طبقاً للخطط ، وهذا يعني أن المراقبة تحتوي علي قياس نتيجة بعض الأنشطة المستمرة أو المكتملة سواء كانت مخرجات طبيعية مثل المنتج أو الشكل القائم علي العملية أو وثيقة أو خدمة ويجب أن يحدث هذا بوسيلة موضوعية كلما أمكن ذلك الا اذا استحال فممکن الاستعانة بوسيلة شخصية (منحازة) ايضاً وتقارن النتيجة التي يتم الحصول عليها مع نتيجة معينة مرغوب تحقيقها (موقع الشبكة الدولية للمعلومات).

أبعاد جودة الخدمة وعلاقتها برضا العملاء



الشكل 4 : المصدر : (Alotaibi,2015)

2.3 مفهوم ولاء العميل :

حاولت العديد من الدراسات وضع تعريف للولاء من منظور أحادي البعد (الولاء السلوكي)، حيث قدم تعريفاً مفاده أن الولاء يعني التزام العميل بمنتج معين. (Lv and McCabe, 2020)

بينما عرف الولاء للعلامة التجارية على أنه التزام عميق بشراء العلامة التجارية المفضلة عدة مرات وبصفة متكررة في المستقبل على الرغم من تأثيرات العوامل الظرفية وجهود التسويق للتبديل إلى علامة تجارية أخرى. (Šeinauskienė et al, 2015)

الولاء السلوكي Behavioral Loyalty

يعتمد هذا النهج على سلوك المستهلك أو السلوك الشرائي المُبلغ عنه بالنسبة للاستهلاك الفعلي، مثل تسلسل الشراء، نسبة المحسوبية، واحتمال الشراء. وعلى هذا يمكن تعريف الولاء السلوكي كسلوك يظهر من خلال ولاء المستهلك إلى علامة تجارية في شكل عمليات شراء متكررة .

الولاء الاتجاهي Attitudinal Loyalty

يشير مفهوم الولاء الاتجاهي إلى العوامل العاطفية والنفسية داخل هيكل ولاء العلامة التجارية ويذكر أن هذه القياسات مرتبطة بمشاعر الالتزام والولاء.

الولاء المركب

هذا النهج يوفر على ما يبدو التفسير الأكثر شمولاً للولاء الحقيقي، من خلال دمج البعدين السلوكي والاتجاهي والذي اعتمدته أغلب الدراسات، وهو الذي سنعتمده في دراستنا.

2.4. العلاقة بين جودة الخدمة وسعادة العميل

أكدت نتائج دراسة إلى أن جودة الخدمة من العوامل المهمة التي تؤثر على سعادة المستهلك وفي نفس السياق سعت دراسة إلى بحث التأثيرات التقنية والوظيفية لجودة الخدمة على سعادة المستهلك في بيئة متعددة القنوات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن لكل من جودة الخدمات الفنية والوظيفية أثرٌ إيجابيٌّ على سعادة المستهلك. (De Keyser and Lariviere, 2014)

كما هدفت دراسة إلى التحقيق في العلاقة بين جودة الخدمة والنية السلوكية للطلاب، وكذلك التأثير الوسيط لسعادة الطالب. وأظهرت النتائج أن جودة خدمة التعليم؛ وسعادة الطالب، لها تأثير إيجابي على النية السلوكية للطالب. بالإضافة إلى ذلك، تتوسط سعادة الطالب العلاقة بين جودة خدمة التعليم العالي ونوايا الطلاب السلوكية.

لذلك ، فالعلامة التجارية التي تقدم للعملاء خدمات ذات جودة عالية سيكون لها تأثير إيجابي على حياتهم ورفاهيتهم وبالتالي سعادتهم مما يحفزهم على اقتناء نفس المنتج مرة أخرى.

وعليه تفترض هذه الدراسة أنه:

يوجد تأثير معنوي لجودة الخدمة بأبعادها (الملموسية، الموثوقية، الإستجابة، الأمان، التعاطف) على سعادة العميل. (Binnawas et Al, 2019)

المتغير	عدد العبارات	الدارسات التي تمّ الاعتماد عليها لإعداد قائمة الاستقصاء
جودة الخدمة	21	Murdivin, Imaduddin, Zulfikar, Aditya, & Pedrana, (2019)
سعادة العميل	29	Hills, P., & Argyle, M. (2002)
ولاء العميل	10	Agustin and Singh 2005; Aydin , Özer2005. Curtis,2009. Wu & Liang ,2009

وأظهرت نتائج دراسة (Roy et al., 2019) من خلال البحث في دور تجربة الخدمة في خدمات B2B مقابل جودة الخدمة. على وجه الخصوص، وتأثيرها على النتائج الفورية (الرضا والقيمة المتصورة) ونتائج العملاء اللاحقة (ولاء وكلمة من الفم) إلى وجود تأثير أقوى لتجربة الخدمة على الرضا والقيمة المتصورة مقارنة بجودة الخدمة. ووجود تأثير قوي غير مباشر لتجربة الخدمة على الولاء والكلمة المنطوقة (عن طريق الرضا) مقارنة بجودة الخدمة.

وتوصلت دراسة (Julius and Jatmika, 2019) إلى وجود تأثير إيجابي لجودة الخدمة على ولاء العملاء حيث أكدت نتائج الانحدار أن أبعاد (الموثوقية، التأكيد والتعاطف) لها تأثير كبير على ولاء العملاء.

وفي دراسة أظهرت النتائج أن جودة الخدمة لها تأثير مباشر إيجابي على ولاء المريض ورضا المريض. أوصت الدراسة بضرورة قيام مديري المستشفيات العامة ومقدمي الرعاية الصحية ببدء برامج تحسين الجودة المستمرة ومراقبة جودة الرعاية الصحية لكسب رضا المريض وولائه في المقابل. (Aladwan et al., 2021)

مما سبق استعراضه من دراسات سابقة يتبين أهمية جودة الخدمات المقدمة من الشركة للعميل في بناء علاقات وروابط قوية تضمن من خلالها كسب ولاءه واستمراره في استعمال نفس المنتج أو الخدمة لفترات طويلة، وعليه يمكن للباحث أن يتوقع وجود علاقة معنوية بين جودة الخدمة وسعادة العميل، وبالتالي يمكن صياغة الفرض.

هدفت الدراسة للتعرف على خدمات ما بعد البيع كأداة لتحقيق ولاء العملاء في المشاريع ، ومعرفة العلاقة بين خدمات ما بعد البيع وولاء العملاء في المشاريع. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات ، وقد تم تحليل الاستبانة عن طريق برنامج التحليل الإحصائي (SPSS). توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ترابطية إيجابية بين خدمات ما بعد البيع وولاء العملاء ، كما أن تركيز الشركات الصناعية على خدمات ما بعد البيع يحافظ على العملاء الحاليين ويجذب العملاء المرتقبين وبالتالي يحقق ولاء العملاء. أوصت الدراسة بأنه يجب على شركة جياذ زيادة الاهتمام بخدمات ما بعد البيع وأن تهتم ببحوث تطوير المنتجات، وأن تهتم برأي المستهلك في الخدمات التي يرغب فيها باستمرار.

2.5. الخاتمة

في ختام هذا الفصل يتضح أن إدارة الجودة الشاملة ليست مجرد أداة إدارية لتحسين الأداء، بل هي إطار استراتيجي متكامل يسهم في تعزيز قدرة الشاريع على مواجهة التحديات التنافسية وتحقيق التميز المستدام. فالجودة الشاملة تُمكن المشروع من تحسين الكفاءة التشغيلية، وخفض التكاليف، ورفع رضا العملاء، فضلاً عن دعم سمعة المشروع في السوق. كما أن العلاقة الوثيقة بين الجودة والميزة التنافسية تؤكد أن نجاح المشروع في عالم اليوم يعتمد بدرجة كبيرة على مدى قدرتها على تطبيق فلسفة الجودة الشاملة وتجاوز العقبات المرتبطة بها سواء كانت تنظيمية أو مالية أو ثقافية.

أظهرت الأبحاث و الدراسات أنه من الضروري دمج عمليات الجودة في كل مشروع. ولتحسين النتائج بنجاح على المدى الطويل، يجب على مديري المشاريع تطوير عقلية التحسين المستمر. ويمكن تحقيق ذلك من خلال التعرف على أدوات وتقنيات الجودة المختلفة واستخدامها في كل مشروع. إن مديري المشاريع الذين يخصصون الوقت لوضع مقاييس جيدة للمشروع، وتحليل العمليات المتأثرة بالمشروع، وفهم مفهوم التباين، من المرجح أن يحسنوا بشكل كبير من فعالية إدارة مشاريعهم

كما يتطلب اعتماد نهج PMP لإدارة الجودة التزاماً بالتحسين المستمر والتركيز على إنشاء ثقافة الجودة داخل فريق المشروع. من خلال دمج هذه المبادئ في ممارسات إدارة المشاريع، يمكن للشركات تعزيز قدرتها على تقديم مشاريع عالية الجودة وتحسين رضا أصحاب المصلحة وتحقيق النجاح على المدى الطويل.

قائمة المراجع

المراجع العربية :

- ◀ إدارة المشاريع والمساحة Survey Project ، إدارة الجودة وعلاقه المساحة بالجودة في المشروع
- ◀ (Chin-Keng, 2011)، إداره الجودة في المشروع و تعريف مفاهيم تخطيط الجودة
- ◀ Mane & Patil, 2015 ، نظام إدارة الجودة QMS
- ◀ Faster Capital جودة الأعمال ورضا العملاء
- ◀ موقع شركة سامسونق. <https://www.samsung.com>
- ◀ قابس أحمد ديلات المزروعى ، أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي ، رسالة ماجستير بحث غير منشور (جامعة أم درمان الإسلامية ، 2012م)
- ◀ الشبكة الدولية للمعلومات موقع : [http / www. Neelwafurat.com](http://www.Neelwafurat.com)
- ◀ (أروى عبد الحميد . ادارة الجودة الشاملة ، (الخرطوم : شركة مطابع العملة ، 2008 /) ص 18
- ◀ عائشة عبد المحجوب ، سياسات ضبط مراقبة إدارة الجودة الشاملة ، (الخرطوم ، شركة مطابع السودان للعملة ، 2009م) ، ص 49
- ◀ توفيق محمد عبد المحسن ، مراقبة مدخل إدارة الجودة الشاملة ، أيزو ، 9000 ، (مصر : دار الفكر العربي ، 2000م) ، ص 72 .
- ◀ محمود ابراهيم . ادارة الجودة من المنظور الإداري (1 1 الأسكندرية : الدار الجامعية للنشر ، 2009م ، ص 22
- ◀ مؤيد معبد السالم ، إدارة الموارد البشرية مدخل ((استراتيجي : أثر للنشر ، الإسكندرية ، الأردن 2009م ص 68

- Robert Benhart ; public Administration An Action Orientation, Pacific Grove, California .USA. Brooks. Cole ,Publishing. 1991. PP266,295.
- Alotaibi, Mishal (2015), Evaluation of “AIRQUAL” scale for measuring airline service quality and its effect on customer satisfaction and loyalty, Centre for Air Transport Management, P16 .
- Tsiotsou, Rodoula & Wirtz, Jochen (2012), Consumer behavior in a service context, from: <https://www.researchgate.net/publication/286156267> .
- Lv, X., & McCabe, S. (2020). Expanding theory of tourists' destination loyalty: The role of sensory impressions. Tourism Management, 77, 104026.
- Šeinauskienė, B., Maščinskienė, J., & Jucaitytė, I. (2015). The relationship of happiness, impulse buying and brand loyalty. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 213, 687-693.
- De Keyser, A., & Larivière, B. (2014). How technical and functional service quality drive consumer happiness: moderating influences of channel usage. Journal of Service Management, 25(1), 30-48.
- Binnawas, M. S. H., Khalifa, G. S., & Bhaumick, A. (2019). The Influence of Higher Education Service Quality on Behavioural Intention: The Mediating Role of Student Happiness. Restaur. Bus, 118(10), 444-458.

قائمة الملاحق

مقدمة الاستبيان

السيدة و السادة الأفاضل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نحن نقوم بإجراء بحث علمي يهدف إلى “ أهمية إدارة الجودة في المشروع من وجهه نظر العملاء بالتطبيق على شركه Samsung “. يسعى هذا الاستبيان إلى جمع بيانات حول تجاربكم و آرائكم ، و التي ستساهم بشكل كبير في تحليل العلاقة بين ادارة الجودة و العملاء . هذا البحث جزء من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في إدارة المشاريع من جامعة ميدأوشن ، ولكن يرتبط بمصلحتكم المباشرة . نأمل منكم قراءة الاستبيان بدقة و الإجابة على جميع الاسئلة بوضع علامة صح في المكان المناسب بما يعبر عن رأيكم.

نشكركم مقدماً على تقديركم لأهمية هذه الدراسة و تعاونكم معنا لتحقيق نجاحها نود أن نؤكد أن المعلومات التي ستتم جمعها من خلال هذا الاستبيان ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي وستعامل بسرية تامة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام و التقدير

البيانات الشخصية :

1. الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

2. المستوى التعليمي:

☐ تعليم ثانوي

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

☐ أخرى

3. العمر:

☐ أقل من 25 سنة

☐ من 25 إلى أقل من 35 سنة

☐ من 35 إلى أقل من 45 سنة

☐ 45 سنة فأكثر

4. سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات

☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات

☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة

☐ 15 سنة فأكثر

5. هل سبق لك العمل في مشروع يطبق معايير الجودة؟

☐ نعم

☐ لا

6. مستوى معرفتك بإدارة الجودة في المشاريع:

☐ ضعيف

☐ متوسط

☐ جيد

☐ جيد جداً

☐ ممتاز

الإستبيان : إدارة الجودة

رضا العملاء				الرقم
غير موافق	محايد	موافق	التدريب	
			تسهم إدارة الجودة في زيادة رضا العملاء و المستفيدين	1
			تساعد الجودة على التقليل من الأخطاء و الشكاوي	2
			تؤدي إدارة الجودة إلى تحسين أداء المشروع	3
			تسهم الجودة في إنجاز المشروع ضمن وقت محدد	4
			تؤدي سرعة معالجة الأخطاء إلى تحسين رضا العملاء	5
التكاليف				الرقم
غير موافق	محايد	موافق	التدريب	
			يسهم تطبيق إدارة الجودة في خفض التكاليف التشغيلية للمشروع	6
			يؤدي التخطيط الجيد للجودة إلى استخدام الأمثل لموارد المشروع	7
			يساهم تطبيق الجودة في الحد من الهدر المالي في المشروع	8
			يسهم تطبيق الجودة في زيادة كفاءة استخدام الموارد المالية للمشروع	9
			تساعد إدارة الجودة في تحسين الرقابة على ميزانية المشروع	10

الإستبيان : إدارة الجودة

الرقم	العلاقة بين إدارة الجودة و المخاطر			
	التدريب	موافق	محايد	غير موافق
1	يسهم إدارة الجودة في الحد من المخاطر التي تواجه المشروع			
2	يساعد الالتزام بمعايير الجودة على اكتشاف المشكلات المحتملة قبل حدوثها			
3	تسهم إجراءات الجودة في تقليل احتمالية فشل المشروع			
4	يؤدي تطبيق الجودة إلى تحسين القدرة على إدارة المخاطر بفعالية			
5	تساعد عمليات المراجعة و التقييم المستمر للجودة في من المخاطر التشغيلية			
6	يساهم تطبيق الجودة في تقليل الأخطاء التي قد تؤثر على نجاح المشروع			
7	يؤدي ضعف تطبيق الجودة إلى زيادة المخاطر التي قد تواجه المشروع			
8	تسهم إدارة الجودة في تعزيز قدرة فريق العمل على التعامل مع المخاطر			
9	يساعد توثيق إجراءات الجودة على الاستجابة السريعة للمخاطر عند حدوثها			
10	توجد علاقة إيجابية بين تطبيق إدارة الجودة و انخفاض مستوى المخاطر في المشروع			