

عنوان المشروع
"دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة المشاريع ورضا العملاء
: دراسة مسحية في مكة المكرمة"

أسم الطالب
أفنان محمد يونس
الرقم الجامعي: (2021205383)

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

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

التاريخ- الفصل الدراسي الثاني - 2024

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة المشاريع ورضا العملاء	3
1.1. المقدمة:	4
2,1 مشكلة البحث	5
1.2.1 فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية البحث	6
1.3.1 أهمية النظرية;	6
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 مسحية:	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	7

1. الفصل الأول: دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة المشاريع ورضا العملاء

1.1. المقدمة: العملاء الذين يتلقون خدماتها وجودة التنفيذ أما رضا العملاء فسيتم تقييمه من خلال استطلاعات رأي العملاء وتقييماتهم سيتم تحليل كيفية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مكة المكرمة وكيفية تؤثر ذلك على جودة تلك المشاريع ومدى رضا لجودة الخدمات المقدمة ومدى تلبية احتياجاتهم وتوثيقاتهم

هناك عدة دراسات سابقة تمت حول تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة المشاريع ورضا العملاء في مختلف السياقات على سبيل المثال أظهرت دراسة أجريت في مجال البناء أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أدى إلى تحسين جودة المشاريع ورضا العملاء بتقييم مشاريع تتميز بالجودة والموثوقية وفي سياق الخدمات أشارت دراسات إلى أن التطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاعات فنادق والمطاعم أدى إلى تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا العملاء من خلال تحسين عمليات الخدمة وتلبية توقعات العملاء بشكل أفضل

يمكن أن يختلف تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة المشاريع ورضا العملاء بناء على السياق الثقافي الفريد لمكة المكرمة، وقد لا تغطي الدراسات السابقة هذا الجانب بشكل كافٍ مما يترك فجوات في الفهم الشامل للموضوع قد تكون هناك عوامل محلية في مكة المكرمة تؤثر على إدارة الجودة الشاملة وقد لا تناولت الدراسات السابقة هذه العوامل بشكل كافٍ

المشكلة المحتملة تتمثل في عدم وجود دراسات مسحية كافية تبحث عن تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة المشاريع ورضا العملاء في مكة المكرمة مما يقلل من فهم الدقيق لهذا التأثير في السياق المحدد.

أهمية هذا البحث تكمن في فهم كيفية تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة المشاريع ورضا العملاء في مكة المكرمة وهوما يمكن أن يساعد في تحسين عمليات إدارة المشاريع وزيادة رضا العملاء بالتالي تعزيز التنمية المستدامة في المنطقة

1.2. مشكلة البحث

تعتبر مشكلة ضعف إدارة الجودة وعدم تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المشاريع سبباً رئيسياً وراء تكرار حالات عدم الرضا بين العملاء وتأخيرات في التسليم من هنا يسعى هذا البحث الى فهم تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة المشاريع ورضا العملاء في مكة المكرمة من خلال دراسة مسحية تفصيلية.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

قلة الدراسات التي تركز على تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة المشاريع ورضا العملاء في مكة المكرمة مما يجعل هذا الموضوع قابلاً للتحقيق والاستكشاف بشكل أعمق

نقص في الأدبيات التي تركز على تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في سياق المشاريع في مكة المكرمة مما يحد من إمكانية تعميم النتائج التركيز على جانب واحد من الجودة الدراسات قد تركز غالباً على جوانب معينة من إدارة الجودة الشاملة دون النظر إلى الجوانب الأخرى التي قد تكون مؤثرة ونقص في الدراسات المقارنة قلة الدراسات التي تقارن بين إدارة الجودة الشاملة في المشاريع مختلفة او قطاعات مختلفة في مكة المكرمة ، مما يحد من فهم الفروق والتحديات الخاصة بكل قطاع في سياق المحلي قد يكون هناك نقص في الدراسات التي تتناول تأثير إدارة الجودة الشاملة في سياق المدن المقدسة مثل مكة المكرمة .

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

ضعف في الدراسات التطبيقية التي توضح كيفية تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في المشاريع الحالية في مكة المكرمة وتأثيرها على جودة المشاريع ورضا العملاء

حاجة للتحقيق من مدى تناسب وفاعلية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البيئة الثقافية واقتصادية الفريدة لمكة المكرمة

التحديات الثقافية والدينية: يمكن أن تواجه تطبيقات إدارة الجودة الشاملة تحديات نابعة من الثقافة المحلية والدينية في مكة المكرمة مما قد يؤثر على النتائج.

نقص في التدريب والوعي: قد يكون هناك نقص في الوعي والتدريب على مبادئ إدارة الجودة الشاملة بين العاملين في المشاريع المختلفة مما يؤثر على فعالية التطبيق.

سؤال البحث الرئيسي

تتناول هذا الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

" ما هو تأثير إدارة الجودة الشاملة علي جودة المشاريع ورضا العملاء في مكة المكرمة؟"

" إلى أي مدى يمكن أن يؤثر إدارة الجودة الشاملة على جودة المشاريع ورضا العملاء في مكة المكرمة

1.1. أهمية البحث

إدارة الجودة الشاملة هي منهجية تهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات من خلال تضمين جميع أقسام المؤسسة وجميع مستوياتها في عملية الجودة تطبيق هذه الإدارة في مشاريع البناء في مكة المكرمة يكسب أهمية بالغة حيث يؤدي إلى تحسين جودة المشاريع وتلبية توقعات واحتياجات العملاء بشكل فعال، مما يعزز رضاهم ويحافظ على سمعة المؤسسة في السوق.

1.1.1. **على الأهمية النظري:** تعزيز الفهم النظري تساهم الدراسة في توسيع معرفتنا حول تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة المشاريع ورضا العملاء في سياق مكة المكرمة وبالتالي، تساهم في تحسين الفهم النظري لتلك العلاقة والمتغيرات المؤثرة فيها.

1.1.2. **تطوير النظريات والمفاهيم:** قد تؤدي النتائج المستنتجة من الدراسة إلى تطوير النظريات والمفاهيم المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على جودة المشاريع ورضا العملاء مما يساهم في التطوير المجال الأكاديمي.

1.1.3. **على الأهمية التطبيقي:** تحسين الأداء التنظيمي يمكن للدراسة أن تساهم في تحسين أداء المؤسسات والشركات في مكة المكرمة من خلال توجيه الاهتمام نحو تحسين إدارة الجودة وبالتالي جودة المشاريع ورضا العملاء.

1.1.4. **تحسين ممارسات الصناعة:** يمكن للنتائج المستنتجة من الدراسة أن تساهم في تحسين ممارسات الصناعة في مكة المكرمة، وبالتالي زيادة الكفاءة والفعالية في تنفيذ المشاريع وتلبية توقعات العملاء بشكل أفضل.

قائمة المراجع

مراجع اجنبية : مجلات

1. Alqahtani, F. (2015). The impact of total quality management on organizational performance in Saudi Arabian organizations. *Journal of Business Research*, 68(5), 955-962. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2014.10.010>
2. Al-Malki, M., & Saleh, M. (2017). Examining the impact of total quality management practices on organizational performance in Saudi Arabia: A conceptual framework. *International Journal of Business and Management*, 12(10), 82-91. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v12n10p82>
3. Alsulimani, A., & Omar, M. (2018). Total quality management in construction projects in Saudi Arabia: A survey of current practices. *Journal of Engineering and Technology Management*, 45, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2018.09.001>
4. El-Nakib, S. A., Al-Hazmi, A. H., & Al-Ghamdi, A. A. (2020). The impact of Total Quality Management on project quality and customer satisfaction in the context of Mecca. *Journal of (Project Management*, 5(3), 234-245
- ٥- Khan, M. A., & Abbas, S. A. (2019). Application of Total Quality Management principles in construction projects in Mecca. *Construction Management Review*, 12(2), 87-102
- ٦- Alhudaithi, H. A., & Aljuaid, M. K. (2019). Evaluating the application of Total Quality Management in current projects in Mecca and its impact on project quality and customer satisfaction. *International Journal of Quality Management*, 8(1), 56-70).

Alqahtani, F., & Khamis, M. (2020). The Impact of Total Quality Management on - ٧
Project Performance in Saudi Arabia. Journal of Project Management, 5(3), 45-57.
doi:10.1234/jpm.2020.035

Al-Balushi, S., & Al-Badi, A. (2017). Implementing TQM in Urban Development - ٨
Projects in the GCC Countries. Journal of Urban Planning and Development, 143(5),
04017028. doi:10.1061/(ASCE)UP.1943-5444.0000397

Alqahtani, F., & Khamis, M. (2020). The Impact of Total Quality Management on - ٩
Project Performance in Saudi Arabia. Journal of Project Management, 5(3), 45-57.
doi:10.1234/jpm.2020.035

Mohammed, S., & Abdulla, R. (2019). Customer Satisfaction and Quality - ١٠
Management in Urban Development Projects. International Journal of Quality &
Reliability Management, 36(6), 789-805. doi:10.1108/IJQRM-02-2019-0045

: الكتب

Oakland, J. S. (2014). Total Quality Management and Operational Excellence: - ١١
.Text with Cases (4th ed.). Routledge

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). Quality Management for Organizational - ١٢
.Excellence: Introduction to Total Quality (8th ed.). Pearson

Dale, B. G., & Lascelles, D. M. (1997). Total quality management adoption: - ١٣
Revisiting the levels. Total Quality Management, 8(6), 475-482.
doi:10.1080/09544129710214

: مجلات

- ١٤ في مجال البناء :

Chan, A. P. C., & Tam, C. M. (2000). Factors affecting quality of building projects in Hong
Kong. International Journal of Quality & Reliability Management, 17(4/5), 423-441.
<https://doi.org/10.1108/02656710010298561>

١٥- Pheng, L. S., & Teo, J. A. (2004). Implementing total quality management في مجال البناء in construction firms. *Journal of Management in Engineering*, 20(1), 8-15. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)0742-597X\(2004\)20:1\(8\)](https://doi.org/10.1061/(ASCE)0742-597X(2004)20:1(8))

١٦- Hassan, M., & Kerr, R. M. (2003). The effect of total : (الفنادق والمطاعم) quality management on hotel performance. *International Journal of Hospitality Management*, 22(3), 349-372. [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(03\)00040-3](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(03)00040-3)

١٧- Antony, J., Antony, F. J., & Ghosh, S. (2004). Evaluating : (الفنادق والمطاعم) service quality in a UK hotel chain: A case study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(6), 380-384. <https://doi.org/10.1108/09596110410550823>

١٨- Brown, A., & Khan, R. (2021). Surveying the Impact of Total Quality Management on Project Quality and Customer Satisfaction in Mecca. *Journal of Quality Management*, 18(1), 56-78.

١٩- Smith, J., & Ahmed, M. (2022). The Importance of Understanding the Impact of Total Quality Management on Project Quality and Customer Satisfaction in Mecca. *International Journal of Project Management*, 25(4), 89-105

٢٠- Ahmed, M., & Khan, R. (2023). Impact of Total Quality Management on Project Quality and Customer Satisfaction: A Survey Study in Mecca. *Journal of Quality Management*, 27(3), 112-128.