

المشروع النهائي 2

Six Sigma

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف:

د. عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الطالبة: رحمة عبدالله

التاريخ: 24 / 4 / 2026

شكر وتقدير

أقدم بخالص الشكر والامتنان لكل من أسهم في دعمي وإرشادي خلال مسيرتي الدراسية وإعداد هذا البحث. أخص بالذكر أساتذتي في كلية إدارة الأعمال، الذين لم يبخلوا بعلمهم وخبراتهم، وكانوا مصدر إلهام وتشجيع دائم لي. كما أشكر زملائي وموظفي الجامعة على الدعم الأكاديمي والنفسي.

الإهداء

أهدي هذا البحث إلى والديّ الكرام، وإلى أسرتي وأصدقائي، وإلى كل من يسعى للعلم والمعرفة، آملاً أن يكون هذا العمل إضافة بسيطة في سبيل التقدم والتميز.

جدول المحتويات

الموضوع الصفحة

المقدمة 1

مشكلة البحث 3

أهمية البحث 4

أسئلة البحث 5

أهداف البحث 5

فرضيات البحث 6

نموذج البحث 6

نطاق الدراسة 7

مخطط المشروع 8

الفصل الثاني: الدراسات السابقة 9

الفصل الثالث: منهجية البحث 12

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج 18

مستخلص الدراسة 35

حدود البحث 36

التوصيات 37

الاستنتاجات 38

قائمة المراجع 39

الملحق: الاستبيان 41

جدول أدوات البحث

مقدمة البحث

تعد الجودة من أهم العوامل التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة لتحقيق النجاح والاستمرارية. ومع تطور أساليب الإدارة ظهرت العديد من المنهجيات لتحسين جودة العمليات وتقليل الأخطاء، ومن أبرزها Six Sigma التي تعتمد على التحليل الإحصائي الدقيق لتحسين الأداء وتقليل العيوب.

مشكلة البحث

تواجه المؤسسات تحديات تتعلق بضعف جودة العمليات وارتفاع الأخطاء، مما يؤدي إلى انخفاض الكفاءة وزيادة التكاليف. وعلى الرغم من أهمية Six Sigma، إلا أن الوعي بها محدود لدى بعض الأفراد.

سؤال البحث الرئيسي: ما دور Six Sigma في تحسين الجودة وتقليل الأخطاء؟

أهمية البحث

1. تسليط الضوء على مفهوم Six Sigma.
2. المساهمة في زيادة الوعي بأساليب إدارة الجودة الحديثة.
3. تقديم معلومات تساعد المؤسسات على تحسين الأداء.
4. دعم الدراسات الأكاديمية في إدارة الجودة.

أسئلة البحث

1. ما مفهوم Six Sigma؟

2. ما أهمية تطبيق Six Sigma في المؤسسات؟
3. ما دور Six Sigma في تحسين جودة العمليات؟
4. هل توجد علاقة بين تطبيق Six Sigma وتحسين الأداء المؤسسي؟

أهداف البحث

1. التعرف على مفهوم Six Sigma.
2. دراسة أهمية تطبيق Six Sigma.
3. تحليل أثر Six Sigma في تحسين جودة العمليات.
4. معرفة العلاقة بين تطبيق Six Sigma وتحسين الأداء.

فرضيات البحث

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فهم Six Sigma وتحسين الجودة.
2. توجد علاقة إيجابية بين تطبيق Six Sigma وتحسين الأداء المؤسسي.
3. يسهم تطبيق Six Sigma في تقليل الأخطاء في العمليات.

نموذج البحث

المتغير المستقل: Six Sigma
المتغير التابع: تحسين الجودة

النموذج:

Six Sigma → تحسين الجودة

نطاق الدراسة

- البشرية: طلبة الجامعة
- المكانية: البيئة الجامعية
- الزمنية: الفصل الدراسي الذي تم فيه جمع البيانات

مخطط المشروع المرحلة الوصف

تحديد مشكلة البحث اختيار موضوع Six Sigma
إعداد الاستبيان تصميم أسئلة الاستبيان
جمع البيانات توزيع الاستبيان على 50 طالب
تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS
عرض النتائج تحليل النتائج ومناقشتها
كتابة التوصيات تقديم مقترحات لتحسين الجودة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

- Pande (2000): في تحسين جودة العمليات Six Sigma دور وتقليل الأخطاء.
- George (2002): لتحليل العمليات وحل Six Sigma استخدام المشكلات.
- Evans (2015): Six Sigma تحسين رضا العملاء من خلال تطبيق وتقليل العيوب.

الفصل الثالث: منهجية البحث

- منهج البحث: وصفي تحليلي
- أداة البحث: استبيان 15 فقرة
- العينة: 50 طالباً
- طريقة جمع البيانات: توزيع الاستبيان وإدخال النتائج في SPSS
- اختبارات الصدق والثبات: Cronbach Alpha = 0.86
- التحليل الإحصائي: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار الفرضيات

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

- توصيف العينة: 50 طالب، 44% ذكور، 56% إناث
- اختبارات الصدق والثبات: معاملات كرونباخ ألفا لكل المحاور $0.8 <$
- الإحصاء الوصفي: متوسطات الانطباع العام عن Six Sigma مرتفعة
- اختبار الفرضيات: جميع الفرضيات الثلاثة تم قبولها

- ربط النتائج بالدراسات السابقة: نتائج الدراسة متوافقة مع الدراسات السابقة المذكورة

مستخلص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على منهجية Six Sigma ودورها في تحسين جودة العمليات داخل المؤسسات. أظهرت النتائج إدراك مرتفع لأهمية Six Sigma، وأن تطبيقها يحسن الجودة ويقلل الأخطاء ويزيد الكفاءة. كما أظهرت الفرضيات علاقات إيجابية ذات دلالة إحصائية بين فهم وتطبيق Six Sigma وأداء المؤسسات. أوصت الدراسة بتطبيق منهجيات إدارة الجودة الحديثة وتدريب العاملين على أدوات Six Sigma.