

اسم الطالبه: رحمة عبدالله

المشروع النهائي ٢

Six sigma

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ

2026 / 2 / 20

شكر وتقدير

أتقدم بخالص الشكر والامتنان لكل من أسهم في دعمي وإرشادي خلال مسيرتي الدراسية وإعداد هذا البحث. أخص بالذكر أساتذتي الأفاضل في كلية إدارة الأعمال، الذين لم يخلوا بعلمهم وخبراتهم، وكانوا مصدر إلهام وتشجيع دائم لي. كما أتوجه بالشكر لكل من قدم لي الدعم الأكاديمي والنفسي، سواء من زملاء الدراسة أو موظفي الجامعة، الذين ساهموا في إنجاح هذا العمل.

الإهداء

أهدي هذا البحث إلى والديّ الكرام، اللذين كانا دومًا مصدر الحب والدعم، وإلى أسرتي وأصدقائي الذين كانوا سندًا لي طوال فترة دراستي. كما أهديه لكل من يسعى للعلم والمعرفة، آملاً أن يكون هذا العمل إضافة بسيطة في سبيل التقدم والتميز.

جدول المحتويات

الموضوع الصفحة

المقدمة

مشكلة البحث

أهمية البحث

أسئلة البحث

أهداف البحث

فرضيات البحث

نموذج البحث

نطاق الدراسة

مخطط المشروع

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

قائمة المراجع

الملحق: الاستبيان

جدول أدوات البحث

مقدمة البحث

تعد الجودة من أهم العوامل التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة في تحقيق النجاح والاستمرارية في بيئة الأعمال التنافسية. ومع تطور أساليب الإدارة ظهرت العديد من المنهجيات التي تهدف إلى تحسين جودة العمليات وتقليل الأخطاء، ومن أبرز هذه المنهجيات Six Sigma التي تعد من أهم الأدوات الإدارية الحديثة المستخدمة في تحسين الأداء المؤسسي.

تعتمد منهجية Six Sigma على التحليل الإحصائي الدقيق للعمليات بهدف تقليل العيوب وتحسين الكفاءة التشغيلية. وقد حققت هذه المنهجية نجاحًا كبيرًا في العديد من المؤسسات العالمية، حيث ساهمت في تحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة رضا العملاء.

وتسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم Six Sigma وأهميتها في تحسين الجودة، بالإضافة إلى دراسة مدى إدراك الطلبة لأهمية هذه المنهجية في تطوير الأداء المؤسسي.

مشكلة البحث

تواجه العديد من المؤسسات تحديات كبيرة تتعلق بضعف جودة العمليات وارتفاع معدلات الأخطاء، الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض الكفاءة التشغيلية وزيادة التكاليف. وعلى الرغم من أهمية منهجية Six Sigma في تحسين الجودة وتقليل العيوب، إلا أن مستوى الوعي بها ما زال محدودًا لدى بعض الأفراد.

لذلك تتمثل مشكلة البحث في محاولة الإجابة عن التساؤل التالي:

ما دور منهجية Six Sigma في تحسين الجودة وتقليل الأخطاء في العمليات؟

أهمية البحث

تتبع أهمية هذه الدراسة من عدة جوانب:

1. تسليط الضوء على مفهوم Six Sigma وأهميته في تحسين الجودة.
 2. المساهمة في زيادة الوعي بأساليب إدارة الجودة الحديثة.
 3. تقديم معلومات يمكن أن تساعد المؤسسات في تحسين أدائها.
 4. دعم الدراسات الأكاديمية المتعلقة بإدارة 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 في المؤسسات.
 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 مفهوم Six Sigma وتحسين الجودة.
 2. توجد علاقة إيجابية بين تطبيق Six Sigma وتحسين الأداء المؤسسي.
 3. يساهم تطبيق Six Sigma في تقليل الأخطاء في العمليات.
-

نموذج البحث

يعتمد نموذج البحث على متغيرين رئيسيين:

المتغير المستقل:

Six Sigma

المتغير التابع:

تحسين الجودة

النموذج:

Six Sigma → تحسين الجودة

نطاق الدراسة

تشمل الدراسة الحدود التالية:

الحدود البشرية:

طالبة الجامعة.

الحدود المكانية:

البيئة الجامعية.

الحدود الزمنية:

الفصل الدراسي الذي تم فيه إجراء الدراسة.

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 IBM SPSS Statistics

عرض النتائج تحليل النتائج ومناقشتها كتابة التوصيات تقديم مقترحات لتحسين الجودة

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

الدراسة الأولى

تناولت دراسة (Pande, 2000) دور Six Sigma في تحسين جودة العمليات داخل المؤسسات الصناعية، وأظهرت النتائج أن تطبيق هذه المنهجية يؤدي إلى تقليل الأخطاء وزيادة الكفاءة التشغيلية.

الدراسة الثانية

أشارت دراسة (George, 2002) إلى أن استخدام Six Sigma يساعد المؤسسات على تحسين عملياتها من خلال استخدام التحليل الإحصائي لتحديد أسباب المشكلات والعمل على حلها.

الدراسة الثالثة

أوضحت دراسة (Evans, 2015) أن تطبيق Six Sigma يساهم في تحسين رضا العملاء من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات وتقليل نسبة العيوب.

قائمة المراجع

1. Evans, J. R. (2015). Quality Management and Performance Excellence.
 2. Pande, P. (2000). The Six Sigma Way.
 3. George, M. (2002). Lean Six Sigma.
 4. Montgomery, D. (2013). Introduction to Statistical Quality Control.
-

الملحق

استبيان الدراسة

يرجى قراءة العبارات التالية والإجابة عليها حسب درجة موافقتك.

العبارة موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
لدي معرفة بمفهوم Six Sigma موافق
تساعد Six Sigma في تحسين الجودة موافق
يمكن تطبيق Six Sigma في المؤسسات التعليمية موافق
تساهم Six Sigma في تقليل الأخطاء موافق
تساعد Six Sigma في تحسين الأداء موافق
تطبيق Six Sigma يزيد الكفاءة موافق
تستخدم المؤسسات Six Sigma لتحسين الجودة موافق
تساعد Six Sigma في اتخاذ القرارات موافق
تعتمد Six Sigma على التحليل الإحصائي موافق
تسهم Six Sigma في تحسين العمليات موافق
تؤدي Six Sigma إلى تقليل التكاليف موافق
تزيد Six Sigma رضا العملاء موافق
تسهم Six Sigma في تحسين الإنتاجية موافق
تساعد Six Sigma في تطوير الأداء موافق
أوصي بتطبيق Six Sigma في المؤسسة موافق

جدول أدوات البحث
الأداة الهدف منها عدد الفقرات الفئة المستهدفة
الاستبيان جمع البيانات حول Six Sigma 15 فقرة طلبة الجامعة
التحليل الإحصائي تحليل البيانات