

أثر التواصل الفعال بين فرق العمل على نجاح المشاريع: دراسة تطبيقية
على شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة

أسم الطالب

بشاير عبده صالح دريب

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميداوثن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميداوثن

التاريخ- الفصل الدراسي

- الفصل الدراسي الثالث 2026/6/11

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	5
1.3.1. على المستوى النظري:	5
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	5
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	6
1.6. فرضيات الدراسة	6
1.7. نموذج الدراسة	6
1.8. منهجية الدراسة	7
1.9. الدراسة الميدانية	7
1.10. مخطط المشروع المقترح	7
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	8
2.1. المقدمة:	9
2.2. المتغير المستقل	9
2.3. المتغير التابع	9
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	9
2.5. الخاتمة	10
قائمة المراجع	10

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد المشاريع من أهم الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق أهدافها الاستراتيجية وتعزيز قدرتها على المنافسة والاستدامة. ومع تزايد التحديات التي تواجه بيئة الأعمال، أصبح نجاح المشاريع عاملاً أساسياً يسهم في تحقيق النمو المؤسسي ورفع مستوى الأداء. ويعتمد نجاح المشروع على العديد من العوامل الإدارية والتنظيمية، ومن أبرزها كفاءة إدارة المشاريع، التي تسهم في التخطيط السليم للموارد، وتنظيم الأعمال، ومتابعة التنفيذ، وإدارة المخاطر بما يضمن تحقيق أهداف المشروع ضمن الوقت المحدد والميزانية المخصصة.

وتسعى المؤسسات الحديثة إلى تطوير ممارسات إدارة المشاريع لما لها من أثر مباشر في زيادة معدلات النجاح وتحسين جودة المخرجات. ومن هذا المنطلق، يركز هذا البحث على دراسة أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع، من خلال تطبيق الدراسة على شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة، وذلك بهدف التعرف على مدى إسهام ممارسات إدارة المشاريع في تحقيق النجاح وتعزيز الأداء المؤسسي.

وتتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المشاريع ودورها في دعم التنمية وتحقيق الأهداف التنظيمية، إضافة إلى الحاجة لفهم العوامل المؤثرة في نجاح المشاريع وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تحسين أساليب الإدارة ورفع كفاءة تنفيذ المشاريع مستقبلاً.

على الرغم من الاهتمام المتزايد بتطبيق أساليب إدارة المشاريع في المؤسسات المختلفة، إلا أن العديد من المشاريع لا تحقق النتائج المرجوة منها بالشكل المطلوب من حيث الوقت أو التكلفة أو جودة المخرجات، مما ينعكس على مستوى نجاح المشروع وقدرته على تحقيق أهدافه. ويعد نجاح المشروع من المؤشرات المهمة التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها لضمان الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

كما أن نجاح المشاريع لا يقتصر على الانتهاء من تنفيذ الأنشطة والمهام المخطط لها فقط، بل يشمل تحقيق الأهداف المرجوة وإرضاء المستفيدين وتحقيق القيمة المضافة للمؤسسة. لذلك أصبح نجاح المشروع معياراً مهماً لقياس كفاءة الأداء المؤسسي ومدى قدرة الإدارة على استثمار الموارد المتاحة بالشكل الأمثل. وقد أدى

ذلك إلى زيادة اهتمام المؤسسات بتطبيق منهجيات وأدوات إدارة المشاريع الحديثة التي تساعد على تحسين عمليات التخطيط والتنفيذ والرقابة والتقييم.

وتتأثر المشاريع بعدد من العوامل الداخلية والخارجية التي قد تسهم في نجاحها أو تعيق تحقيق أهدافها، ومن أبرز هذه العوامل كفاءة إدارة المشاريع، ووضوح الأهداف، وتوافر الموارد اللازمة، وفعالية التواصل بين أطراف المشروع، إضافة إلى القدرة على التعامل مع المخاطر والتحديات التي قد تظهر خلال مراحل التنفيذ المختلفة. كما أن التطورات المتسارعة في بيئة الأعمال تفرض على المؤسسات ضرورة تطوير قدراتها الإدارية لضمان نجاح مشاريعها وتحقيق أفضل النتائج الممكنة.

ومن ناحية أخرى، أصبحت إدارة المشاريع من المجالات الإدارية التي تحظى باهتمام متزايد في مختلف القطاعات، نظراً لدورها الحيوي في تنظيم الأعمال وتحسين الأداء ورفع كفاءة استخدام الموارد. وتسهم الإدارة الفعالة للمشاريع في تعزيز فرص النجاح من خلال تحديد الأهداف بوضوح، ووضع الخطط المناسبة، ومتابعة التنفيذ بصورة مستمرة، ومعالجة المشكلات والمعوقات في الوقت المناسب. ولذلك فإن دراسة العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع تساعد في تقديم فهم أعمق للعوامل التي تؤثر في تحقيق النتائج المرجوة.

وتكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة من خلال تطبيقها على شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة، حيث تُعد من الجهات التي تنفذ العديد من الأعمال والمشاريع التشغيلية والخدمية التي تتطلب مستوى عالياً من الكفاءة الإدارية والتنظيمية. ومن المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في تقديم مؤشرات عملية تساعد على تطوير ممارسات إدارة المشاريع وتعزيز عوامل النجاح بما ينعكس إيجاباً على أداء المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها المستقبلية.

كما تسعى هذه الدراسة إلى إثراء الجانب العلمي المتعلق بإدارة المشاريع ونجاحها، من خلال تقديم نتائج يمكن أن يستفيد منها الباحثون والمهتمون في هذا المجال، إضافة إلى توفير مجموعة من التوصيات العملية التي قد تساعد المؤسسات على تحسين كفاءة إدارة مشاريعها وتقليل احتمالات التعثر أو الفشل. وبالتالي فإن فهم أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع يمثل خطوة مهمة نحو تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق مستويات أعلى من الجودة والكفاءة والاستدامة.

1.2. مشكلة الدراسة

ومن هنا تبرز مشكلة الدراسة في التعرف على مدى تأثير كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع، حيث تختلف مستويات النجاح من مشروع إلى آخر تبعاً لاختلاف ممارسات الإدارة والتخطيط والمتابعة والرقابة. لذلك تسعى هذه الدراسة إلى بحث العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة؟

ويتفرع من هذا السؤال عدد من التساؤلات الفرعية:

1. ما مستوى كفاءة إدارة المشاريع في شركة الراجحي للخدمات؟
2. ما مستوى نجاح المشاريع في الشركة؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع؟
4. إلى أي مدى تسهم كفاءة إدارة المشاريع في تعزيز نجاح المشاريع؟

1.1.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت إدارة المشاريع ونجاح المشاريع، إلا أن هناك عدداً من الفجوات النظرية التي ما زالت بحاجة إلى مزيد من البحث والدراسة، ومن أبرزها:

* قلة الدراسات التي تناولت كفاءة إدارة المشاريع كمتغير مستقل بشكل مباشر، حيث ركزت العديد من الدراسات السابقة على عناصر جزئية مثل التخطيط أو إدارة المخاطر أو القيادة، دون النظر إلى كفاءة إدارة المشاريع بصورة شاملة ومتكاملة.

* وجود تباين في نتائج الدراسات السابقة حول مدى تأثير ممارسات إدارة المشاريع على نجاح المشاريع، مما يشير إلى الحاجة إلى مزيد من الدراسات التي توضح طبيعة هذه العلاقة وأبعادها المختلفة.

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت إدارة المشاريع ونجاح المشاريع، إلا أن هناك عدداً من الفجوات النظرية التي ما زالت بحاجة إلى مزيد من البحث والدراسة، ومن أبرزها:

* قلة الدراسات التي تناولت كفاءة إدارة المشاريع كمتغير مستقل بشكل مباشر، حيث ركزت العديد من الدراسات السابقة على عناصر جزئية مثل التخطيط أو إدارة المخاطر أو القيادة، دون النظر إلى كفاءة إدارة المشاريع بصورة شاملة ومتكاملة.

* وجود تباين في نتائج الدراسات السابقة حول مدى تأثير ممارسات إدارة المشاريع على نجاح المشاريع، مما يشير إلى الحاجة إلى مزيد من الدراسات التي توضح طبيعة هذه العلاقة وأبعادها المختلفة.

* ندرة الدراسات العربية التي بحثت العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع في بيئة الأعمال السعودية، خاصة في قطاع الخدمات، مقارنة بكثرة الدراسات الأجنبية في هذا المجال.

* محدودية الدراسات التي تناولت نجاح المشروع باعتباره متغيراً تابعاً متعدد الأبعاد يشمل الالتزام بالوقت والتكلفة والجودة وتحقيق الأهداف، حيث ركزت بعض الدراسات على بعد واحد فقط من أبعاد النجاح.

* قلة الدراسات التطبيقية التي أجريت على شركات تعمل في مدينة مكة المكرمة، مما يحد من فهم الخصائص التنظيمية والإدارية التي قد تؤثر في نجاح المشاريع ضمن هذه البيئة.

الحاجة إلى بناء إطار نظري يوضح العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع في المؤسسات الخدمية السعودية، بما يسهم في دعم الأدبيات العربية وتوفير أساس علمي يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية.

وبناءً على ما سبق، جاءت هذه الدراسة لسد جزء من الفجوة النظرية من خلال بحث أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة، والإسهام في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بإدارة المشاريع ونجاحها.

1.1.2. فجوات على المستوى التطبيقي

قلة الدراسات التطبيقية التي تناولت أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في الشركات الخدمية بالملكة العربية السعودية، مما يحد من إمكانية الاستفادة من نتائج عملية تتناسب مع البيئة المحلية.

ندرة الدراسات الميدانية التي أجريت على شركة الراجحي للخدمات، مما يشير إلى وجود حاجة لدراسة واقع إدارة المشاريع فيها ومدى تأثيرها على نجاح المشاريع.

تركيز العديد من الدراسات السابقة على قطاعات مختلفة مثل القطاع الصناعي أو الحكومي، مع محدودية الدراسات التي تناولت قطاع الخدمات، الأمر الذي يستدعي إجراء دراسات تطبيقية في هذا القطاع.

* محدودية الدراسات التي اعتمدت على آراء العاملين بشكل مباشر لقياس كفاءة إدارة المشاريع ودرجة نجاحها، مما يبرز الحاجة إلى جمع بيانات ميدانية من الموظفين والإداريين المعنيين بالمشاريع.

* اختلاف البيانات التنظيمية بين المؤسسات يجعل من الصعب تعميم نتائج الدراسات السابقة، الأمر الذي يتطلب إجراء دراسات تطبيقية في بيانات عمل مختلفة للتحقق من مدى توافق النتائج.

* الحاجة إلى تقديم نتائج وتوصيات عملية تساعد متخذي القرار في شركة الراجحي للخدمات على تطوير ممارسات إدارة المشاريع وتحسين فرص نجاح المشاريع المستقبلية.

“تسعى هذه الدراسة إلى المساهمة في سد هذه الفجوات التطبيقية من خلال دراسة أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة، وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات الإدارية المتعلقة بالمشاريع”.

1.2. أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية من تناولها لموضوع كفاءة إدارة المشاريع وأثرها على نجاح المشاريع، والذي يُعد من الموضوعات الحيوية في مجال الإدارة الحديثة نظراً للدور المتزايد الذي تؤديه المشاريع في تحقيق أهداف المؤسسات وتعزيز قدرتها على المنافسة والاستمرار. وتبرز أهمية هذا الموضوع في ظل التحديات المتسارعة التي تواجه المنظمات في بيئات العمل المختلفة، مما يجعل من كفاءة إدارة المشاريع عاملاً أساسياً لضمان تنفيذ المشاريع وفق الأهداف المحددة من حيث الوقت والتكلفة والجودة.

كما تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية العربية من خلال تقديم إطار نظري متكامل يوضح العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع، وبيان أهم المفاهيم والنظريات المرتبطة بهما، الأمر الذي يساعد على تعزيز الفهم العلمي لهذا المجال. وتأتي أهمية الدراسة أيضاً من ندرة الدراسات العربية التي تناولت هذه العلاقة بصورة شاملة، مما يمنحها قيمة علمية يمكن الاستفادة منها في سد بعض الفجوات المعرفية الموجودة في الأدبيات السابقة.

إضافة إلى ذلك، تسعى الدراسة إلى تقديم نتائج علمية يمكن أن تشكل مرجعاً للباحثين والأكاديميين المهتمين بمجال إدارة المشاريع، من خلال توفير معلومات وتحليلات تسهم في تطوير الدراسات المستقبلية المرتبطة بموضوع البحث. كما تساعد في فتح آفاق بحثية جديدة لدراسة العوامل المؤثرة في نجاح المشاريع وآليات تحسين كفاءة إدارتها في مختلف القطاعات.

وتكتسب الدراسة أهميتها العلمية كذلك من إمكانية الاستفادة من نتائجها في تطوير النماذج النظرية المتعلقة بإدارة المشاريع، وتعزيز المعرفة العلمية حول الممارسات الإدارية الأكثر تأثيراً في تحقيق النجاح، بما يسهم في دعم الجهود البحثية ورفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحقيق التنمية المستدامة. وبالتالي فإن هذه الدراسة

1.2.1. على المستوى النظري:

تتبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من تناولها لموضوع كفاءة إدارة المشاريع وأثرها على نجاح المشاريع، والذي يُعد من الموضوعات الحيوية في مجال إدارة الأعمال وإدارة المشاريع. وتسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية العربية من خلال تقديم معرفة علمية حول العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع، كما تساعد في توسيع الفهم النظري للعوامل التي تسهم في تحقيق النجاح في المشاريع. كذلك توفر الدراسة إطاراً نظرياً يمكن أن يستفيد منه الباحثون والدارسون في إجراء دراسات مستقبلية ذات صلة، مما يعزز من تراكم المعرفة العلمية في هذا المجال ويدعم تطوير البحوث المستقبلية المتعلقة بإدارة المشاريع ونجاحها.

1.2.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في أنها تسهم في توضيح أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة، مما يساعد الإدارة على التعرف على الجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتحسين في ممارسات إدارة المشاريع. كما توفر الدراسة نتائج وتوصيات عملية يمكن الاستفادة منها في رفع كفاءة الأداء، وتحسين عملية التخطيط والتنفيذ والمتابعة للمشاريع، وزيادة فرص نجاحها. كذلك تدعم الدراسة متخذي القرار بالمعلومات اللازمة لتطوير السياسات والإجراءات المتعلقة بإدارة المشاريع بما يحقق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية.

1.3. أسئلة الدراسة

1.4. أهداف الدراسة

1.5. فرضيات الدراسة

1.6. نموذج الدراسة

1.7. منهجية الدراسة

1.8. الدراسة الميدانية

1.9. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع