

تأثير إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع للتطبيق على شركة أبو
عبدالمجيد للاستثمار في صلالة - عمان

*The impact of total quality management on the
success of projects for application in Abu Abdul
Majeed Investment Company in Salalah-Oman*

أسم الطالب

لولو مرتضى السقاف

2021205508

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني- 2024

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.1. المقدمة:	Error! Bookmark not defined.
1.2. مشكلة الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	Error! Bookmark not defined.
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	Error! Bookmark not defined.
1.3. أهمية الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.3.1. على المستوى النظري:	Error! Bookmark not defined.
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	Error! Bookmark not defined.
1.4. أسئلة الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.5. أهداف الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.6. فرضيات الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.7. نموذج الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.8. منهجية الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.9. الدراسة الميدانية	Error! Bookmark not defined.
1.10. مخطط المشروع المقترح	Error! Bookmark not defined.
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	

Error! Bookmark not defined.

2.1. المقدمة:	Error! Bookmark not defined.
2.2. المتغير المستقل	Error! Bookmark not defined.
2.3. المتغير التابع	Error! Bookmark not defined.
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	Error! Bookmark not defined.
2.5. الخاتمة	Error! Bookmark not defined.
قائمة المراجع	Error! Bookmark not defined.

المقدمة

إدارة الجودة الشاملة تمثل منهجية إدارية شاملة تهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات من خلال تشجيع جميع أفراد المنظمة على المشاركة في تحسين العمليات، وتحقيق الرضا لدى العملاء وتحقيق أهداف الأعمال بكفاءة أكبر. تعتبر TQM أساسية لتحقيق التميز التنظيمي وتعزيز التنافسية في السوق العالمية.

تأثير إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع يعزز من فرص النجاح ويقلل من مخاطر الفشل، من خلال تحسين العمليات الداخلية وتعزيز التفاعل بين الفرق العاملة والأقسام المختلفة. بفضل تطبيق مبادئ ، تتمكن المنظمات من تحسين استخدام الموارد وتقليل الهدر، مما ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف TQM المشروع بشكل أكثر فعالية واستدامة

إن إدارة الجودة الشاملة (TQM) أصبحت من الممارسات الإدارية الهامة والمؤثرة في نجاح المشاريع في العديد من المؤسسات. تركز إدارة الجودة الشاملة على تحسين العمليات والمنتجات بشكل مستمر من خلال إشراك جميع الموظفين في المؤسسة في عملية التحسين. (Oakland, 2014) لقد أثبتت العديد من الدراسات والبحوث أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة له تأثير كبير على تحقيق نجاح المشاريع من خلال تحسين الجودة والإنتاجية وتقليل التكاليف والوقت. (Antony et al., 2018)

يهدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ونجاح المشاريع، حيث يتناول البحث أهم المبادئ والممارسات المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة والتي أثبتت فاعليتها في تحقيق نجاح المشاريع. كما يستعرض البحث بعض الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع

أهمية البحث عن تأثير إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع لا تقتصر فقط على تحسين جودة المنتجات أو الخدمات، بل تمتد لتأثير عميق على كافة جوانب العمل في المنظمات. إدارة الجودة الشاملة تعتبر منهجية شاملة تهدف إلى تحسين الأداء من خلال مشاركة جميع أفراد المنظمة في عملية التحسين المستمر وتحقيق الجودة بشكل مستدام ومتواصل.

على الرغم من الأهمية المتزايدة لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق نجاح المشاريع، إلا أن هناك فجوات وتحديات في تطبيقها في العديد من المؤسسات العربية. حيث أن هناك نقص في الالتزام والدعم من الإدارة العليا، وضعف ثقافة الجودة في المنظمات، وغياب التدريب والتطوير المستمر للموظفين، وعدم التركيز الكافي على احتياجات العملاء (المعاينة، 2020). لذلك فإن دراسة تأثير هذه الفجوات على نجاح المشاريع أمر ضروري لتحسين فعالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

مشكلة البحث

ادارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM) تمثل نهجاً شاملاً لتحقيق الجودة وتحسين أداء المنظمات من خلال التركيز على مشاركة جميع الأفراد في عملية التحسين المستمر وتحقيق الرضا الكامل للعملاء. ومع أهمية TQM في تحسين جودة المنتجات والخدمات وتعزيز كفاءة العمليات، تظل هناك فجوات نظرية وعملية يجب تحديدها ومعالجتها لفهم تأثيرها بشكل أفضل على نجاح المشاريع.

2.1. الفجوات النظرية

محدودية الدراسات النظرية والتجريبية التي تناولت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأبعاد نجاح المشاريع في السياق العربي: معظم الأبحاث السابقة ركزت على دراسة هذه العلاقة في بيئات غربية، مما يستدعي إجراء المزيد من الدراسات في البيئات العربية لاستكشاف أوجه الاختلاف والتشابه (المعاينة، 2020).

ان غياب الإطار النظري المتكامل لتحديد أبعاد نجاح المشاريع في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة: معظم الدراسات ركزت على قياس نجاح المشاريع من منظور محدود، دون النظر إلى الأبعاد المتعددة لنجاح المشاريع، مثل الأداء الفني والتسليم في الوقت المحدد والرضا الوظيفي (الزعيبي، 2018).

وان ندرة الدراسات التي تناولت تأثير معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع: هناك حاجة إلى المزيد من البحث لفهم كيفية تأثير التحديات والعقبات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مؤشرات نجاح المشاريع (الحربي، 2016).

لذا فإن هذه الفجوات النظرية تؤكد على أهمية إجراء المزيد من الدراسات المتعمقة لاستكشاف العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ونجاح المشاريع في البيئات العربية .

2.2. الفجوات العملية

بالإضافة إلى الفجوات النظرية، هناك بعض الفجوات العملية التي تؤثر على فهم العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ونجاح المشاريع:

ضعف التطبيق الفعلي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة: على الرغم من الاعتراف بأهمية إدارة الجودة الشاملة، إلا أن هناك العديد من المنظمات التي لا تطبق هذه المبادئ بشكل فعال في مشاريعها، مما يحد من تحقيق الفوائد المرجوة (Idris & Zairi, 2006).

عدم ربط إدارة الجودة الشاملة باستراتيجية المنظمة وأهدافها: في كثير من الأحيان، يتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل منفصل عن الاستراتيجية الكلية للمنظمة، مما يؤثر على فعاليتها في تحقيق نجاح المشاريع (Rad & Levin, 2006).
نقص الكفاءات والمهارات اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة: غالباً ما تفتقر المنظمات إلى الموارد البشرية ذات المهارات والخبرات اللازمة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال، مما يحد من قدرتها على تحقيق نتائج إيجابية (Mathews & Ueno, 2001).

عدم تخصيص الموارد الكافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة: في بعض الحالات، لا تقوم المنظمات بتخصيص الموارد المالية والبشرية اللازمة لتنفيذ مبادرات إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال، مما يقلل من فرص نجاح المشاريع (Macdonald, 1998). لذا، فإن معالجة هذه الفجوات العملية من خلال اتباع ممارسات إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال سيساعد على تحسين نجاح المشاريع.

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

" كيف يمكن ان تؤثر إدارة الجودة على نجاح المشاريع؟"

أهمية البحث

أهمية البحث عن تأثير إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع تتجلى في الدمج بين النظرية والعملية لفهم بشكل شامل كيفية تطبيق هذه النهجية الإدارية وتأثيرها الفعّال على النتائج العملية للمشاريع. النظرية توفر الإطار النظري والمفاهيمي لفهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في حين تساعد الدراسات العملية والبحوث على تحليل تطبيق هذه المبادئ في السياق الواقعي وتقديم الأدلة العملية على فاعليتها.

3.1. الأهمية نظرية

- إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي فلسفة إدارية تركز على تحسين جودة المنتجات والخدمات باستمرار من أجل تلبية متطلبات وتوقعات العملاء.
- النظرية تقترح أن تطبيق مبادئ TQM في إدارة المشاريع من شأنه أن يؤدي إلى نجاح المشاريع من خلال تحسين الجودة والإنتاجية وتقليل التكاليف والوقت.
- النظرية مدعومة بالأبحاث التي تربط بين ممارسات TQM وتحقيق أهداف المشروع.

3.2. الأهمية التطبيقية

- العديد من الدراسات التجريبية أظهرت أن تطبيق TQM له تأثير إيجابي على نجاح المشاريع من حيث الجودة، الوقت والتكلفة (Rad, 2006; Salaheldin, 2009).
- على سبيل المثال، دراسة Salaheldin (2009) على الشركات المصرية وجدت أن التزام الإدارة العليا بالتحسين المستمر وإشراك الموظفين كان له تأثير مباشر على إنجاز المشاريع في الوقت المحدد وضمن الميزانية المقررة.
- كما أظهرت دراسة Rad (2006) أن تطبيق مبادئ TQM مثل التركيز على العميل وإدارة العمليات كان له تأثير إيجابي على جودة المنتجات والخدمات في المشاريع.

أسئلة البحث الفرعية:

1. ما هي المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة؟

- كيف يتم تطبيق هذه المبادئ في إدارة المشاريع؟

- ما هي الاستراتيجيات التي تعتمد عليها الشركات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة؟

2. كيف تؤثر إدارة الجودة الشاملة على أداء المشاريع؟

- ما هي تأثيرات إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في المشاريع؟

- كيف تساهم إدارة الجودة الشاملة في تحسين كفاءة الموارد وتقليل التكاليف؟

3. ما هي التحديات التي تواجه تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المشاريع؟

- ما هي العوائق الشائعة التي تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة؟

- كيف يمكن التغلب على هذه التحديات لتحقيق نتائج إيجابية؟

4. ما هو تأثير إدارة الجودة الشاملة على إنجاز المشاريع في الوقت المحدد؟

- كيف تؤثر إدارة الجودة الشاملة على جدولة المشاريع وضمان الالتزام بالمواعيد النهائية؟

- ما هي العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والحد من التأخيرات في المشاريع؟

5. كيف تقيس الشركات نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مشاريعها؟

- ما هي الأدوات والمؤشرات المستخدمة لتقييم تأثير إدارة الجودة الشاملة؟

- كيف يتم رصد وتحليل نتائج تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المشاريع؟

أهداف البحث:

الهدف العام للبحث هو :

تقييم تأثير إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع

أهداف البحث الفرعية:

تحليل تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على أداء المشاريع

تحديد التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المشاريع

قياس مدى تأثير إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في المشاريع

تقييم مدى تأثير إدارة الجودة الشاملة على الجدولة وتقليل التأخيرات في المشاريع

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية H:

تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال يؤدي إلى زيادة نجاح المشاريع من خلال تحسين جودة الأداء، تقليل التكاليف، وزيادة رضا العملاء.

الفرضية الفرعية الأولى Ha: تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مثل التركيز على العميل والتحسين المستمر، يؤدي إلى تحسين أداء المشاريع من حيث الجودة والكفاءة.

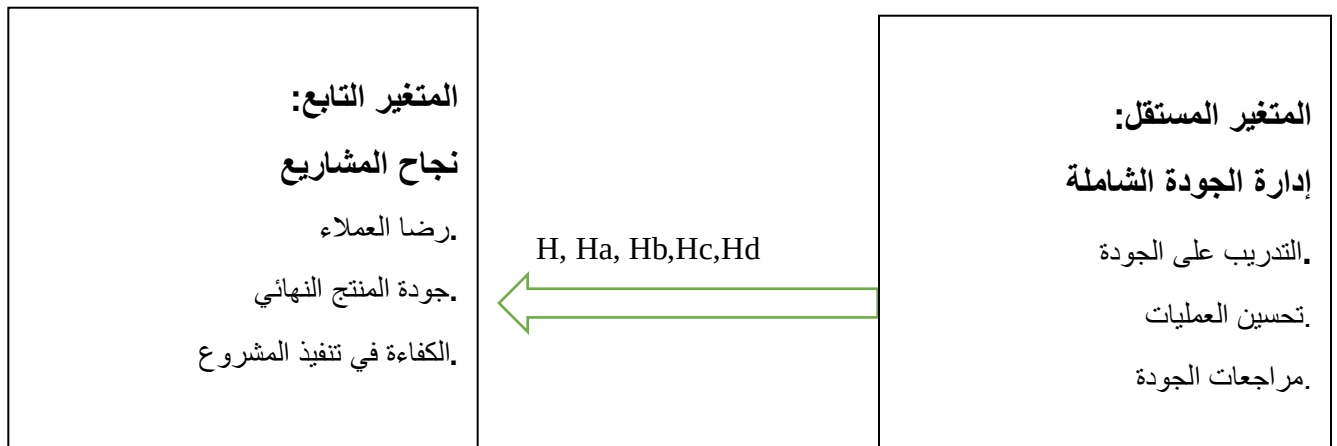
الفرضية الفرعية الثانية Hb: تواجه المؤسسات تحديات محددة عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المشاريع، مثل مقاومة التغيير، نقص التدريب، وصعوبة في الحصول على دعم كافٍ من الإدارة العليا.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc: تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى زيادة رضا العملاء، من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة التفاعل الفعال مع العملاء.

الفرضية الفرعية الرابعة Hd: تطبيق إدارة الجودة الشاملة يساعد في تحسين الجدولة وتقليل التأخيرات في المشاريع من خلال تعزيز التخطيط الفعال ومراقبة الأداء بشكل مستمر.

نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



الشكل 1: النموذج المقدم للمشروع المصدر له الطالب

منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية.

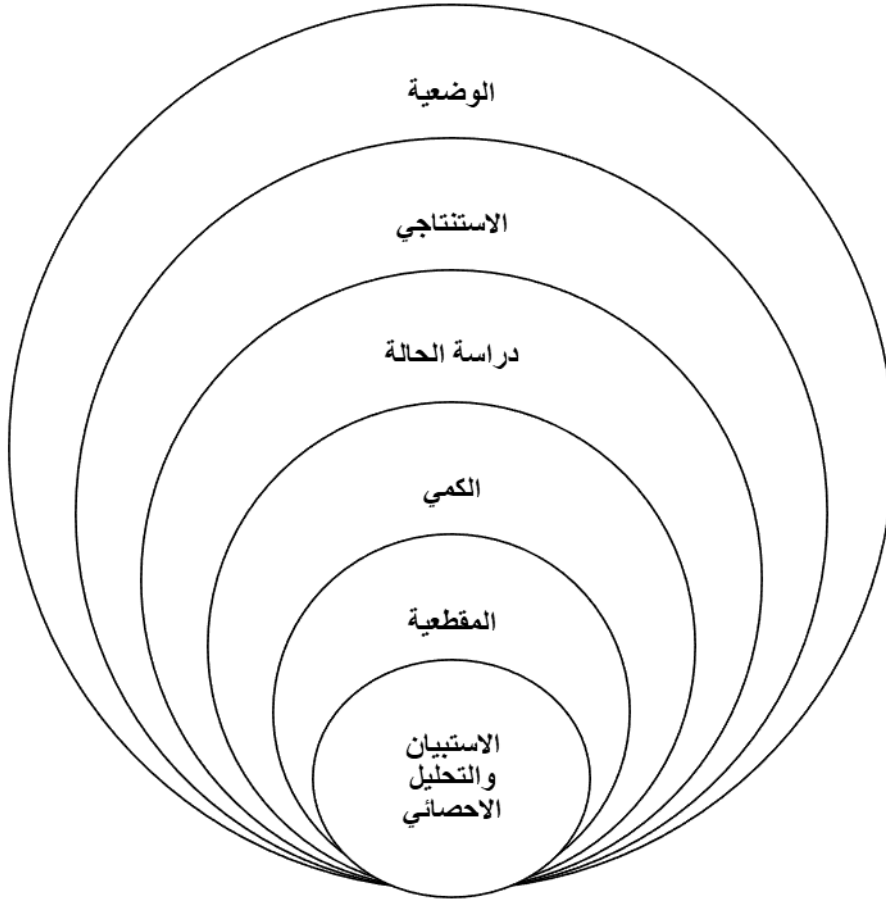
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي .



الشكل 2: منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب

الدارسة الميدانية:

في ظل التنافس الشديد الذي تشهده الأسواق العالمية، تسعى الشركات إلى تحسين كفاءتها وجودتها لضمان نجاح مشاريعها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. شركة أبو عبدالمجيد للاستثمار، التي تُعد من الشركات في مجال الاستثمار والتطوير، تدرك أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) لتحسين الأداء وزيادة فعالية مشاريعها.

إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي مجموعة من الممارسات الإدارية التي تركز على تحسين الجودة في جميع جوانب المؤسسة، بدءاً من العمليات الداخلية وصولاً إلى تقديم القيمة المضافة للعملاء. تركز TQM على تحقيق رضا العملاء، تقليل العيوب، وتحسين الكفاءة عبر جميع مراحل المشروع.

من خلال دراسة ميدانية متكاملة، تسعى هذه الدراسة إلى تقديم فهم عميق لتأثير إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع في شركة أبو عبدالمجيد للاستثمار، وذلك لتعزيز قدرتها التنافسية وتحقيق نتائج إيجابية مستدامة.

هيكل المشروع:

الفصل الأول: الاطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الاول:الاطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

- Antony, J., Leung, K., Knowles, G., & Gosh, S. (2002). Critical success factors of TQM .1
implementation in Hong Kong industries. *International Journal of Quality & Reliability*
Management, 19(5), 551-566
- .Dale, B. G. (2003). *Managing quality*. Blackwell Publishing .2
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge, MA: MIT Center for Advanced .3
Engineering Study
- dris, F., & Zairi, M. (2006). Sustaining TQM: a synthesis of literature and proposed research .4
.framework. *Total Quality Management & Business Excellence*, 17(9), 1245-1260
- .Juran, J. M. (1988). *Juran on Planning for Quality*. New York: Free Press .5
- Mathews, B. P., & Ueno, A. (2001). European quality management practices: The impact of .6
.national culture. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 18(7), 692-707
- .Oakland, J. S. (2003). *Total quality management: Text with cases*. Butterworth-Heinemann .7
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2003). The relationship between TQM practices, quality .8
performance, and innovation performance: An empirical examination. *International Journal of*
Quality & Reliability Management, 20(8), 901-918
- Rad, A. M. M. (2006). The impact of organizational culture on the successful implementation .9
.of total quality management. *The TQM Magazine*, 18(6), 606-625
- Rad, A. M. M., & Levin, G. (2006). *The advanced project management office: a .10*
comprehensive look at function and implementation. CRC Press
- Salaheldin, S. I. (2009). Critical success factors for TQM implementation and their impact .11
on performance of SMEs. *International Journal of Productivity and Performance Management*,
58(3), 215-237
- Sila, I. (2007). Examining the effects of contextual factors on TQM and performance .12
through the lens of organizational theories: An empirical study. *Journal of Operations*
Management, 25(1), 83-109
- Zu, X., Fredendall, L. D., & Douglas, T. J. (2008). The evolving theory of quality .13
.management: the role of Six Sigma. *Journal of Operations Management*, 26(5), 630-650

المراجع العربية:

1. الخطيب، أحمد، وخصاونة، أحمد. (2012). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المشاريع الإنشائية في الأردن. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 28(1)، 433-460.
[Link](https://damascusuniversity.edu.sy/mag/law/images/stories/2012/1/12.pdf)
2. القضاة، محمد، والعطيات، أحمد. (2014). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المشاريع في شركات المقاولات الأردنية. مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، 14(1)، 133-154.
[Link](https://zu.edu.jo/MainFile/Profile_Entity/1888.pdf)
3. العودات، نبيل، والزعبي، علي. (2015). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على نجاح مشاريع البناء في الأردن. المجلة العربية للإدارة، 35(2)، 165-186.
[Link](http://www.cba.edu.kw/journal/vol35no2/Vol35No2-7.pdf)
4. الحربي، خ. (2016). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية السعودية. مجلة الإدارة العامة، 56(2)، 283-318.
5. الزعبي، م. (2018). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المشاريع: دراسة ميدانية في القطاع الصناعي الأردني. المجلة العربية للإدارة، 38(2)، 197-216.
6. لمعاينة، أ. (2020). أثر إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشاريع في المؤسسات الأردنية. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 34(2)، 271-