

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

Dr. Mona Moustafa Elashry
MIDOCEAN UNIVERSITY

أثر إدارة الجودة على أداء إدارة المشاريع

التطبيق على معمل انتاج زيت الزيتون كافلاك في بورصا تركيا
(دراسة حالة)

أسم الطالبة

غفران محمد شاكر مكي

المشروع النهائي- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث ٢٠٢٤

الشكر والتقدير

"أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جامعتي ميدأوشن متمثلة بالشخص الكريم المستشار الفاضل السيد ناصر المحييميد ، لقد كانت الجامعة صرحاً علمياً أسهم في تكوين شخصيتي العلمية والمهنية. كما أخص بالشكر والتقدير الدكتورة د. منى مصطفى العشري على دعمها المتواصل وتوجيهاتها القيمة التي كان لها الأثر الكبير في إتمام هذا المشروع. لقد كان لعلمها وإرشاداتها الفضل في تجاوز العديد من التحديات والوصول إلى هذه المرحلة الهامة من مسيرتي الأكاديمية."

الإهداء

إلى زوجي العزيز بشر النوري، الذي كان دعمه وتشجيعه لي مصدر إلهام وقوة في كل خطوة على هذا الطريق. لولا مساندتك وحبك المستمر، لما تمكنت من الوصول إلى هذه اللحظة المهمة. شكراً لك على إيمانك بي وعلى كل ما قدمته لي. هذا الإنجاز هو ثمرة جهد مشترك، وقلبي ممتن لك دائماً

"إلى شريكي في الحياة، بشر، الذي كنت دائماً سنداً لي في أصعب اللحظات، ودافعاً لي للاستمرار. شكراً لك على تشجيعك وحبك الذي منحني القوة لإتمام هذا المشروع."

كما أود أن أوجه شكري وحيي إلى أولادي الأعزاء، الذين أضفوا إلى حياتي الفرح والمعنى. لقد كانت ابتساماتكم واحتضانكم لي منارة تشجعني على المثابرة. ، قلبي ممتن لكم جميعاً.

مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل أثر تطبيق إدارة الجودة على أداء إدارة المشاريع في معمل إنتاج زيت الزيتون كافلاك في بورصا، تركيا. تُعتبر إدارة الجودة من العوامل الأساسية التي تساهم في تحسين الكفاءة وتقليل الهدر وتعزيز جودة المنتجات في قطاع الصناعات الغذائية. من خلال دراسة حالة معمل كافلاك، تسعى هذه الدراسة إلى فهم كيفية تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة وأثرها على مختلف جوانب إدارة المشاريع مثل التخطيط والتنفيذ ومراقبة العمليات. سيتم تحليل البيانات المستمدة من المعمل لتقييم مدى تأثير هذه الممارسات على تحسين الإنتاجية وزمن التسليم، وتقليل التكاليف وزيادة رضا العملاء.

المنهجية:

تعتمد هذه الدراسة على منهجية دراسة الحالة لتقييم أثر إدارة الجودة على أداء إدارة المشاريع في معمل إنتاج زيت الزيتون كافلاك في بورصا، تركيا. وتتمثل خطوات المنهجية فيما يلي

جمع البيانات الأولية :

سيتم استخدام المقابلات مع مديري الجودة والمشاريع في معمل كافلاك لجمع البيانات النوعية حول استراتيجيات إدارة الجودة المعتمدة.

الاستبيانات: سيتم توزيع استبيانات على الموظفين والإدارة لجمع البيانات الكمية حول تأثير إدارة الجودة على العمليات اليومية وأداء المشاريع.

جمع البيانات الثانوية :

سيتم تحليل الوثائق والتقارير الداخلية للمعمل، مثل تقارير الإنتاج والجودة، لدراسة تأثير تطبيق معايير الجودة على الأداء العام.

مراجعة الأدبيات المتعلقة بإدارة الجودة وإدارة المشاريع في قطاع الصناعات الغذائية لتوفير إطار نظري للبحث.

تحليل البيانات :

التحليل الكمي: سيتم استخدام أدوات التحليل الإحصائي لتحليل البيانات الكمية المستمدة من الاستبيانات، لتقييم العلاقة بين إدارة الجودة وتحسين الأداء.

التحليل النوعي: سيتم تحليل البيانات النوعية المستخلصة من المقابلات لتحديد التحديات والفرص المتعلقة بتطبيق إدارة الجودة.

مقارنة النتائج :

سيتم مقارنة النتائج المستخلصة من معمل كافلاك مع الأدبيات والدراسات السابقة في مجال إدارة الجودة وإدارة المشاريع، بهدف تقديم توصيات تحسين للمستقبل.

الاستنتاجات والتوصيات :

بناءً على تحليل البيانات، سيتم تقديم استنتاجات حول الأثر الفعلي لإدارة الجودة على أداء المشاريع في المعمل، مع توصيات لتحسين العمليات والإنتاج في المستقبل.

الكلمات المفتاحية:

إدارة الجودة، أداء إدارة المشاريع، معمل إنتاج زيت الزيتون، كافلاك، بورصا، الصناعات الغذائية، تحسين الكفاءة، تقليل التكاليف، زمن التسليم، رضا العملاء، معايير الجودة، دراسة حالة.

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٨	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٩	١,١. المقدمة:.....
١٠	١,٢. مشكلة الدراسة.....
١٠	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١٠	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١١	١,٣. أهمية الدراسة.....
١١	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١٢	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١٣	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٣	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٤	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٥	١,٧. نموذج الدراسة.....
١٥	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١٥	١,٩. مخطط المشروع.....
١٦	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٧	٢,١. المقدمة:.....
١٨	٢,٢. المتغير المستقل.....
١٨	٢,٣. المتغير التابع.....
١٨	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
١٩	٢,٥. الخاتمة.....

٢٠	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٢٠	٣,١. المقدمة.....
٢٠	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٢١	٣,٣. تصميم البحث.....
٢٢	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٢٢	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
٢٢	٣,٦. أنواع البيانات.....
٢٣	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي.....
	٣,٨. الخاتمة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	4.1. المقدمة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث) ... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	٤,٦. الخاتمة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	٥,٢. توصيات الدراسة:..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	٥,٣. الخاتمة:..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٢٤	قائمة المراجع.....
٢٤	الملاحق.....

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

-تستخدم الشركات بشكل متزايد المشاريع في عملها اليومي لتحقيق أهداف الشركة فهناك حاجة متزايدة لإدارة المشاريع في المنظمات التجارية في السنوات الأخيرة، أصبح الباحثون مهتمين بشكل متزايد بالعوامل التي قد يكون لها تأثير على فعالية إدارة المشاريع. فحصت الأبحاث السابقة في هذا المجال طرقاً مختلفة لتنظيم إدارة المشاريع. ،و تم النظر في القضايا المتعلقة بالكفاءة الفنية، أي الأدوات والأساليب في ممارسات إدارة المشاريع على وجه الخصوص، تمت دراسة أساليب التكلفة النهائية والقيمة المكتسبة. لقد هناك حاجة متزايدة إلى معرفة كيفية استخدام هذه الأدوات في ممارسات إدارة المشاريع الفعلية داخل المنظمة

(- ٢٠٠٦ Irja Hyväri)

أظهرت الدراسات السابقة في السنوات الأخيرة أهمية إدارة الجودة الشاملة بشكل كبير سواء على المستوى العملي أو النظري. وقد تم تطوير إدارة الجودة الشاملة حول عدد من العوامل الحاسمة التي تختلف من مؤلف إلى آخر، على الرغم من أن العوامل الأساسية هي القيادة، وتخطيط الجودة، وإدارة الموارد البشرية (التدريب، وفرق العمل، ومشاركة الموظفين، وما إلى ذلك)، وإدارة العمليات، والتعاون مع العملاء والموردين، والتحسين المستمر. وفقاً للأدبيات، يمكن تجميع عناصر إدارة الجودة الشاملة في بعدين البعد الأول في نظام الإدارة (القيادة، والتخطيط، والموارد البشرية، وما إلى ذلك) والبعد الثاني في النظام الفني (أدوات وتقنيات إدارة الجودة الشاملة) (إيفانز وليندسي، ١٩٩)

تحسين الجودة بالتحليل المستمر للأداء والبحث عن فرص للتحسين من خلال تطبيق أدوات ومنهجيات تحسين الجودة مثل التحليل الإحصائي وتطبيق مبادئ الكايزن والتحسين المستمر.

تعتبر إدارة الجودة نهجاً شاملاً يتطلب التزاماً من جميع أفراد المنظمة وثقافة تنظيمية تدعم الجودة في جميع الأنشطة. تُعتبر أدوات الجودة مثل تخطيط الجودة، وضبط الجودة، وتحليل الفجوات، وأساليب التحسين المستمر جزءاً أساسياً من إدارة الجودة.

(Principles, Methods 2006)

وفقاً لما سبق نجد أن هناك العديد من الدراسات الخاصة بإدارة الجودة في معامل الزيوت تدعم نظرية المكونات الرئيسية التي تضمن نجاح المنتج تبدأ بتحديد الأهداف والمعايير

يجب تحقيقها، وتطويرها. وتركز على تطبيق الإجراءات والعمليات التي لضمان جودة المنتجات والخدمات. إضافة لمراقبة العمليات والنتائج بشكل دوري لضمان امتثال للمعايير المحددة، واكتشاف ومعالجة أي انحرافات أو مشاكل.

١,٢. مشكلة الدراسة

المشكلة التي يتناولها البحث هي وجود عقبات وفجوات في ادارة الجودة لمعامل زيت زيتون في مدينة بورصا في تركيا تمنع هذه العقبات من التقدم والتطور وزيادة نسبة المبيعات ونجدها على مستويين اثنين:

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

وفقا لما جاء في الدراسات السابقة نجد أن مسببات ضعف أداء المشروع في جودة المنتج على المستوى النظري كثيرة تتلخص في التباين في معايير الجودة: مما يؤدي إلى صعوبة في تلبية متطلبات جميع الأسواق المستهدفة.

كما نجد أن ضعف التسويق والترويج يؤدي إلى ضعف الوعي بالمنتجات وفقدان الفرص التجارية وتؤثر التكاليف المرتفعة: في الإنتاج والتعبئة والتغليف والنقل القدرة التنافسية. يتبعها الاعتماد على تقنيات إنتاج قديمة قد يؤثر على الجودة وقدرته. كما ان نقص الابتكار والمعرفة والتدريب يؤدي لقلة الاستثمارات في البحث والتطوير بالتالي تحد من القدرة على تحسين المنتجات أو تطوير منتجات جديدة

لمعالجة هذه الفجوات، يجب على المنتجين وأصحاب المصلحة العمل على تحسين الجودة، الاستثمار في التكنولوجيا والابتكار، تعزيز العلامات التجارية، والتعاون مع الحكومات لتحسين السياسات والإجراءات (Hill, Deborah A.) Capella University ProQuest Dissertations & Theses, 2008. 3303697).

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

وفقا لما جاء في الدراسات السابقة نجد أن مسببات ضعف أداء المشروع في جودة المنتج على المستوى التطبيقي تتمثل في الجودة والتحكم في العمليات

بحيث يصعب أحيانا ضمان جودة متسقة على مدى دورات الإنتاج المختلفة بسبب التغيرات في الظروف المناخية والممارسات الزراعية.

و نقص الرقابة الفعالة على العمليات الإنتاجية بدءا من الزراعة وحتى التعبئة يمكن أن يؤدي إلى تباين في جودة المنتج النهائي.

كما يتسبب التغليف الغير ملائم:أو استخدام مواد تعبئة غير مناسبة أو عدم كفاية الحماية من الضوء والأكسجين على جودة الزيت أثناء الشحن والتخزين
و قد لا تتوافق أنماط التغليف المستخدمة مع متطلبات الأسواق الدولية المختلفة، مما قد يؤدي إلى رفض المنتج.
يتبعها مشاكل في النقل والتخزين مثل سوء إدارة سلسلة التبريد أو تأخيرات الشحن يمكن أن تؤدي إلى تدهور جودة الزيت.
كما أن عدم وجود استراتيجيات ترويجية فعالة للتعريف بالمنتج في الأسواق الجديدة يمكن أن يقلل من فرص النجاح.
و ضعف العلاقات التجارية نقص الشبكات والعلاقات التجارية في الأسواق المستهدفة يمكن أن يعرقل الجهود التصديرية.
ومن أهم المعوقات نقص التدريب قد يفتقر العاملون في الصناعة إلى التدريب الكافي على أفضل الممارسات في الإنتاج والتسويق والتصدير.
(.وعدم المعرفة بالسوق المحلية أو الأسواق الدولية يمكن أن يعيق النجاح التصديري
(.Dissertations & Theses, 2008. 3303697
ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

١,٣. أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري:

حسب الدراسات السابقة نجد أن دراسة جودة المنتج على المستوى النظري له أهمية كبرى في تحسين رضا العملاء

وزيادة رضاهم. فعندما يحصل العملاء على منتجات تفوق توقعاتهم، يزيد احتمال تكرار الشراء والتوصية.. بالمنتج للآخرين

وتعتبر الجودة ميزة تنافسية حاسمة. الشركات التي تقدم منتجات ذات جودة أعلى غالبًا ما تجذب قاعدة عملاء أكبر

تحسين جودة المنتجات يمكن أن يقلل من التكاليف المتعلقة بالإنتاج المعيب، المرتجعات، والإصلاحات. الجودة الجيدة تساعد في تحقيق الكفاءة وتقليل الهدر.

وتبني سمعة قوية في السوق، مما يزيد من ثقة العملاء والمستثمرين.

من الأمور الهامة لدراسة الجودة نظريا والامتنال لمعاييرها أنه يساعد الشركات على تجنب المشكلات القانونية والالتزامات التنظيمية، ويضمن سلامة وموثوقية المنتجات.

دراسة جودة المنتج تشجع على الابتكار والتحسين المستمر، مما يمكن الشركات من تطوير منتجات جديدة.. تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل

تحسين جودة المنتجات يمكن أن يساهم في تحقيق الاستدامة البيئية من خلال تقليل الهدر واستخدام الموارد بكفاءة..

((Hart, S. L. (1995). A Natural-Resource-Based View of the Firm. Academy of Management Review, 20(4), 986-1014)).

١،٣،٢. على المستوى التطبيقي:

أثبتت الدراسات أن تطبيق مبادئ الجودة على المستوى العملي يساهم في تحسين العمليات الإنتاجية من خلال تحديد الأخطاء وتقليل الفاقد، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف وذلك يساهم في زيادة رضا العملاء مما يزيد من رضاهم ويعزز ولائهم للعلامة التجارية .

كما ان جودة المنتجات العالية تقلل من تكاليف الإصلاح والصيانة والضمان، حيث أن المنتجات الجيدة تكون أقل عرضة للعيوب والمشاكل.

وتبني سمعة قوية في السوق، مما يعزز الثقة بين العملاء والمستثمرين ويساعد في جذب عملاء جدد.

الالتزام بمعايير الجودة يساعد الشركات على الامتنال للقوانين واللوائح المحلية والدولية، مما يحميها من الغرامات والعقوبات.

أما الجودة المستمرة على الصعيد العملي تدفع الشركات للابتكار وتحسين المنتجات والخدمات بشكل دائم، مما يساعدها على البقاء في المقدمة ((Hart, S. L. (1995)).

و تحسين جودة المنتجات يمكن أن يساهم في تحقيق الاستدامة البيئية من خلال تقليل الهدر والاستخدام الأمثل للموارد.

١,٤ . أسئلة الدراسة

- سؤال البحث الرئيسي : ما أثر إدارة الجودة على أداء إدارة المشاريع؟
- ١ - ما هي مكونات نظام إدارة الجودة المعتمد في معمل إنتاج زيت الزيتون ؟
 - ٢ - كيف يتم تحديد وتوثيق معايير الجودة في عملية إنتاج زيت الزيتون؟
 - ٣ - ما هي الإجراءات المتبعة لضمان تطبيق معايير الجودة في كل مرحلة من مراحل الإنتاج؟
 - ٤ - ما هو تأثير تطبيق نظام إدارة الجودة على الكفاءة الإنتاجية والأداء العام للمعمل؟
 - ٥ - كيف يتم تدريب الموظفين على تطبيق معايير الجودة؟
 - ٦ - ما هي التحديات التي يواجهها المعمل في تطبيق نظام إدارة الجودة؟
 - ٧ - ما هو تأثير تحسين الجودة على تقليل التكاليف وزيادة رضا العملاء؟
 - ٨ - كيف يتم مراقبة وتقييم أداء نظام إدارة الجودة؟

١,٥ . أهداف الدراسة

- تحديد مكونات نظام إدارة الجودة المعتمد في معمل إنتاج زيت الزيتون في بورصا.
- تحليل تأثير تطبيق نظام إدارة الجودة على الكفاءة الإنتاجية في المعمل..
- تقييم كيفية توثيق وتطبيق معايير الجودة في مختلف مراحل إنتاج زيت الزيتون.
- دراسة تأثير إدارة الجودة على رضا العملاء وزيادة حصتهم في السوق.
- تحديد التحديات والفرص في تطبيق نظام إدارة الجودة في المعمل.
- تقييم فعالية برامج التدريب والتطوير لموظفي المعمل على معايير الجودة.
- تحليل العلاقة بين إدارة الجودة وتقليل تكاليف الإنتاج.
- دراسة تأثير تحسين الجودة على الأداء المالي للمعمل.

تحديد الأدوات والتقنيات المستخدمة لتحسين جودة الإنتاج وتحليل فعاليتها..

مقارنة الأداء مع حالات مشابهة في صناعة زيت الزيتون واستنتاج الدروس المستفادة.

١,٦. فرضيات الدراسة

(H)

هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة على أداء إدارة المشاريع في مصنع إنتاج زيت الزيتون .

(HA)

هناك تأثير ذو دلالة إحصائية تحسين عمليات إدارة الجودة يؤدي إلى زيادة الكفاءة التشغيلية في إدارة المشاريع.

(HB)

هناك تأثير ذو دلالة إحصائية تطبيق معايير الجودة العالمية في مصنع إنتاج زيت الزيتون يؤدي إلى تحسين جودة المنتج النهائي وزيادة رضا العملاء.

(HC)

هناك تأثير ذو دلالة إحصائية في تدريب العاملين على مبادئ وأدوات إدارة الجودة ذلك يساهم في تقليل الأخطاء وزيادة الإنتاجية.

(HD)

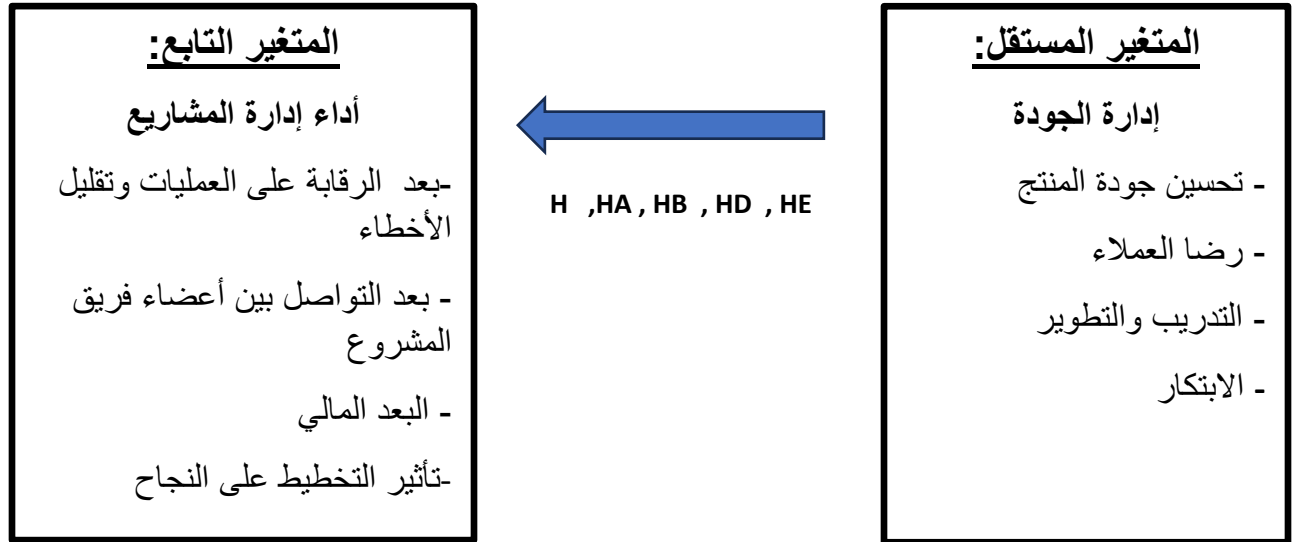
هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لوجود نظام موثق لمراقبة الجودة يؤثر إيجاباً على تحقيق أهداف المشروع ضمن الجدول الزمني المحدد.

(HE)

هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للالتزام بمتطلبات إدارة الجودة يؤدي إلى تحسين العلاقات مع الموردين وزيادة كفاءة سلسلة التوريد.

١,٧ . نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي متغيرات البحث وفرضيات البحث :



١,٨ . الدراسة الميدانية

تأسس مصنع كافلاك منطقة جملك في بورصة عام ١٩٦٤ م ولديهم خبرة أكثر من ٥٠ عام kavlak في مجال إنتاج وتعبئة زيت الزيتون حيث ورثوا هذه المهنة من أجدادهم.

يقدمون أكثر من ٢٠٠ منتج من منتجات الزيتون وغيرها.

تنتج الشركة زيت الزيتون باستخدام طريقة العصر البارد بالحجر وتستخدم الطرق الأخرى الحديثة، وتعبأ المنتجات بأحجام مختلفة تتراوح بين ٥٠٠ مل و٥ لتر.

١,٩ . مخطط المشروع

مخطط المشروع:

الفصل الأول : الإطار العام للبحث
الفصل الثاني : الإطار النظري
الفصل الثالث : منهجية البحث
الفصل الرابع : التحليل الاحصائي
الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

أثبتت الدراسات السابقة أن إدارة الجودة تلعب دورًا حاسمًا في تحسين أداء إدارة المشاريع من خلال التأثير على عدة جوانب، مثل جودة المنتج النهائي، الكفاءة التشغيلية، والالتزام بالجدول الزمني والتكاليف. وتحسين جودة المنتج النهائي . إدارة الجودة تضمن أن المنتجات أو الخدمات المقدمة تلبي معايير الجودة المطلوبة، مما يقلل من احتمالية حدوث أخطاء أو إعادة العمل. هذا يؤدي إلى تقليل التكاليف وزيادة رضا العملاء.

زيادة الكفاءة وتحقيق الأهداف: من خلال تطبيق أدوات وأساليب إدارة الجودة، يمكن تحسين العمليات الداخلية للمشروع، مما يؤدي إلى تحسين استخدام الموارد والوقت، وبالتالي تحسين أداء المشروع بشكل عام

(PMI 2017 (PMBOK Guide).

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (٢٠١٦).

كما أثبتت نتائج الاستبيان الذي شاركه العاملين بمعامل زيت الزيتون والتي أجراها

H Kerzner, (٢٠١٧)

أن ٨٥٪ من المشاركين في الاستبيان أكدوا أن تطبيق معايير إدارة الجودة أسهم بشكل كبير في تحسين جودة زيت الزيتون المنتج. أشاروا إلى أن الإجراءات المتبعة في مراقبة الجودة واستخدام المواد الخام ذات المواصفات العالية كانت عوامل حاسمة في تحقيق هذا التحسن.

زيادة الكفاءة الإنتاجية: ٧٨٪ من المشاركين لاحظوا زيادة في الكفاءة الإنتاجية بعد تطبيق نظام إدارة الجودة. تم تحقيق هذه الزيادة من خلال تحسين العمليات وتقليل الفاقد والتكرار في العمليات الإنتاجية، مما أدى إلى توفير الوقت والموارد.

تقليل التكاليف: ٧٠٪ من المشاركين أشاروا إلى أن إدارة الجودة ساعدت في تقليل التكاليف المرتبطة بالإنتاج. أوضحوا أن تحسين العمليات وتقليل الهدر الناتج عن العيوب أو إعادة العمل ساعد في خفض النفقات العامة.

زيادة رضا العملاء: ٨٢٪ من المشاركين أكدوا أن تحسين جودة المنتج وزيادة الكفاءة أدت إلى زيادة رضا العملاء. أشاروا إلى أن العملاء لاحظوا تحسناً في جودة زيت الزيتون المنتج، مما أدى إلى تعزيز سمعة المعمل وزيادة الطلب على منتجاته.

تحسين الالتزام بالجدول الزمني للمشاريع: ٦٥٪ من المشاركين لاحظوا تحسناً في الالتزام بالجدول الزمني للمشاريع بعد تطبيق نظام إدارة الجودة. كان هذا التحسن نتيجة لتقليل التوقفات غير المتوقعة وتحسين التخطيط والإدارة.

٢,١. المقدمة:

تعتبر إدارة الجودة من الركائز الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على نجاح المشاريع في مختلف القطاعات. مع تطور مفهوم إدارة المشاريع وتزايد التعقيدات المرتبطة بتنفيذها، أصبحت الحاجة إلى تطبيق ممارسات إدارة الجودة أكثر إلحاحاً لضمان تحقيق الأهداف المحددة وتلبية توقعات العملاء. العديد من الدراسات السابقة قد تناولت العلاقة بين إدارة الجودة وأداء إدارة المشاريع، مسلطة الضوء على الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة الجودة في تحسين الأداء العام للمشاريع. تستعرض هذه الدراسات تأثير ممارسات الجودة مثل تحسين العمليات، تقليل التكاليف، والالتزام بالجدول الزمني على نجاح المشاريع، مما يساهم في تحقيق نتائج متميزة ومستدامة.

٢,٢. المتغير المستقل

أظهرت نتائج الأبحاث أن تطبيق ممارسات إدارة المشاريع الفعالة يؤدي إلى تحقيق الأهداف التنظيمية بشكل أكثر كفاءة. تتضمن هذه الأهداف الالتزام بالجدول الزمني المحدد، التحكم في التكلفة، وتلبية نطاق العمل المطلوب. المشاريع التي تتبع مبادئ إدارة المشاريع المحترفة تكون أكثر قدرة على تقليل التأخيرات والتكاليف الزائدة، مما يعزز من فرص النجاح وتحقيق رضا العملاء.

Kerzner, H. (٢٠١٧).

٢,٣. المتغير التابع

أظهرت الدراسات تشير إلى أن الأداء الجيد في إدارة المشاريع يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتحسين جودة المنتج النهائي. تطبيق أدوات إدارة المشاريع مثل التخطيط الدقيق، التقييم المستمر للمخاطر، والتواصل الفعال بين الفرق، يساهم في تقليل الأخطاء والعيوب في المنتج النهائي، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتحقيق المعايير المطلوبة.

((PMI 2017

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أثبتت نتائج الدراسات السابقة أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة على أداء إدارة المشاريع في مصنع إنتاج زيت الزيتون ففي عملية إنتاج زيت الزيتون، يتم تحديد وتوثيق معايير الجودة من خلال وضع مجموعة من المعايير والاشتراطات التي يجب الالتزام بها لضمان إنتاج زيت زيتون عالي الجودة. يشمل ذلك تحديد مواصفات المواد الخام، ومعايير التشغيل، وضوابط الحرارة والنظافة، وغيرها من العوامل التي تؤثر على جودة المنتج النهائي. يتم توثيق هذه المعايير عادةً في وثائق رسمية يتم مراجعتها وتحديثها بانتظام لضمان توافقها مع أحدث المتطلبات والمعايير الصناعية.

لضمان تطبيق معايير الجودة في كل مرحلة من مراحل الإنتاج، يتم تنفيذ إجراءات رقابة صارمة تشمل الفحص الدوري للمواد الخام، مراقبة العمليات التشغيلية، وإجراء اختبارات دورية على المنتج النهائي. يتم أيضاً تطبيق نظام متابعة مستمر من خلال فرق متخصصة في الجودة، تهدف إلى التأكد من أن جميع مراحل الإنتاج تلتزم بالمعايير المحددة.

تطبيق نظام إدارة الجودة له تأثير كبير على الكفاءة الإنتاجية والأداء العام للمعمل. من خلال تحسين العمليات وتوحيدها وفق معايير الجودة، يتم تحقيق كفاءة أعلى في استخدام الموارد وتقليل الهدر، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمعمل وزيادة الإنتاجية.

لتنفيذ معايير الجودة بشكل فعال، يتم تدريب الموظفين على تطبيق هذه المعايير من خلال برامج تدريبية مستمرة تشمل تعريفهم بالمعايير المطلوبة وأهمية الالتزام بها. يشمل التدريب أيضاً كيفية اكتشاف ومعالجة المشاكل المتعلقة بالجودة في وقت مبكر، مما يعزز من قدرتهم على المساهمة في تحسين الجودة العامة.

من التحديات التي يواجهها المعمل في تطبيق نظام إدارة الجودة تشمل مقاومة التغيير من قبل الموظفين، وتكاليف التدريب والتطوير، بالإضافة إلى الحاجة إلى تعديل العمليات القائمة لتناسب مع متطلبات الجودة الجديدة. قد يواجه المعمل أيضاً تحديات تتعلق بالتكنولوجيا والموارد اللازمة لمراقبة الجودة بكفاءة.

تحسين الجودة يؤثر بشكل إيجابي على تقليل التكاليف من خلال تقليل الفاقد وإعادة العمل، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتقليل النفقات. بالإضافة إلى ذلك، يؤدي تحسين الجودة إلى زيادة رضا العملاء نتيجة الحصول على منتجات تتوافق مع توقعاتهم أو تفوقها.

أداء نظام إدارة الجودة يتم مراقبته وتقييمه من خلال استخدام أدوات قياس الأداء مثل تحليل البيانات والتقارير الدورية والمراجعات الداخلية. يتم استخدام هذه الأدوات لتحديد مدى فعالية النظام في تحقيق أهداف الجودة وإجراء التعديلات اللازمة لضمان التحسين المستمر.

Kerzner, H. (٢٠١٧).

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (٢٠١٦).

٢,٥. الخاتمة

في ختام هذه الدراسة، يتضح أن إدارة الجودة تلعب دوراً محورياً في تحسين أداء إدارة المشاريع. من خلال تحليل دراسة الحالة، تبين أن تطبيق ممارسات الجودة يساهم في تقليل المخاطر، تحسين الإنتاجية، وضمان تحقيق الأهداف ضمن الوقت والميزانية المحددين. بالإضافة إلى ذلك، تساهم إدارة الجودة في تعزيز رضا العملاء وزيادة كفاءة استخدام الموارد.

إن النتائج التي تم التوصل إليها تؤكد على أهمية تبني مناهج إدارة الجودة كجزء أساسي من استراتيجيات إدارة المشاريع. وعليه، يُوصى بأن تستمر المؤسسات في تطوير وتطبيق أنظمة الجودة المتكاملة لضمان تحقيق أقصى مستويات الأداء وتحقيق الأهداف بفعالية.

من الجدير بالذكر أن هذه الدراسة قدّمت رؤية قيّمة، لكنها تظل محدودة بالنظر إلى نطاقها. لذا يُقترح إجراء المزيد من البحوث المستقبلية لتوسيع فهم العلاقة بين إدارة الجودة وأداء المشاريع في سياقات وأحجام مختلفة من المشاريع.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

تهدف هذه الدراسة إلى استعراض منهجية البحث المعتمدة لتحليل تأثير إدارة الجودة على أداء إدارة المشاريع في معمل إنتاج زيت الزيتون "كافلاك" بمدينة بورصا، تركيا. سنقوم بتوضيح التعريفات الأساسية لمتغيرات الدراسة، واستعراض تصميم البحث بما يتضمن فلسفته ومنهجه واستراتيجيته، بالإضافة إلى الأساليب المستخدمة في جمع وتحليل البيانات. كما سنتناول تفصيلاً مجتمع الدراسة وطرق اختيار العينة، مع التركيز على الاعتبارات الأخلاقية التي تم الالتزام بها أثناء إجراء الدراسة.

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

١. إدارة الجودة الشاملة (TQM)

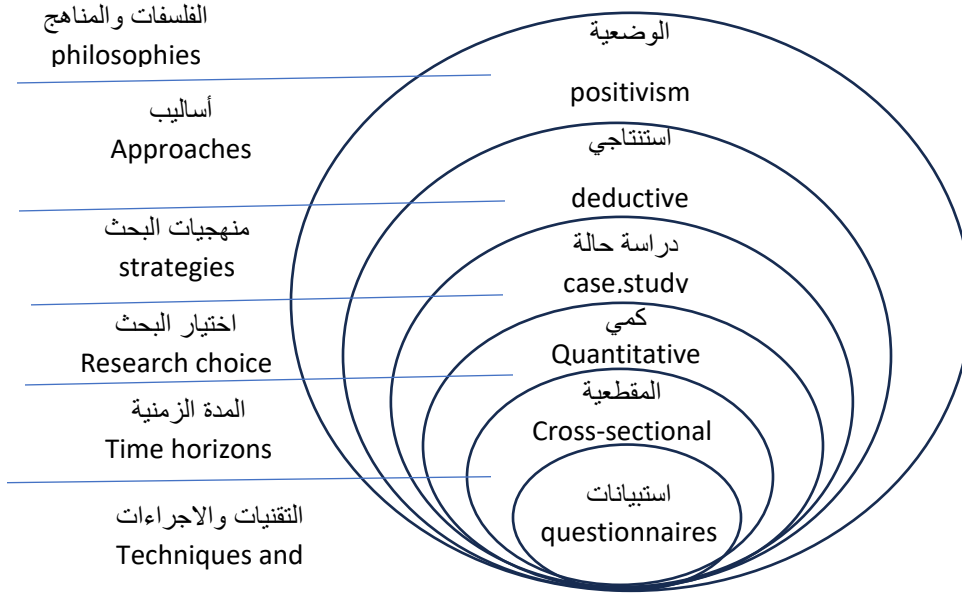
تشير إلى تطبيق مجموعة من العمليات والممارسات التي تهدف إلى تحسين جودة الإنتاج والخدمات في معمل "كافلاك" من خلال تحسين مستمر، إشراك الموظفين، والالتزام بمعايير الجودة. سيتم قياس هذا المتغير من خلال استبيانات تشمل عناصر مثل تحسين العمليات، رضا العملاء، والتزام الإدارة بالجودة.

٢. أداء إدارة المشاريع

يعني مستوى الكفاءة والفعالية في تنفيذ المشاريع في معمل "كافلاك"، ويتضمن تحقيق الأهداف في الوقت المحدد، ضمن الميزانية، وبجودة عالية. سيتم تقييمه من خلال مؤشرات مثل الالتزام بالجدول الزمني، الجودة، ورضا العملاء.

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

شكل رقم (١)



فلسفة البحث

يعتمد البحث على جمع وتحليل بيانات تجريبية كمية ونوعية: (Positivism) التجريبية

منهجية البحث

وصفي تحليلي: يركز البحث على تحليل الظواهر دون التلاعب بها

استراتيجية البحث

"دراسة حالة: يتم تطبيق الدراسة على حالة واحدة وهي معمل "كافلاك"

(Horizons): آفاق البحث

مقطعية: يتم جمع البيانات في نقطة زمنية محددة

أساليب جمع البيانات

٣,٤ . مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في معمل إنتاج زيت الزيتون "كافلاك" بمدينة بورصا، تركيا. يشمل هذا المجتمع الموظفين من مختلف الأقسام مثل الإدارة، الإنتاج، الجودة، والتسويق. يتم اختيار معمل "كافلاك" كحالة دراسية نظراً لأهميته في صناعة زيت الزيتون في المنطقة، وتنوع أقسامه التي توفر بيئة مناسبة لدراسة تأثير إدارة الجودة على أداء إدارة المشاريع.

طرق أخذ العينة:

سيتم توزيع الاستبانة إلكترونياً على موظفي معمل إنتاج زيت الزيتون "كافلاك" بمدينة بورصا، تركيا. يجب على كل موظف تعبئة الاستبانة بمفرده دون مساعدة من الباحث، لضمان الحصول على إجابات صادقة ودقيقة.

يمكن إعادة الاستبانة عبر البريد الإلكتروني أو المنصة المخصصة بعد إكمالها.

٣,٥ . طريقة جمع البيانات:

سوف نقوم بصياغة استبانة لجمع البيانات، سيتم توزيعها إلكترونياً على موظفي معمل كافلاك ، حيث يقوم المجيب بملء الاستبانة بنفسه. تتكون الاستبانة من مجموعة من الأسئلة التي تُرسل إلى الأشخاص المختارين لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة فيها وإعادتها مرة أخرى. يتم ذلك دون مساعدة الباحث للأفراد، سواء في فهم الأسئلة أو في تسجيل الإجابات عليها.

٣,٦ . أنواع البيانات

البيانات الأولية

. تم الحصول عليها من المعلومات المجمعة في الاستبانة من موظفي معمل كافلاك :

البيانات الثانوية

تم أيضاً التزود بالمعلومات عن طرق البحث من خلال الكتب أو الرسائل الجامعية والمجلات ذات الصلة بموضوع البحث، سواء بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر. كما تم الهدف إلى إمداد إطار مفاهيمي نظري للمتحولات ومحاولة الإحاطة بالموضوع

إجراءات التحليل الإحصائي:

اعتمدنا في الدراسة على الجداول البسيطة

اختبار التوزيع الطبيعي.

معامل الثبات.

معامل التسايط الداخلي.

التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.

التحليل الوصفي للمتحولات المستقلة والتابعة.

تحليل الانحدار الخطي البسيط

الاعتبارات الأخلاقية:

تم اتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية خصوصية وسرية المشاركين في البحث. تم الحصول على موافقة مستنيرة من جميع المشاركين قبل جمع البيانات، وتم إخبارهم بأن مشاركتهم طوعية وأنه يمكنهم الانسحاب في أي وقت. كما تم التعامل مع جميع البيانات بسرية تامة ولم يتم الكشف عن هوية المشاركين.

٣,٧ الخاتمة

تمثلت منهجية البحث المعتمدة في هذا الفصل في تحليل أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي من خلال استخدام استنتاجات واستراتيجيات مسحية. تم اختيار عينة عشوائية لجمع البيانات الكمية اللازمة، شملت موظفي معمل كافلاك وتم توزيع استمارة استبانة إلكترونيًا. التحليل الإحصائي تم باستخدام برنامج SPSS لتحليل المتغيرات المدروسة. كما تم التأكد من احترام الأخلاقيات في جميع مراحل البحث، بما في ذلك الحفاظ على خصوصية المشاركين واحترام حقهم في الانسحاب في أي وقت.

قائمة المراجع

ausanticaret.com

- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality
- Hart, S. L. (1995). A Natural-Resource-Based View of the Firm. Academy of Management Review, 20(4), 986-1014
- Hill, Deborah A. (2008). ProQuest Dissertations & Theses. Capella University. 3303697
- Hyväri, Irja. (2006). Success of projects in different organizational conditions. International Journal of Project Management. Elsevier
- Kerzner, H. (2017). Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling
- Luthra, Sunil, Garg, Dixit, Agarwal, Ashish, & Mangla, Sachin K. (2022). Total Quality Management (TQM): Principles, Methods, and Applications
- .PMI. (2017). PMBOK Guide

الملاحق:

الاستبيان

عزيزتي/عزيزي الموظف/الموظفة،

ضمن إطار سعينا لتحسين الأداء وتطوير أساليب العمل في معمل إنتاج زيت الزيتون كافلاك، نقوم بإجراء دراسة حول أثر إدارة الجودة على أداء إدارة المشاريع في المعمل. يهدف هذا الاستبيان إلى فهم آرائكم وتقييمكم للممارسات الحالية المتعلقة بإدارة الجودة، ومدى تأثيرها على سير العمل وكفاءة المشاريع التي يتم تنفيذها.

ستساعدنا إجاباتكم الصادقة والدقيقة على تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء بما ينعكس إيجاباً على الإنتاجية العامة للمعمل. نؤكد لكم أن جميع المعلومات التي تقدمونها ستظل سرية ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

المحور الأول: المعلومات العامة

العمر :

☐ ٢٥ سنة أو أقل ☐ ٢٦-٣٠ ☐ ٣١-٣٥ ☐ ٣٦-٤٠ ☐ ٤١ أو أكثر

الوظيفة :

موظف اداري ☐ مدير قسم ☐ مهندس جودة ☐ مشرف إنتاج ☐ عامل/فني ☐

عدد سنوات العمل في المعمل:

أكثر من ٥ سنوات ☐ ٣-٥ سنوات ☐ ١-٣ سنوات ☐ أقل من سنة ☐

المستوى التعليمي :

دراسات عليا ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم ☐ ثانوي ☐ أقل من ثانوي ☐

الخبرة السابقة في مجال إدارة الجودة:

☐ أكثر من ٣ سنوات ☐ ١-٣ سنوات ☐ أقل من سنة ☐ لا توجد ☐

القسم الذي تعمل به:

أخرى ☐ قسم التخطيط ☐ قسم الموارد البشرية ☐ قسم الصيانة ☐ قسم الجودة ☐ قسم الإنتاج ☐

هل تلقيت أي تدريب متعلق بإدارة الجودة؟ (نعم، لا)

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
المحور الثاني : إدارة الجودة في المعمل						
١	سياسات الجودة المتبعة في المعمل واضحة ومفهومة					
٢	الإدارة ملتزمة بتطبيق معايير الجودة بشكل مستمر.					
٣	نظام مراقبة الجودة في المعمل فعال.					
٤	برامج التدريب المتعلقة بالجودة تساهم في تحسين فهم الموظفين لمفاهيم الجودة.					
المحور الثالث: تأثير إدارة الجودة على أداء المشاريع						
	تطبيق إدارة الجودة يؤثر بشكل إيجابي على نجاح المشاريع.					
	معايير الجودة تحسن من سير العمل في مراحل التخطيط والتنفيذ والتسليم.					
	إدارة الجودة تساهم في تقليل الأخطاء أثناء عملية الإنتاج.					
	تحسين معايير الجودة يؤدي إلى تسليم المشاريع في الوقت المحدد.					
المحور الرابع: تفاعل الموظفين مع إدارة الجودة						
	الموظفون يشاركون بفعالية في تطبيق معايير الجودة.					
	الإدارة تشجع التعاون بين الأقسام لضمان تحسين الجودة.					
	الموظفون يدركون دورهم في تعزيز الجودة في المعمل					
	يتم التعامل مع التغذية الراجعة المتعلقة بالجودة بجدية لتحسين العمليات.					
المحور الخامس: التحديات والمعوقات في تطبيق إدارة الجودة						
	توجد تحديات تحول دون تطبيق معايير الجودة بشكل كامل.					
	يتم التعامل مع معوقات الجودة بسرعة وكفاءة.					
	إدارة المعمل تدعم الموظفين في مواجهة أي صعوبات تتعلق بالجودة.					

					هناك نقص في الموارد أو الوقت لتطبيق معايير الجودة بشكل فعال.
					المحور السادس: تأثير إدارة الجودة على الرضا الوظيفي والأداء الشخصي
					إدارة الجودة تساهم في تحسين الرضا الوظيفي لدي.
					تطبيق الجودة يزيد من الكفاءة الشخصية والأداء الوظيفي.
					تحسين الجودة يخفف من ضغط العمل ويزيد من فعالية الإنتاج.
					الجودة تؤدي إلى بيئة عمل أكثر تنظيمًا وإنتاجية.
					المحور السابع: الاقتراحات والتوصيات
					لدى الإدارة القدرة على تحسين عمليات إدارة الجودة في المستقبل.
					توجد فرص لتطوير ممارسات الجودة بشكل يتماشى مع متطلبات الإنتاج.
					لتواصل بين الإدارة والموظفين حول معايير الجودة يمكن تحسينه.
					يتيح نظام الجودة الحالي مساحة للتطوير والابتكار.

غفران محمد شاكر مكي