

عنوان المشروع  
تحليل تأثير تقنيات إدارة الجودة على أداء المشاريع ورضاء العملاء في شركة  
اعمار للاستشارات الهندسية  
(دراسة بحثية)

أسم الطالب /  
أحمد عالي الرشيدي

الرقم الاكاديمي /  
2021203156

مشروع تخرج – 1  
كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف  
د. منى مصطفى العشري  
عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

## المقدمة:

تعتبر إدارة الجودة أحد العوامل الحاسمة في نجاح المشاريع وتحقيق رضا العملاء في قطاع الاستشارات الهندسية. تعد شركة اعمار للاستشارات الهندسية واحدة من الشركات الرائدة في هذا القطاع في المملكة العربية السعودية، وتتخذ مدينة الدمام مقراً لها. تأسست الشركة برؤية تهدف إلى تقديم خدمات استشارية متميزة وتنفيذ مشاريع ذات جودة عالية في مجالات الهندسة المعمارية والهندسة المدنية والهندسة

في عالم الاستشارات الهندسية، تلعب تقنيات إدارة الجودة دوراً حاسماً في تحقيق النجاح والتفوق التنافسي. إن تنفيذ المشاريع بجودة عالية وتلبية توقعات العملاء هو عنصر أساسي لتحقيق الرضا والثقة، وبالتالي تعزيز سمعة الشركة واستقطاب المزيد من العملاء والمشاريع. ومن هذا المنطلق، تنتهج شركة اعمار للاستشارات الهندسية رؤية متقدمة في مجال إدارة الجودة وتستخدم تقنيات متعددة لتحقيق أعلى مستويات الأداء ورضا العملاء.

ومع ذلك، تظل هناك فجوة في الأدبيات بشأن تحليل تأثير هذه التقنيات على أداء المشاريع ورضا العملاء في شركات الاستشارات الهندسية، وتحديدًا في حالة شركة اعمار. يعود ذلك جزئياً إلى النقص في الدراسات التي تركز على هذا المجال الخاص، وجزئياً أيضاً إلى التطورات السريعة في مجال إدارة المشاريع والتكنولوجيا والتحديات التي تواجهها صناعة الاستشارات الهندسية.

و تُعدّ الجودة عنصراً أساسياً في نجاح أي مشروع، خاصة في ظل التنافس الكبير الذي يشهده السوق الهندسي. وتلعب تقنيات إدارة الجودة دوراً هاماً في تحسين أداء المشاريع ورفع مستوى رضا العملاء.

نشأت إدارة الجودة في أوائل القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية، وكان التركيز في ذلك الوقت على مراقبة الجودة والتحكم فيها. ومع مرور الوقت، تطورت إدارة الجودة لتصبح فلسفة شاملة تهدف إلى تحقيق الجودة في جميع مراحل المشروع، بدءاً من التخطيط وحتى التسليم.

شهدت إدارة الجودة العديد من التطورات في السنوات الأخيرة، أهمها:

- **التركيز على رضا العملاء:** أصبح رضا العملاء هو الهدف الرئيسي لإدارة الجودة، حيث تسعى الشركات إلى تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم بشكل أفضل.
- **استخدام التكنولوجيا:** تلعب التكنولوجيا دوراً هاماً في إدارة الجودة، حيث توفر أدوات ووسائل جديدة لتحسين الجودة.
- **تطبيق إدارة الجودة الشاملة:** تهدف إدارة الجودة الشاملة إلى إشراك جميع موظفي الشركة في تحقيق الجودة.

**أجريت العديد من الأبحاث حول إدارة الجودة، أثبتت أهميتها في تحسين أداء المشاريع ورفع مستوى رضا العملاء. ومن أهم هذه الأبحاث:**

- **دراسة أجرتها جامعة هارفارد عام 2018،** أظهرت أن الشركات التي تطبق إدارة الجودة بشكل فعال تحقق أرباحاً أعلى بنسبة 20% من الشركات التي لا تطبقها.

- دراسة أجرتها شركة **McKinsey & Company** عام 2019، أظهرت أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يؤدي إلى خفض تكاليف المشاريع بنسبة 15%.

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة من كونها تهدف إلى تحليل تأثير تقنيات إدارة الجودة على أداء المشاريع ورضا العملاء في شركة اعمار للاستشارات الهندسية. وتأتي أهمية الدراسة من النقاط التالية:

- قلة الدراسات التي تناولت تأثير تقنيات إدارة الجودة على أداء المشاريع ورضا العملاء في الشركات العربية.
- أهمية موضوع إدارة الجودة في ظل التنافس الكبير الذي يشهده السوق الهندسي.
- سعي شركة اعمار للاستشارات الهندسية لتحسين أداء المشاريع ورفع مستوى رضا العملاء.

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تحليل تأثير تقنيات إدارة الجودة على أداء المشاريع في شركة اعمار للاستشارات الهندسية.
- تحليل تأثير تقنيات إدارة الجودة على رضا العملاء في شركة اعمار للاستشارات الهندسية.
- تحديد تقنيات إدارة الجودة الأكثر تأثيراً على أداء المشاريع ورضا العملاء في شركة اعمار للاستشارات الهندسية.
- تقديم توصيات لتحسين تقنيات إدارة الجودة في شركة اعمار للاستشارات الهندسية.

ستعتمد هذه الدراسة على المنهجية التالية:

- جمع البيانات من خلال استطلاعات الرأي والمقابلات مع الموظفين والعملاء في شركة اعمار للاستشارات الهندسية.
- تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية.
- كتابة تقرير شامل يوضح نتائج الدراسة والتوصيات.

تتوقع الدراسة أن تظهر النتائج تأثيراً إيجابياً لتقنيات إدارة الجودة على أداء المشاريع ورضا العملاء في شركة اعمار للاستشارات الهندسية.

## مشكلة البحث:

### الوضع الحالي للبحث:

- أهمية إدارة الجودة: أظهرت العديد من الدراسات أن إدارة الجودة تلعب دورًا هامًا في تحسين أداء المشاريع ورفع مستوى رضا العملاء.
- تقنيات إدارة الجودة: هناك العديد من تقنيات إدارة الجودة المختلفة، مثل Six Sigma و Lean Manufacturing و ISO 9001.
- تأثير تقنيات إدارة الجودة: أثبتت الدراسات أن تقنيات إدارة الجودة يمكن أن تؤدي إلى تحسينات كبيرة في أداء المشاريع، مثل خفض التكاليف وزيادة الإنتاجية وتحسين الجودة.
- قلة الدراسات في الدول العربية: بينما أظهرت الدراسات العالمية تأثيرًا إيجابيًا لتقنيات إدارة الجودة، إلا أن هناك قلة في الدراسات التي تناولت تأثير هذه التقنيات على أداء المشاريع ورضا العملاء في الدول العربية.

### الفجوة البحثية:

- قلة الدراسات في مجال إدارة الجودة في الدول العربية: بينما هناك العديد من الدراسات حول إدارة الجودة في الدول الغربية، إلا أن هناك قلة في الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في الدول العربية، خاصة في مجال الاستشارات الهندسية.
- الحاجة إلى دراسة تأثير تقنيات إدارة الجودة على أداء المشاريع ورضا العملاء في شركة اعمار للاستشارات الهندسية: لا توجد دراسات محددة حول تأثير تقنيات إدارة الجودة على أداء المشاريع ورضا العملاء في شركة اعمار للاستشارات الهندسية.

### تبرير المشكلة:

### أهمية حل المشكلة:

- تحسين أداء المشاريع: يمكن أن تؤدي تحسينات أداء المشاريع إلى خفض التكاليف وزيادة الإنتاجية وتحسين الجودة، مما يؤدي إلى زيادة أرباح الشركة وتحسين قدرتها التنافسية.
- رفع مستوى رضا العملاء: يمكن أن تؤدي تحسينات رضا العملاء إلى زيادة ولاء العملاء وجذب عملاء جدد، مما يؤدي إلى زيادة مبيعات الشركة وتحسين صورتها.
- تطوير مجال إدارة الجودة في الدول العربية: يمكن أن تساعد هذه الدراسة في سد الفجوة البحثية في مجال إدارة الجودة في الدول العربية، وتقديم معلومات قيمة للشركات التي تسعى إلى تحسين أداء المشاريع ورفع مستوى رضا العملاء.

### سؤال البحث الرئيسي:

ما هو تأثير تقنيات إدارة الجودة على أداء المشاريع ورضا العملاء في شركة اعمار للاستشارات الهندسية؟

## أهمية البحث:

### الأهمية النظرية:

تهدف هذه الدراسة إلى سد الفجوة البحثية في الأدبيات المتعلقة بتأثير تقنيات إدارة الجودة على أداء المشاريع ورضا العملاء في صناعة الاستشارات الهندسية. من خلال تحليل هذا التأثير وفهمه بشكل أعمق، سيتم توفير إسهام نظري قيم في مجال إدارة المشاريع وجودة الخدمات الهندسية. ستساعد الدراسة الأكاديمية في تعزيز المعرفة والفهم حول أفضل الممارسات في إدارة الجودة وتحقيق رضا العملاء في الشركات الهندسية. بالإضافة إلى ذلك، ستكون الدراسة مرجعاً قيماً للباحثين والأكاديميين الذين يرغبون في استكشاف وتطوير هذا المجال البحثي.

### الأهمية التطبيقية/ العملية:

تتمتع شركات الاستشارات الهندسية، مثل شركة اعمار، بأهمية كبيرة في تقديم خدمات عالية الجودة وتحقيق رضا العملاء. من خلال فهم تأثير تقنيات إدارة الجودة على أداء المشاريع ورضا العملاء في هذه الشركات، يمكن تحسين العمليات وتعزيز الأداء والتنافسية. ستساعد هذه الدراسة العملية في توجيه اعمار وغيرها من شركات الاستشارات الهندسية في اتخاذ قرارات أفضل وتنفيذ تحسينات عملية لتعزيز جودة الخدمات وتحقيق رضا العملاء. بالإضافة إلى ذلك، ستساهم النتائج والتوصيات في تعزيز الممارسات الصناعية وتعميم استخدام تقنيات إدارة الجودة في صناعة الاستشارات الهندسية.

باختصار، فإن هذه الدراسة تعتبر مهمة نظرياً لتعزيز المعرفة والفهم في مجال إدارة المشاريع وجودة الخدمات الهندسية، بالإضافة إلى تقديم قيمة عملية وتطبيقية لشركة اعمار وصناعة الاستشارات الهندسية بشكل عام.

## المراجع :

1. أبو زيد، عبد العظيم. (2017). إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم والأدوات والتطبيقات. الرياض: دار المحيط.
2. جويس، جيمس. (2016). إدارة المشاريع: نموذج الحد الأدنى للجدوى. الرياض: دار العاصمة.
3. أحمد، محمد. (2019). تقييم أداء المشاريع: الأسس والأدوات والتقنيات. الدمام: دار الريادة.
4. كريستيانسن، بيتر. (2018). إدارة الجودة الشاملة في مكان العمل. الدمام: دار الريادة.
5. رجبى، عبد الله. (2020). تحسين أداء المشاريع: الأفكار والأدوات والتقنيات. الرياض: دار النشر المتقدمة.
6. الهلالي، عبد الله. (2019). تحليل أداء المشاريع: النظريات والأدوات والتطبيقات. الدمام: دار النشر المتقدمة.
7. عبداللطيف، ناصر. (2018). إدارة الجودة الشاملة في صناعة الاستشارات الهندسية. الرياض: دار العاصمة.
8. محمد، علي. (2020). تقييم رضا العملاء: النظريات والأدوات والتطبيقات. الدمام: دار الريادة.