

دور معايير الجودة في تحسين أداء المشاريع
"دراسة حالة في صالون نسائي بجدة"

بشاير أحمد الأخضر

2021205172

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف:

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2024 - الفصل الدراسي الأول

المحتويات

3	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة:
4	المقدمة
5	مشكلة البحث
5	الفجوات النظرية
5	الفجوات العملية
6	أهمية البحث
6	الأهمية النظرية
6	الأهمية العملية
7	أسئلة البحث
7	أهداف البحث
7	فرضيات البحث
8	نموذج البحث
8	منهجية البحث
9	الدراسة الميدانية
10	مخطط البحث
11	الفصل الثاني: الإطار النظري:
	المقدمة
	المتغير الأول
	المتغير الثاني
	العلاقة بين المتغير الأول والمتغير الثاني
	الخاتمة
	المراجع
	الملاحق

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

في ظل التقدم السريع والمتواصل في بيئة الأعمال، أصبح تحسين أداء المشاريع هدفًا أساسيًا تسعى إليه المؤسسات لتحقيق النجاح المستدام والتفوق التنافسي. تلعب معايير الجودة دورًا بارزًا في هذه العملية، حيث تُعتبر أدوات فعالة تسهم في تحقيق نتائج إيجابية وتعزيز الكفاءة والفعالية.

معايير الجودة تمثل مجموعة من المبادئ والإرشادات التي تُستخدم لضمان أن المنتجات أو الخدمات المقدمة تلبي متطلبات الجودة. تشمل هذه المعايير إجراءات وعمليات تهدف إلى تحقيق تحسين مستمر في الأداء والجودة. تكمن أهمية معايير الجودة في قدرتها على توفير إطار عمل منهجي لتنظيم وتحسين جميع جوانب المشروع، بدءًا من التخطيط والتنفيذ، وصولاً إلى التقييم والإغلاق. يهدف هذا البحث إلى استكشاف "دور معايير الجودة في تحسين أداء المشاريع"، مع التركيز على كيفية تطبيق هذه المعايير بشكل فعال لضمان تحقيق الأهداف المحددة وتقليل المخاطر والتكاليف غير الضرورية.

تبدأ الدراسة بمراجعة الأدبيات السابقة التي تناولت مفهوم معايير الجودة وإطارها النظري، ثم تتناول تحليل كيفية تأثير هذه المعايير على جوانب مختلفة من المشروع مثل الجدول الزمني، الميزانية، والجودة النهائية للنتائج. كما يتضمن البحث دراسة حالة وتجارب توضح التأثير الفعلي لتطبيق معايير الجودة على أداء المشاريع.

تتمثل أهمية هذا البحث في تقديم رؤية شاملة حول كيفية تحقيق تحسين مستدام في أداء المشاريع من خلال اعتماد معايير الجودة، وتقديم توصيات عملية يمكن أن تكون ذات فائدة للممارسين في هذا المجال.

مشكلة البحث:

في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها المنظمات في إدارة المشاريع، تبرز أهمية تحسين أداء المشاريع كأحد الأولويات الاستراتيجية الأساسية. على الرغم من التقدم الكبير في أساليب وتقنيات إدارة المشاريع، إلا أن العديد من المشاريع تعاني من مشكلات تتعلق بالجودة، مثل تجاوز الميزانية، وانخفاض جودة النتائج النهائية.

تتمثل مشكلة البحث في تحديد مدى تأثير تطبيق معايير الجودة على تحسين أداء المشاريع وكيفية تحقيق هذه التحسينات بشكل فعال. على الرغم من توفر العديد من معايير الجودة والممارسات العالمية، إلا أن العديد من المؤسسات لا تزال تواجه صعوبات في تنفيذها بشكل متكامل مما يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف المرجوة من المشاريع.

الفجوات النظرية

نقص التعمق في مفهوم معايير الجودة: على الرغم من وجود الكثير من الدراسات التي تسلط الضوء على أهمية معايير الجودة، إلا أن هناك نقصاً في التعمق في فهم كيفية تفاعل وتكامل معايير الجودة المختلفة.

غموض العلاقة بين معايير الجودة والأداء على المدى الطويل: الدراسات الحالية غالباً ما تركز على التأثيرات القصيرة الأجل لتطبيق معايير الجودة. هناك نقص في الأبحاث التي تسلط الضوء على تأثيرات طويلة الأمد وكيفية استمرار تحسين الأداء بعد فترة من تطبيق المعايير.

تأثير العوامل الثقافية والتنظيمية: تفتقر الأدبيات إلى فهم كيفية تأثير العوامل الثقافية والتنظيمية المختلفة على فعالية معايير الجودة. لا يتم تناول كيفية تكيف معايير الجودة مع اختلاف ثقافات العمل وأنماط الإدارة في بيئات العمل العالمية.

الفجوات العملية

تحديات تطبيق معايير الجودة عبر الصناعات المختلفة: تفتقر الدراسات العملية إلى تحليل مفصل للتحديات التي تواجهها المؤسسات عند تطبيق هذه المعايير في صناعات مختلفة. هناك حاجة إلى دراسات حالة توضح كيفية تطبيق معايير الجودة في سياقات صناعية متنوعة وكيفية التغلب على المشكلات الخاصة بكل صناعة.

التدريب والتطوير المستمر للفريق: لم تُعطى الدراسة العملية اهتماماً كافياً لتحديات التدريب والتطوير المستمر للفريق على معايير الجودة. تحتاج المؤسسات إلى برامج تدريبية مخصصة لضمان فهم العاملين وتطبيقهم الفعال للمعايير، مما يساهم في تحسين جودة الأداء وتحقيق نتائج متميزة.

استراتيجيات التعامل مع مقاومة التغيير: تواجه المؤسسات مقاومة من الفرق والموظفين عند تطبيق معايير الجودة الجديدة. هناك حاجة إلى استراتيجيات عملية تتناول كيفية إدارة هذه المقاومة وتعزيز قبول وتبني معايير الجودة في ثقافة العمل.

تتناول هذه الدراسة سؤال البحث الرئيسي:

ما هو دور معايير الجودة في تحسين أداء المشاريع، وكيف يمكن تحقيق تحسينات ملموسة في الأداء من خلال تطبيق هذه المعايير؟

أهمية البحث:

تأتي أهمية هذا البحث في سياق الحاجة المستمرة للمؤسسات إلى تحسين أداء مشاريعها لتحقيق النجاح والاستدامة في بيئات العمل التنافسية والمتغيرة.

الأهمية النظرية

تطوير الإطار النظري للجودة: يعتبر دور معايير الجودة في تحسين أداء المشاريع جزءاً أساسياً من الدراسات الأكاديمية في مجال إدارة المشاريع. فهو يساعد على تطوير الفهم المتعلق بمعايير الجودة، ويُعزز المعرفة بكيفية تطبيق هذه المعايير بشكل فعال لتحسين الأداء العام للمشاريع.

فهم العلاقة بين الجودة والأداء: يقدم البحث فهماً أكاديمياً لكيفية تأثير معايير الجودة على الأداء العام للمشاريع. من خلال تحليل العلاقة بين معايير الجودة ومؤشرات الأداء، يمكن للباحثين تطوير نماذج نظرية جديدة أو تحسين النماذج الحالية، مما يُعزز من قدرة العلماء والباحثين على تحليل وتقييم فعالية معايير الجودة في سياقات مختلفة.

الأهمية العملية

تحسين أداء المشاريع: من خلال تقديم استراتيجيات وتوجيهات عملية حول كيفية تطبيق معايير الجودة بشكل فعال، يمكن للبحث أن يساعد الشركات والمؤسسات في تحسين أداء مشاريعها.

زيادة رضا العملاء: من خلال تحسين جودة الأداء في المشاريع، يمكن للشركات أن تحقق مستويات أعلى من رضا العملاء. يساعد تطبيق معايير الجودة في تقليل الأخطاء والعيوب، مما يعزز من تجربة العملاء ويزيد من ولائهم للمنتجات أو الخدمات المقدمة.

تخفيض التكاليف: تحسين الأداء من خلال تطبيق معايير الجودة قد يؤدي إلى تخفيض التكاليف المرتبطة بالهدر وإعادة العمل وتصحيح الأخطاء. البحث يسلط الضوء على كيفية استخدام هذه المعايير لتقليل التكاليف العامة وزيادة فعالية الموارد المستخدمة.

من خلال الجمع بين الأهمية النظرية والعملية، يُعزز هذا البحث من الفهم الأكاديمي والتطبيق العملي لمعايير الجودة، مما يساهم في تحسين نتائج المشاريع ويعزز من فاعلية الأداء على أرض الواقع.

أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي: ما هو دور معايير الجودة في تحسين أداء المشاريع، وكيف يمكن تحقيق تحسينات ملموسة في الأداء من خلال تطبيق هذه المعايير؟

السؤال الفرعي ١: ما هي معايير الجودة الأساسية التي تستخدمها المؤسسات في إدارة المشاريع؟

السؤال الفرعي ٢: كيف تؤثر معايير الجودة على تحسين الأداء العام للمشاريع؟

السؤال الفرعي ٣: ما هي التحديات التي تواجهها المؤسسات عند تطبيق معايير الجودة في مشاريعها؟

السؤال الفرعي ٤: كيف يمكن قياس فعالية معايير الجودة في تحقيق أهداف المشروع وتحسين الأداء؟

أهداف البحث:

هدف البحث الرئيسي: استكشاف دور معايير الجودة في تحسين أداء المشاريع وتقديم رؤى حول كيفية تحقيق تحسينات ملموسة في الأداء من خلال تطبيق هذه المعايير.

الهدف الفرعي ١: تحليل تأثير تطبيق معايير الجودة على فعالية الأداء العام للمشاريع

الهدف الفرعي ٢: تحديد وتوصيف معايير الجودة الرئيسية المستخدمة في إدارة المشاريع

الهدف الفرعي ٣: استكشاف التحديات والصعوبات التي تواجهها المؤسسات عند تنفيذ معايير الجودة

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: تطبيق معايير الجودة بشكل فعال في المشاريع يساهم بشكل كبير في تحسين أداء المشاريع من حيث الفعالية والكفاءة والتكلفة والوقت.

الفرضية الفرعية ١: تطبيق معايير الجودة مثل ISO 9001 يساهم في زيادة فعالية الأداء العام للمشاريع.

الفرضية الفرعية ٢: تطبيق معايير الجودة يساهم في تقليل تكاليف المشروع من خلال تحسين العمليات وتقليل الهدر.

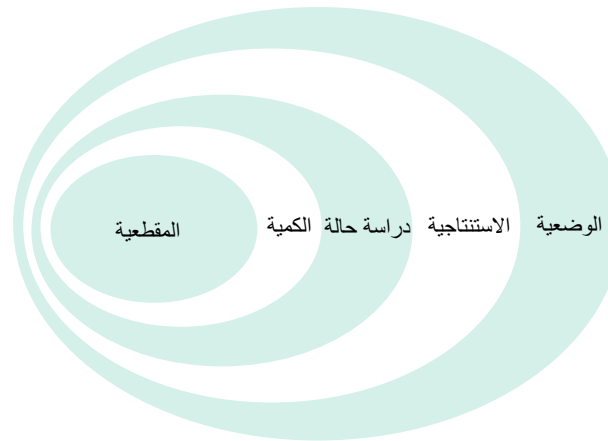
الفرضية الفرعية ٣: معايير الجودة تساهم في تقليل الوقت المستغرق لإكمال المشروع من خلال تحسين تخطيط وتنفيذ المشروع.

نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



منهجية البحث:



هيكل المشروع :

- الفصل الأول: المقدمة
- الفصل الثاني: الإطار النظري
- الفصل الثالث: منهجية البحث
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
- الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الدراسة الميدانية:

تُعتبر الدراسة الميدانية جزءاً أساسياً في البحث العلمي حيث توفر بيانات عملية ملموسة تدعم الفرضيات والنظريات المطروحة. تهدف الدراسة الميدانية إلى تحليل وتقييم تأثير معايير الجودة على أداء المشاريع في الواقع العملي، وتحديد كيفية تطبيق هذه المعايير بفعالية.

مخطط البحث :

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

المراجع :