

عنوان المشروع
أثر تقييم المخاطر في ضمان الجودة
دراسة حالة (لشركة عبداللطيف جميل) جدة-السعودية

اسم الطالب : سعيد حسين علي الكديم

الرقم الجامعي : 2021203715

المشروع النهائي-2

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي - 2024

الشكر والتقدير

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

أود أن أعبر لك عن امتناني العميق دكتورة د. منى مصطفى العشري

.وتقديري الكبير لجهودك القيّمة والمساهمة الفعّالة التي قدمتها خلال عملية البحث العلمي

ومن خلال معرفتك وخبرتك الواسعة، ساهمت بشكل كبير في توجيهي وتوجيه فريق البحث نحو الأفكار الصحيحة والمسارات

الصائبة لإتمام البحث بنجاح. كانت ملاحظاتك القيّمة واقتراحاتك البناءة لها دور كبير في تطوير العمل وتحسينه

لا يمكنني إبداء كمية الامتنان الكافية لك على الوقت والجهد الذي قمت به لدعمنا وتوجيهنا خلال هذه الرحلة البحثية. فإن تفانيك

في مساعدتي لم يكن فقط ملحوظاً، بل كان مفيداً للغاية وأسهم بشكل كبير في نجاح البحث

أتطلع إلى مزيد من التعاون والعمل المشترك في المستقبل، وكلمة شكرا لا تكفي على الدروس والمعرفة التي اكتسبتها من هذه

التجربة وسأستمر في استخدامها في مشاريعي القادمة

شكراً لك مرة أخرى على كل ما قدمته، وأتمنى لك كل التوفيق والنجاح في جميع مساعيك العلمية والمهنية

مع خالص التقدير والاحترام

الاهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والاهمية :

الكلمات المفتاحية :

المحتويات

2.....	الشكر والتقدير
3.....	الاهداء
4.....	مستخلص الدراسة
4.....	الفصل الأول : الاطار
	1 العام للدراسة
4.....	1.1 المقدمة
7	1.2 مشكلة البحث
7.....	1.2.1. الفجوة النظرية
7.....	2.2.1. الفجوة التطبيقية
8.....	3.1. أهمية الدراسة
8.....	1.3.1. الأهمية النظرية
8.....	2.3.1. الأهمية التطبيقية
9.....	4.1. أسئلة الدراسة
9.....	5.1. أهداف الدراسة
10.....	6.1. فرضيات الدراسة
11.....	7.1. نموذج الدراسة
12.....	8.1. الدراسة الميدانية
13.....	9.1. منهجية الدراسة
14.....	10.1. هيكل الدراسة المقترح
14.....	2 الفصل الثاني: الدراسات السابقة
15.....	1.2 المقدمة
16.....	2.2 المتغير الأول
17.....	3.2 المتغير الثاني
18.....	4.2 العلاقة بين المتغيرات
22.....	5.2 الخاتمة

23	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
	3.1. المقدمة
24	
25	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
25	3.3. تصميم البحث (بصلة البحث)
26	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات
27	3.5. طريقة جمع البيانات
28	3.6. أنواع البيانات
28	3.7. إجراءات التحليل الاحصائي
28	3.8. الخاتمة
29	4. الفصل الرابع: التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج
29	4.1. المقدمة
29	4.2. توصيف عينة الدراسة (الاحصائيات الوصفية لعينة البحث)
29	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
29	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
29	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
	4.6. الخاتمة
29	
30	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستبيانات
	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
30	
30	5.2. توصيات الدراسة
	5.3. الخاتمة
31	
32	6. قائمة المراجع
33	7. الملاحق

الاطار العام للدراسة

1. المقدمة

في ساحة الأعمال المتنامية والمنافسة الشديدة يمتد ضمان الجودة إلى ما هو أبعد من مجرد الاختبار؛ إنه نهج شامل يتطلب التخطيط والانضباط والجهد المستمر في كل مرحلة من مراحل المشروع. تستلزم الإدارة الفعالة لجودة المشروع تعزيز ثقافة العمل الأخلاقية، واتخاذ قرارات مستنيرة، ومعالجة الافتراضات والمخاطر بشكل استباقي منذ بداية المشروع. تقدم نماذج مثل PDP/PIP أطر عمل منظمة لتعزيز كفاءة إدارة الجودة ونتائج المشروع (Churchill, 1988)

لعب ضمان الجودة (QA) دورًا محوريًا في إدارة المشاريع، مما يضمن توافق المشاريع مع متطلبات العملاء والحفاظ على معايير عالية طوال الوقت. إنها أكثر من مجرد سيطرة بيروقراطية، فهي تشمل مراجعة دقيقة للتصميم، وتدقيقًا للمستندات، واختبار النماذج الأولية. في مجالات مثل

البناء، يعتمد ضمان الجودة على تقنيات الإدارة النظامية للإشراف على مختلف أصحاب المصلحة في المشروع يعد ضمان الجودة (QA) في إدارة المشاريع جانباً مهماً يضمن تلبية المشاريع للمعايير المطلوبة وتلبية احتياجات العملاء. يتم التأكيد على دمج أنشطة إدارة الجودة في إدارة المشاريع الاحترافية كضرورة لتحقيق نتائج أفضل للمشروع (Mikkelsen,1990)

و يصبح ضمان الجودة أمراً أساسياً لنجاح المؤسسات واستمراريتها في السوق. يجب أن تلتزم إدارة المؤسسة بممارسة معايير ضمان الجودة في اتخاذ قراراتها بما يضمن تحقيق متطلبات العميل باستمرار (Owen & Maidment,1996)

ويمثل ضمان الجودة مجموعة من العمليات والممارسات التي تهدف إلى ضمان أن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة تلي المعايير المحددة للجودة وتتماشى مع توقعات العملاء

وقد وجدت بعض الدراسات أن استخدام ممارسات إدارة الجودة الشاملة يقلل من تباين عمليات التصنيع، ويزيل عمليات إعادة العمل والخردة (دانيال وآخرون, 1991) , وشهد العقد الماضي انتشاراً ملحوظاً في استخدام ممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM) في كل من الشركات الصناعية وغير الصناعية. أدت المنافسة الشديدة في السوق إلى قيام شركات التصنيع بالبحث عن ميزة تنافسية في عملياتها وعملياتها التصنيعية. لقد قيل أن استخدام ممارسات إدارة الجودة الشاملة له تأثير تآزري على الأداء التنظيمي وعلى ضمان الجودة (Schonberger & Cobb, 1993) وذكر في هذا الجانب التزام إدارة المؤسسة بممارسة سياسة ضمان الجودة داخل المؤسسة بمزيد من تفويض المسؤولية ومنح السلطة للأشخاص الكفاء الذين هم على دراية كاملة وفهم لمفاهيم ومتطلبات ونظم ضمان الجودة المختلفة (Owen & Maidment,1996)

وتعد إدارة تدفقات المعلومات مبكراً هي أمراً بالغ الأهمية لتحسين الجودة في المشاريع. وجدت دراسة تستكشف إدارة المعلومات في ضمان الجودة أن عدم تناسق المعلومات يمكن أن يوجد داخلياً وخارجياً داخل الهياكل التنظيمية متعددة المستويات (زنق وآخرون, 2007).

ويعتبر ضمان الجودة أحد المفاهيم الأساسية والحيوية في مجال إدارة الأعمال والصناعة . كما تشير ضمان الجودة إلى السياسات والاتجاهات والمواقف والخطط التي تعمل على ضمان وتعزيز الجودة والحفاظ على استمراريتها بالإضافة إلى ضمان المساءلة بهدف التحسين المستمر . (Nicholson ,2011)

ضمان الجودة جزءاً أساسياً من إدارة الجودة الشاملة، ويشمل مجموعة من العمليات التي تبدأ من تحديد معايير الجودة ووضع السياسات والإجراءات اللازمة لتحقيقها، وتشمل أيضاً عمليات التحكم في الجودة ومراقبتها خلال عملية الإنتاج أو تقديم الخدمات. كما يتضمن ضمان الجودة التدقيق المستمر وتقييم الأداء لضمان التزام المؤسسة بمعايير الجودة وتحسين العمليات بشكل مستمر، ومن أهم آليات ضمان الجودة : تحديد النقاط والعمليات المراد تحسينها داخل المؤسسة وجمع وتحليل البيانات عن المشكلات التي تواجه المؤسسة وتحديد أسبابها وضع الخطط اللازمة للتغلب على تلك المشاكل ب خطط التحسين و الخطط التنفيذية (Elta & Dunckle , 2011)

ويهدف ضمان الجودة إلى ضمان أن المنتجات أو الخدمات تلي المعايير القياسية للجودة وتتوافق مع توقعات العملاء. تشكل عملية ضمان الجودة مجموعة من الأنشطة والممارسات التي يتم تنفيذها وتساهم في حل مشاكل تقييم عمليات الإنتاج مبكراً و تقديم الخدمات بهدف تحقيق الأداء الممتاز والتميز التشغيلي .

في حين ان هناك مجموعة واسعة من المؤلفات حول إدارة مخاطر المشاريع الا ان هناك اوجه قصور ، سنقوم بتحليل ومناقشة أثر تقييم المخاطر على ضمان الجودة الذي يساعد في تحسين أداء المنظمات وتقليل المخاطر وزيادة تنافسيتها في السوق. سنناقش أيضًا أهمية تطبيق تقييم المخاطر و مبادئ ضمان الجودة في القطاعات الصناعية وكيفية تأثيرها على جودة تسليم المنتجات ورضا العملاء.

على الرغم من أهمية ضمان الجودة اليوم الا أن أوجه القصور في تقييم المخاطر هي واحدة من أكبر الاحتياجات في إدارة المشاريع، فمن المسلم به أنه لم يتم فعل الكثير في هذا الصدد (راز وآخرون، 2002). ، ولقد كانت إدارة وتقييم المخاطر واحدة من الاهتمامات الرئيسية للمديرين التنفيذيين والمهنيين العاملين في المشاريع اليوم، خاصة بعد الأزمة المالية التي هزت العالم في عام 2008. إن نتائج التقييمات اللاحقة للمشروع أو حتى التحقق من فرص الأعمال الخاسرة للشركات واضحة ويشير ذلك إلى أن هذه الأدلة أصبحت أكثر وضوحاً ويمكن قياسها ووضع حلول لذلك

سنستعرض خلال هذا البحث عدة جوانب في اثر تقييم المخاطر مبكراً على تحسين ضمان الجودة، بما في ذلك عملية وضع معايير الجودة وتحديد المعايير القياسية، وأدوات التحكم في الجودة المستخدمة وتقييم الخطر المبكر والتنبؤ به ، وأهمية التدريب وتطوير المهارات لدى العاملين، بالإضافة إلى استخدام تقنيات إدارة الجودة في تحليل البيانات وتحسين العمليات.

وتساعد نماذج تقييم المخاطر الرسمية تمكين للنهج الرسمي لتقييم المخاطر، مثل الهيكل الهرمي لتقسيم المخاطر، أن يحسن اتساق تحديد وقياس

العلاقات بين مصادر المخاطر ومقاييس أداء المشروع (Carr&Tah,2001)

باختصار، يهدف هذا البحث إلى إلقاء الضوء على دور تقييم المخاطر مبكراً لضمان الجودة في تحسين أداء المنظمات وتحقيق التميز التنافسي، وذلك من خلال تقديم استعراض شامل للمفاهيم والممارسات المرتبطة بهذا المجال

إن أهمية تقييم المخاطر على ضمان الجودة تكمن في تحقيق رضا العملاء وبناء سمعة إيجابية للمؤسسة في السوق، مما يساهم في زيادة الثقة بالعلامة التجارية وزيادة الولاء لدى العملاء. كما يعمل ضمان الجودة على تقليل التكاليف الناتجة عن إعادة العمل أو تصحيح الأخطاء والعيوب، وبالتالي يساهم في تحسين كفاءة العمليات وزيادة الربحية للمؤسسة. ويشير مفهوم تقييم المخاطر إلى أهمية تحديد الفجوات في المعرفة واكتشاف الثغرات قبل وقوعها ، كما يتيح الاستفادة من النتائج والتجارب السابقة والجاهزية لها ، ويوجه الهدف والأهداف للبحث الجديد، بالإضافة إلى تحديد الاتجاهات وتقليل المخاطر قدر الإمكان والحصول على ضمان جودة بمواصفات فريدة من نوعها

هدفت دراسة سابقة إلى إبراز أهمية المراجعة الداخلية بالمؤسسة باعتبارها أداة فعالة بها، كما هدف إلى محاولة إظهار الاعمال التي تقوم بها المراجعة الداخلية ومدى مساهمتها في خلق القيمة المضافة في حالة ما إذا تم استغلالها من طرف المديرية العامة للمؤسسة. وخلصت الدراسة إلى أن المراجعة الداخلية تعمل على منع وتقليل حدوث الأخطاء وهذا ما يزيد من الحاجة لها، عن طريق تقديم النصائح للمدراء في محاولة لتقليل ومنع الأخطاء، كما توصلت الدراسة السابقة إلى أن المراجعة الداخلية تسعى للحد من الاسراف وضياع الشيء الذي بدوره يزيد من المردودية ويحسن الاداء ويزيد من الكفاءة والفعالية، وبالتالي زيادة الارباح المسجلة من طرف المؤسسة (شعباني لطفي،2004)

تتنوع ممارسات ضمان الجودة بحسب نوع الصناعة ونوع المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وتتطلب تعاوناً وجهوداً مشتركة من جميع أقسام المؤسسة لضمان تطبيقها بشكل فعال وفعاليتها في تحقيق أهداف الجودة المحددة

كثيراً ما تواجه المشاريع التقنية تحديات في تحقيق أهداف الجودة والموثوقية، وذلك نتيجة لعدم تقدير وتقييم المخاطر المحتملة بشكل صحيح في مراحل مبكرة من دورة حياة المشروع.. يتم التركيز على تحليل العلاقة بين تقييم المخاطر المبكرة وجودة المشروع من خلال دراسة حالة ، مع التركيز على تحليل المتغيرات المؤثرة والتحديات التي يمكن مواجهتها في عملية تطبيق تقييم المخاطر المبكرة وتأثيرها على ضمان جودة المشروع..

2. مشكلة الدراسة

يهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير تقييم المخاطر المبكرة على ضمان الجودة بالإضافة إلى التركيز على تحليل العلاقة بين تقييم المخاطر المبكرة وضمان جودة المشروع، وتحديد النقاط التي سيتم التركيز وفي مشكلة البحث تم تسليط الضوء على الحاجة إلى فهم أفضل لكيفية تحسين ضمان جودة المشاريع من خلال تقييم المخاطر المبكرة.

وتم التركيز على الجانبين النظري والتطبيقي في تقديم الفجوات اللازمة كالآتي :

1- الفجوة النظرية:

- تحديد الحاجة إلى تطوير إطار عمل نظري شامل يفسر كيفية تأثير تقييم المخاطر المبكرة على ضمان جودة المشاريع.
- تحديد العوامل المؤثرة في تقييم المخاطر المبكرة وتأثيرها على ضمان جودة المشاريع بشكل أفضل.
- الرغبة في فهم أفضل لكيفية تحسين ضمان جودة المشاريع من خلال تقييم المخاطر المبكرة تشكل فجوة نظرية في الأدبيات. على الرغم من وجود بعض الدراسات التي تتناول هذا الموضوع، إلا أن هناك حاجة للمزيد من البحوث التي تقدم إطار عمل نظري شامل لفهم كيفية تأثير تقييم المخاطر المبكرة على ضمان جودة المشاريع، وتحديد العوامل المؤثرة في هذه العملية

2-الفجوة التطبيقية:

- التركيز على الحاجة إلى تطوير إطار عمل عملي لتقييم المخاطر المبكرة وتطبيقه في سياق المشاريع الحقيقية.
- تحديد الأدوات والأساليب الفعالة التي يمكن استخدامها في تقييم المخاطر المبكرة وتحسين ضمان جودة المشاريع.
- هناك حاجة ملحة إلى تطوير إطار عمل عملي استراتيجي لتقييم المخاطر المبكرة وتطبيقه في سياق المشاريع الحقيقية. الدراسات السابقة قد تناولت تأثير تقييم المخاطر المبكرة على ضمان جودة المشاريع بشكل عام، لكن هناك حاجة إلى بحث أكثر تحديداً يحدد الأساليب والأدوات الفعالة لتقييم المخاطر المبكرة وتطبيقها على أرض الواقع، مما يمكن المنظمات والمشاريع من الاستفادة من هذه العملية بشكل أفضل وتحسين أدائها ونتائجها.
- بملء هذه الفجوات في الأدبيات الحالية، يمكن للبحث الجديد أن يساهم في تقديم مساهمة جديدة ومفيدة للمجال من خلال تطوير نظريات جديدة وتطبيقات عملية قابلة للتنفيذ.

3. أهمية الدراسة

البحث يحمل أهمية كبيرة في فهم علاقة تقييم المخاطر المبكرة بضمان جودة المشاريع. من خلال دراسة هذه العلاقة، يمكن للمنظمات والمؤسسات تحسين إدارتها للمخاطر وتجنب الوقوع في المخاطر وتحقيق أهدافها بكفاءة أكبر. وتساهم أهمية البحث هذه في توفير معلومات موثوقة حول العوامل التي تؤثر في تقييم المخاطر المبكرة وكيفية تأثيرها على ضمان جودة المشاريع كما يمكن أن يساعد في اتخاذ قرارات أكثر فاعلية وتحقيق نتائج أفضل. بالإضافة إلى ذلك، فإن فهم هذه العلاقة يمكن أن يساهم في تطوير أدوات وممارسات أفضل لتقييم المخاطر المبكرة وتحسين ضمان جودة المشاريع في مختلف الصناعات والقطاعات.

الأهمية النظرية:

- 1- الإسهام في تطوير المعرفة: يساهم في تطوير المعرفة وزيادة فهمنا للظواهر والعلاقات في مجالات مختلفة. عن طريق استعراض الأدبيات السابقة، يمكن للباحثين فهم النظريات الموجودة وتوسيعها أو تحسينها.
 - 2- توجيه البحث الجديد: يمكن أن يوجه البحث السابق البحوث الجديدة من خلال تحديد الفجوات في المعرفة والمجالات التي تحتاج إلى دراسة أوسع.
- الأهمية التطبيقية :**

- 1- تحسين الممارسات الصناعية: يمكن استخدام البحث السابق لتحسين الممارسات والعمليات في الصناعات المختلفة، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية والكفاءة.
 - 2- دعم عمليات اتخاذ القرار: يمكن للبحث السابق أن يدعم عمليات اتخاذ القرار في المنظمات والمؤسسات، وذلك من خلال توفير المعلومات والتحليلات اللازمة.
 - 3- تحقيق التطبيقات العملية: يمكن استخدام البحث السابق لتطوير حلول وتقنيات جديدة تلبي احتياجات المجتمع وتحسن جودة الحياة.
- تلخيصًا لما ذكرنا نستطيع القول بأنه يلعب دورًا حاسمًا في تقدم المعرفة وتطوير الممارسات الصناعية، مما يساهم في تحسين الأداء والتطور الاقتصادي والاجتماعي.

4. أسئلة الدراسة

تهدف الدراسة الحالية الى الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي : كيف يؤثر تقييم المخاطر المبكر على ضمان جودة المشاريع في البيئة العملية ؟ وللإجابة على السؤال الرئيسي يوجد عدة أسئلة فرعية التي تؤدي للإجابة على السؤال الرئيسي

الأسئلة الفرعية :

- 1-كيف يمكن استخدام عمليات التوثيق والإبلاغ لتحسين رضا العملاء في ضمان جودة المشاريع؟
- 2-كيف يمكن استخدام تحديد توقيت الحدوث للتحسين المستمر في ضمان جودة المنتجات أو الخدمات؟
- 3-بماذا يساهم تقييم المخاطر المبكر في التحكم في الجودة ؟

4-كيف يمكن لعمليات تقدير الأضرار أن تُستخدم كجزء من جهود التحسين المستمر لتطوير وتحسين ضمان الجودة ؟"

5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى استكشاف وتحليل جوانب مهمة تتعلق بأثر تقييم المخاطر المبكر على ضمان جودة المشاريع في البيئة العملية ويتمحور التركيز في هذه الدراسة حول أربعة اهداف رئيسية :

- 1-استكشاف كيف تؤثر عمليات التوثيق والإبلاغ لتحسين رضا العملاء في ضمان جودة المشاريع
- 2- دراسة تأثير تحديد توقيت حدوث المخاطر على عمليات التحسين المستمر في ضمان جودة المنتجات أو الخدمات
- 3-تحديد كيف يمكن لتقييم تأثير المخاطر المبكر أن يؤثر على التحكم في الجودة؟
- 4- تحليل اهمية اثر تقدير الاضرار و أن تُستخدم كجزء من جهود التحسين المستمر لتطوير وتحسين ضمان الجودة ؟

6.فرضيات الدراسة

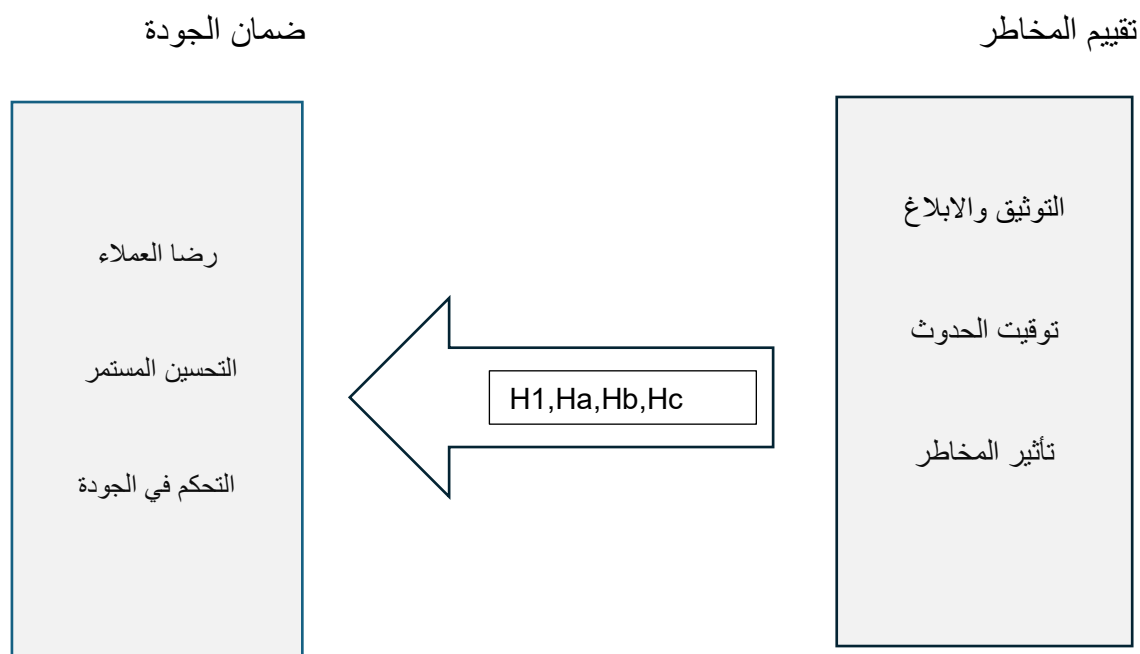
هدفت هذه الدراسة الى تحليل عدة فرضيات لفهم أثر تقييم المخاطر في ضمان جودة المشاريع ، وبناء على ذلك تم افتراض الاتي :

- 1- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين أثر تقييم المخاطر و ضمان الجودة
- 2 - توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين عمليات التوثيق كأحد أبعاد تقييم المخاطر ورضا العملاء كأحد أبعاد ضمان الجودة
- 3 - توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين تحديد توقيت حدوث المخاطر كأحد أبعاد تقييم المخاطر وعمليات التحسين المستمر كأحد أبعاد ضمان الجودة

4- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تأثير المخاطر كأحد أبعاد تقييم المخاطر على التحكم في الجودة كأحد أبعاد ضمان الجودة

7. نموذج الدراسة

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



"الشكل 2"

نموذج الدراسة المقترح المصدر : الطالب

8. الدراسة الميدانية

شركة عبداللطيف جميل هي إحدى الشركات الرائدة في المملكة العربية السعودية وهي معروفة بتاريخها الطويل وتنوع أعمالها. تأسست الشركة في عام 1945 على يد الرجل التجاري السعودي عبداللطيف عبدالله الجميل، ومنذ ذلك الحين نمت الشركة لتصبح واحدة من أبرز الشركات العائلية والتجارية في المملكة والمنطقة.

تشمل أعمال شركة عبداللطيف جميل مجموعة واسعة من القطاعات، بما في ذلك السيارات والشاحنات، والخدمات المالية، والعقارات، والتجزئة، والخدمات اللوجستية. وتمتلك الشركة وكالات حصرية لبعض العلامات التجارية العالمية المعروفة في مجال السيارات مثل تويوتا ولكزس، وهي تشغل أيضًا عددًا من الشركات التابعة والمشاريع الاستثمارية.

بالإضافة إلى أعمالها التجارية، تلتزم شركة عبداللطيف جميل بالمسؤولية الاجتماعية من خلال مجموعة من المبادرات والبرامج التي تدعم التعليم والصحة والبيئة والمجتمع المحلي.

يعتبر الاسم عبداللطيف جميل رمزًا للثقة والجودة في السوق السعودي والمنطقة، وتستمر الشركة في تقديم الابتكار والتطوير في مختلف قطاعات أعمالها من أجل تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رؤيتها في أن تكون الشركة الرائدة والموثوقة في كل قطاع تعمل فيه كقطاع السيارات و تعتبر

شركة عبداللطيف جميل وكيلاً حصرياً لعدة علامات تجارية عالمية للسيارات وغيرها ، و مجموعة واسعة من المركبات للأفراد والشركات وتلبي احتياجات السوق المحلية.

هذه نبذة مختصرة عن شركة عبداللطيف جميل حيث انها بهذه الأدوار المتعددة، تسهم بشكل عام في دعم الاقتصاد المحلي وتعزيز التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية.

9. منهجية الدراسة

تصميم الدراسة :

1-فلسفة الدراسة Philosophies: المنهج الموضوعي Positivism

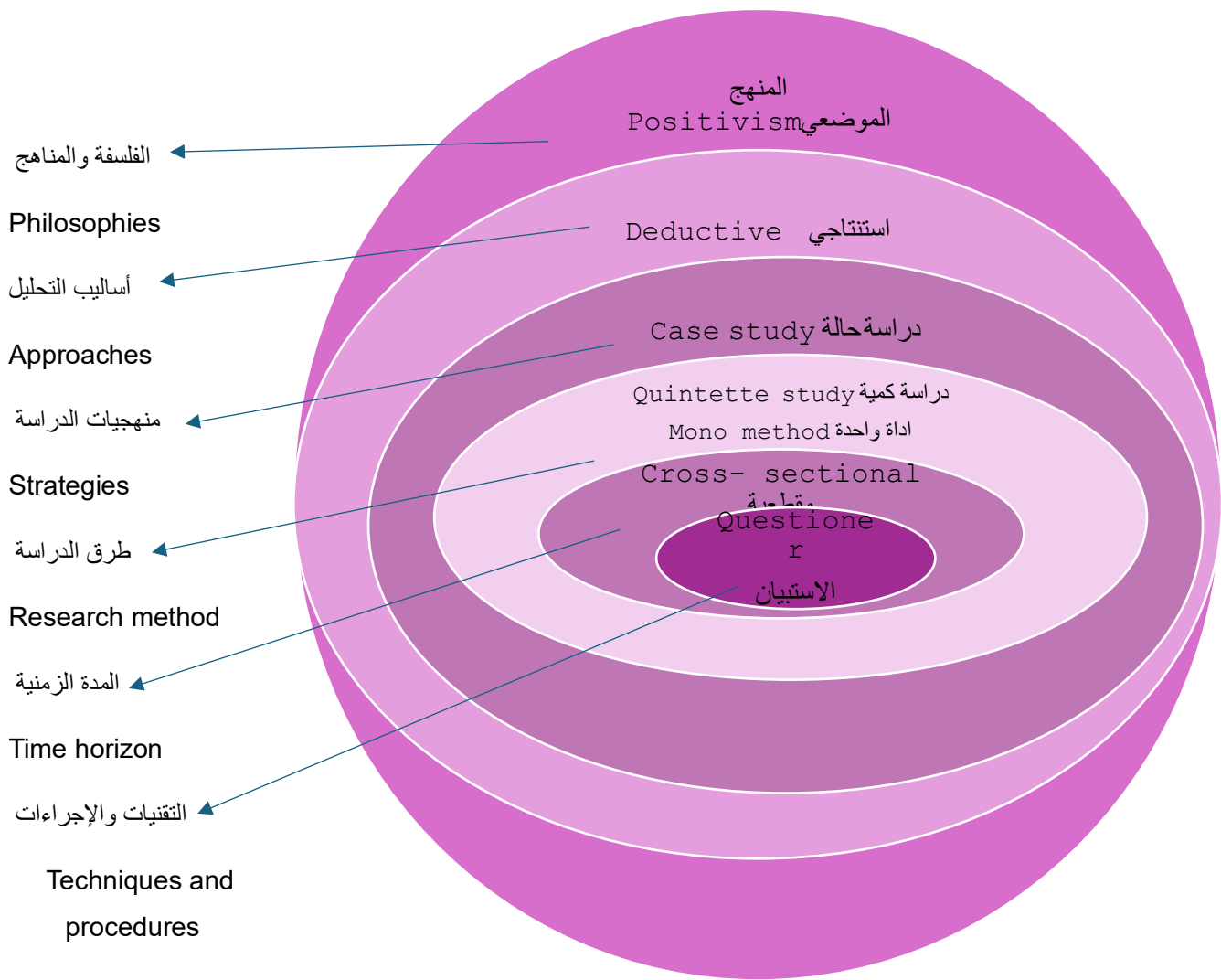
2-منهج الدراسة Approaches: استنتاجي Deductive

3-استراتيجية الدراسة Strategies

4-نوع الدراسة Research method :دراسة كمية Quntiette study + أداة واحدة Mono method

5-الأفق الزمني Time horizon :دراسة مقطعية

6-طرق جمع وتحليل البيانات Techniques and procedures الاستبيان والتحليل الإحصائي Questionnaire and statistical



"الشكل 1"

ملخص منهجية الدراسة المصدر : الطالب

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : المناقشة والخاتمة

"الشكل 3"

المقدمة

يعد ضمان الجودة (QA) والتقييم المبكر للمخاطر عنصرين حاسمين في إدارة المشروع يهدفان إلى ضمان نجاح المشروع وتقليل المشكلات المحتملة. يشمل ضمان الجودة العمليات والأنشطة التي يتم تنفيذها طوال دورة حياة المشروع للتحقق من أن مخرجات المشروع تلبى معايير الجودة المطلوبة وتلبي احتياجات العملاء وتوقعاتهم. ومن ناحية أخرى، يتضمن التقييم المبكر للمخاطر تحديد المخاطر المحتملة وتحليلها والتخفيف من حدتها في المراحل الأولية للمشروع لمنع تأثيرها على أهداف المشروع أو تقليله.

وذكر في هذا الجانب التزام إدارة المؤسسة بممارسة سياسة ضمان الجودة داخل المؤسسة بمزيد من تفويض المسؤولية ومنح السلطة للأشخاص الكفاء الذين هم على دراية كاملة وفهم لمفاهيم ومتطلبات ونظم ضمان الجودة المختلفة (Owen & Maidment, 1996)

وتعد إدارة تدفقات المعلومات مبكراً هي أمراً بالغ الأهمية لتحسين الجودة في المشاريع. وجدت دراسة تستكشف إدارة المعلومات في ضمان الجودة أن عدم تناسق المعلومات يمكن أن يوجد داخلياً وخارجياً داخل الهياكل التنظيمية متعددة المستويات (زنق واخرون, 2007).

نهدف في هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ضمان الجودة وتأثير التقييم المبكر للمخاطر على جودة المشروع. وعلى وجه التحديد، نسعى لاستكشاف كيفية تأثير ممارسات تقييم المخاطر المبكرة على عمليات ضمان الجودة والمساهمة في تحسين نتائج المشروع. ومن خلال دراسة هذه العلاقة، يمكننا الحصول على رؤى قيمة حول فعالية دمج التقييم المبكر للمخاطر في أطر ضمان الجودة وتحديد استراتيجيات لتعزيز جودة المشروع ونجاحه.

تقييم المخاطر

تقييم المخاطر هو عملية تحديد وتحليل وتقييم المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على أهداف المشروع أو المنظمة أو النظام. ويتضمن تقييم احتمالية وشدة المخاطر وتحديد الاستجابات المناسبة للتخفيف منها أو إدارتها.

الخلفية: تقييم المخاطر له جذوره في مجالات مختلفة مثل التمويل والهندسة والعلوم البيئية وإدارة المشاريع. لقد تطورت باعتبارها جانباً حاسماً في عمليات صنع القرار، لا سيما في البيئات المعقدة وغير المؤكدة حيث توجد احتمالات وقوع أحداث سلبية.

أبعاد:

تحديد المخاطر: تحديد والتعرف على المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على المشروع أو المنظمة.

تحليل المخاطر: تقييم احتمالية المخاطر المحددة وتأثيرها المحتمل.

تقييم المخاطر: تقييم أهمية المخاطر بناءً على احتمالياتها وعواقبها المحتملة.

الاستجابة للمخاطر: تطوير وتنفيذ استراتيجيات للتخفيف من المخاطر المحددة أو إدارتها.

مراقبة المخاطر: مراقبة ومراجعة المخاطر بشكل مستمر طوال دورة حياة المشروع لضمان بقاء الاستجابات فعالة.

التطوير: تطورت ممارسات تقييم المخاطر بمرور الوقت استجابةً للاعتراف المتزايد بأهمية إدارة حالات عدم اليقين والتهديدات المحتملة للأهداف التنظيمية. لقد تطورت من الأساليب التبسيطية إلى منهجيات أكثر منهجية وشمولية تدمج تقنيات التحليل الكمي والنوعي.

نظريات تقييم المخاطر:

نظرية الاحتمالية: تعتبر نظرية الاحتمالية أساسية لتقييم المخاطر، حيث توفر إطارًا رياضيًا لقياس احتمالية النتائج أو الأحداث المختلفة. نظرية القرار: تستكشف نظرية القرار كيفية قيام الأفراد أو المنظمات باتخاذ الخيارات في مواجهة عدم اليقين، وتوجيه اختيار منهجيات تقييم المخاطر واستراتيجيات إدارة المخاطر. نظرية المنفعة: تدرس نظرية المنفعة كيفية قيام الأفراد أو المنظمات بتقييم النتائج أو البدائل المختلفة وتحديد أولوياتها بناءً على تفضيلاتهم وأهدافهم، مما يؤثر على عمليات تقييم المخاطر وقرارات تخفيف المخاطر. تدمج النظرية البايزية المعرفة السابقة والأحكام الذاتية في نماذج تقييم المخاطر، مما يسمح بتحديث المعتقدات والاحتمالات بناءً على أدلة أو معلومات جديدة. توفر هذه النظريات أساسًا مفاهيمية وأدوات تحليلية لفهم المخاطر ومعالجتها في سياقات مختلفة، مما يساعد في تطوير وتطبيق منهجيات وممارسات تقييم المخاطر.

ضمان الجودة (QA)

التعريف: يشير ضمان الجودة (QA) إلى الأنشطة والعمليات المنهجية التي يتم تنفيذها داخل المنظمة لضمان تلبية المنتجات أو الخدمات لمتطلبات ومعايير الجودة المحددة. ويتضمن وضع أهداف الجودة، وتحديد معايير الجودة، ومراقبة الالتزام بعمليات الجودة طوال دورة حياة المنتج/الخدمة.

الخلفية: ظهر ضمان الجودة استجابة للحاجة إلى تقديم منتج/خدمة متسقة وموثوقة في مختلف الصناعات، بما في ذلك التصنيع والرعاية الصحية وتطوير البرمجيات والبناء. وقد اكتسبت مكانة بارزة من خلال اعتماد مبادئ إدارة الجودة التي ابتكرها خبراء مثل دبليو. إدواردز ديمينغ وجوزيف إم. جوران، مع التركيز على أهمية التحسين المستمر ورضا العملاء.

تخطيط الجودة: تحديد أهداف الجودة، وتحديد معايير الجودة، وتطوير العمليات لتحقيق نتائج الجودة المطلوبة.

مراقبة الجودة: مراقبة وتقييم سمات المنتج/الخدمة مقابل معايير الجودة المحددة مسبقاً لتحديد الانحرافات أو العيوب.

ضمان الجودة: تنفيذ تدابير استباقية وعمليات منهجية لمنع مشكلات الجودة، وضمان الامتثال لمعايير الجودة، والتحقق من استيفاء متطلبات الجودة.

تحسين الجودة: البدء في الإجراءات التصحيحية والوقائية لمعالجة الأسباب الجذرية لأوجه القصور في الجودة وتعزيز أداء الجودة بشكل عام.

رضا العملاء: التركيز على تلبية توقعات العملاء ومتطلباتهم أو تجاوزها لتعزيز رضا العملاء وولائهم.

التطوير: تطورت ممارسات ضمان الجودة بمرور الوقت من الأساليب التقليدية القائمة على التفويض إلى أنظمة إدارة الجودة الأكثر استباقية وتكاملاً.

وقد ساهم تطوير معايير الجودة (على سبيل المثال، سلسلة ISO 9000 والمنهجيات على سبيل المثال، Lean، Six Sigma، إدارة الجودة الشاملة) في تطوير مبادئ وممارسات ضمان الجودة عبر الصناعات.

نظريات ضمان الجودة:

إدارة الجودة الشاملة (TQM): إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية تركز على التحسين المستمر، والتركيز على العملاء، وإشراك الموظفين لتعزيز جودة المنتج/الخدمة والأداء التنظيمي.

التحكم في العمليات الإحصائية SPC: (SPC) هي طريقة لمراقبة الجودة تستخدم تقنيات إحصائية لمراقبة عمليات الإنتاج والتحكم فيها، مما يضمن الجودة المتسقة ويقلل التباين.

التقييم المبكر للمخاطر (ERA): يتضمن هذا البعد عملية تحديد وتقييم المخاطر المحتملة في المراحل المبكرة من المشروع. ويتضمن تقنيات مثل تحديد المخاطر، وتحليل المخاطر، وتحديد أولويات المخاطر.

ضمان الجودة (QA): يشمل ضمان الجودة الأنشطة المخططة والمنهجية التي يتم تنفيذها ضمن نظام الجودة لتوفير الثقة في أن المشروع سوف يفي بمتطلبات الجودة. أنها تنطوي على عمليات مثل تخطيط الجودة ومراقبة الجودة وتحسين الجودة.

في سياق المستشفيات الأمريكية، يتشابك ضمان الجودة بشكل وثيق مع عدة برامج أخرى ومبادرات، مثل برامج مراجعة الاستخدام وإدارة المخاطر وتعزيز علاقات المرضى. هذا الاندماج الوثيق يشير إلى استراتيجية متعددة الأوجه ومتكاملة في إدارة الجودة والمخاطر داخل المستشفى.

على سبيل المثال، يُنظر إلى برنامج مراجعة الاستخدام كأداة مهمة في مجال ضمان الجودة، حيث يهدف إلى مراجعة وتقييم استخدام الموارد والخدمات الطبية بشكل فعال وفقاً للمعايير المعتمدة. من جانبها، تعتبر إدارة المخاطر جزءاً أساسياً من عملية ضمان الجودة، حيث يتم التركيز على تحديد وتقييم المخاطر المحتملة وتطبيق استراتيجيات للحد منها ومنع حدوثها. وفيما يتعلق بتعزيز علاقات المرضى، يُعتبر ذلك جزءاً لا يتجزأ من جهود تحسين الجودة، حيث يهدف إلى تعزيز تجربة المريض وتحسين رضاهم من خلال توفير الرعاية الصحية بشكل شامل ومبتكر.

وبالتالي، يتبنى المستشفى نهجاً متكاملًا ومتعدد الأوجه لتحقيق أهداف ضمان الجودة، حيث يتعاون أعضاء الفريق الطبي والإداري معاً لتطبيق الممارسات والبرامج المناسبة التي تضمن جودة الخدمات المقدمة وتحقيق أفضل نتائج العلاج للمرضى.

تتضمن إدارة جودة المشروع تطوير قيم ثقافة العمل الأخلاقية، واتخاذ قرارات مبنية على الحقائق، وتحديد الافتراضات والمخاطر في مرحلة البدء، يليها تحديد المشروع ومواءمته واختياره (Kloppenborg & Petrick, 2002)

يقال ضمان إدارة المشروع (PMA) من المخاطر ويحسن الجودة ويتوافق مع متطلبات الجدول الزمني والميزانية في مشاريع تكنولوجيا المعلومات من خلال دمج أنشطة الضمان مع دورة حياة المشروع ()

التقييمات النوعية للمخاطر في الممارسة العملية: تُستخدم تقييمات المخاطر النوعية بشكل شائع في الممارسة العملية، وغالبًا ما تستخدم مقياسًا من ثلاث نقاط لتقييم احتمالية المخاطر وتأثيرها. ومع ذلك، لم يتم تطوير منهجيات تنفيذ استراتيجيات الحد من المخاطر وتجنب المخاطر بناءً على هذه التقييمات بشكل كامل. (Barkalov, & Averina,2020)

يقترح نموذج إدارة مخاطر الجودة على أساس شبكات بايزي للمشاريع الهندسية. يركز على تحديد ومراقبة عوامل الخطر الرئيسية التي تؤثر على جودة المشروع ، وهو تطبيق مباشر لتقييم المخاطر لضمان الجودة (YAN,2013)

.ويمكن رؤية الاتي في فجوة التكامل :

الفجوة المحتملة: قد تنشأ فجوة كبيرة نتيجة لعدم التكامل بين تقييم المخاطر وعمليات ضمان الجودة. في بعض المنظمات، قد تعمل وظائف تقييم المخاطر وضمان الجودة بشكل منعزل، مع محدودية الاتصال والتعاون فيما بينها.

التأثير: يمكن أن يؤدي هذا النقص في التكامل إلى عدم الكفاءة وضياح فرص التأخر بين إدارة المخاطر وجهود إدارة الجودة. وبدون اتباع نهج منسق، قد تواجه المنظمات صعوبة في تحديد المخاطر التي لديها القدرة على التأثير على جودة المنتج أو الخدمة وترتيب أولوياتها ومعالجتها بشكل فعال.

2. الصراع في الأولويات:

الصراع المحتمل: قد ينشأ صراع آخر من الاختلافات في الأولويات بين فرق تقييم المخاطر وضمان الجودة. غالبًا ما يركز تقييم المخاطر على تحديد وتخفيف التهديدات المحتملة لنجاح المشروع، بينما يؤكد ضمان الجودة على تلبية معايير الجودة ومتطلبات العملاء.

التأثير: يمكن أن يؤدي هذا التركيز المتضارب إلى توترات بين إدارة المخاطر وأهداف إدارة الجودة. على سبيل المثال، قد تعطي جهود ضمان الجودة الأولوية للالتزام بمعايير الجودة المحددة، في حين أن جهود تقييم المخاطر قد تعطي الأولوية لتدابير تخفيف المخاطر التي يمكن أن تؤثر على الجداول الزمنية للمشروع أو تخصيص الموارد.

3. الفجوة في تبادل البيانات وتحليلها:

الفجوة المحتملة: قد توجد فجوة في تبادل البيانات وتحليلها بين عمليات تقييم المخاطر وضمان الجودة. قد تقوم كل وظيفة بجمع البيانات وتحليلها بشكل مستقل، مما يؤدي إلى ازدواجية الجهود وعدم اتساق الأفكار حول مخاطر المشروع وجودة الأداء.

التأثير: يمكن أن يؤدي هذا النقص في تكامل البيانات إلى إعاقة قدرة المؤسسات على اكتساب فهم شامل للعلاقة بين المخاطر ونتائج الجودة. وبدون الوصول إلى البيانات ذات الصلة وفي الوقت المناسب من أنشطة تقييم المخاطر وضمان الجودة، قد يواجه صناع القرار صعوبة في اتخاذ قرارات مستنيرة وتخصيص الموارد بشكل فعال لمعالجة المخاطر الناشئة وقضايا الجودة.

4. الصراع في مستويات تحمل المخاطر:

الصراع المحتمل: قد تنشأ صراعات بشأن مستويات تحمل المخاطر بين تقييم المخاطر وأصحاب المصلحة في ضمان الجودة. قد تدعو فرق تقييم المخاطر إلى اتخاذ تدابير أكثر تحفظاً لتخفيف المخاطر لتقليل الآثار السلبية المحتملة، في حين قد تعطي فرق ضمان الجودة الأولوية للكفاءة والفعالية من حيث التكلفة في تحقيق أهداف الجودة.

التأثير: يمكن أن تؤدي الاختلافات في مستويات تحمل المخاطر إلى خلافات وتأخير في عمليات صنع القرار. قد تكافح المنظمات لتحقيق التوازن بين جهود تخفيف المخاطر وقيود الموارد، مما يؤدي إلى إدارة المخاطر دون المستوى الأمثل ونتائج ضمان الجودة.

5. الفجوة في التواصل والتدريب:

الفجوة المحتملة: قد توجد فجوة في جهود الاتصال والتدريب المتعلقة بتقييم المخاطر وممارسات ضمان الجودة. قد يفتقر الموظفون إلى الوعي بأهمية دمج مبادئ إدارة المخاطر وإدارة الجودة في أنشطتهم اليومية، مما يؤدي إلى تطبيق غير متسق لتقييم المخاطر وبروتوكولات ضمان الجودة.

التأثير: يمكن أن يؤدي هذا النقص في الوعي والتدريب إلى تقويض فعالية عمليات تقييم المخاطر وضمان الجودة. وبدون قنوات اتصال واضحة ومبادرات تدريب مستمرة، قد تفشل المنظمات في تنمية ثقافة واعية بالمخاطر تعزز إدارة المخاطر الاستباقية وجهود تحسين الجودة المستمرة.

بعد تحديد ومعالجة هذه الفجوات والصراعات المحتملة أمرًا ضروريًا للمؤسسات لتعزيز مواءمة وفعالية تقييم المخاطر وممارسات ضمان الجودة، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين نتائج المشروع ورضا أصحاب المصلحة

نتطرق للحديث عن هذه الابعاد :

التوثيق وإعداد التقارير (DR): يركز هذا البعد على التسجيل المنهجي لمعلومات المشروع وإيصال هذه المعلومات إلى أصحاب المصلحة. ويتضمن أنشطة مثل توثيق المخاطر، والإبلاغ عن تقييمات المخاطر، ونشر المعلومات المتعلقة بالجودة.

رضا العملاء (CS): يشير CS إلى مدى تلبية المشروع لتوقعات العملاء أو تجاوزها. ويتضمن فهم احتياجات العملاء، وتقديم المنتجات أو الخدمات التي تلبي تلك الاحتياجات، وضمان رضا العملاء المستمر.

التحسين المستمر (CI): يتضمن التحسين المستمر الجهود المستمرة لتعزيز عمليات المشروع ونتائجه. ويتضمن أنشطة مثل تحديد مجالات التحسين وتنفيذ التغييرات ومراقبة النتائج لدفع المزيد من التحسينات

تعتبر عمليات ضمان الجودة على مدار دورة حياة المشروع أساسية لتحقيق النجاح والتميز في تنفيذ المشاريع. فبفضل هذه العمليات، يتم تحسين جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة، مما يزيد من رضا العملاء ويحافظ على سمعة المشروع. علاوة على ذلك، فإن ضمان الجودة يقلل من حدوث الأخطاء والتحديات التي قد تعترض سير المشروع، وهو ما يساهم في تحسين كفاءة العمل وزيادة فرص نجاحه. عندما يتم تطبيق إجراءات ضمان الجودة بشكل فعال، يكون لها تأثير إيجابي على أداء الفريق المكلف بتطوير المشروع. فهي تعزز الشعور بالثقة بين أفراد الفريق وتعزز تعاونهم، مما ينتج عنه تحسين في جودة العمل وتحقيق أهداف المشروع بفعالية أكبر. بالإضافة إلى ذلك، يتم تعزيز خبرة أفراد الفريق من خلال مواجهتهم لعمليات ضمان الجودة وتطبيقها في مختلف مراحل المشروع، مما يساهم في تطوير مهاراتهم وتعزيز قدراتهم في إدارة المشاريع بشكل أفضل.

بشكل عام، يمكن القول إن ضمان الجودة طوال دورة حياة المشروع يعد عنصراً أساسياً لتحسين الأداء وتعزيز فاعلية عملية تطوير المشاريع، وبالتالي يساهم في تحقيق الأهداف المرسومة وزيادة قيمة المشروع في النهاية.

العلاقة بين المتغيرات

تعتبر العلاقة بين ضمان الجودة والتقييم المبكر للمخاطر أمراً أساسياً في تحقيق نجاح المشروع. بينما يركز ضمان الجودة على ضمان جودة مخرجات المشروع، فإن التقييم المبكر للمخاطر يساعد في تحديد المخاطر المحتملة التي يمكن أن تؤثر على جودة المشروع أو جدولته الزمني أو ميزانيته. ومن خلال دمج التقييم المبكر للمخاطر في عملية ضمان الجودة، يمكن لمديري المشاريع تحديد المخاطر ومعالجتها بشكل استباقي قبل أن تتصاعد إلى قضايا رئيسية، وبالتالي تعزيز الجودة الشاملة ونجاح المشروع. وهي بمثابة نهج استباقي للحفاظ على معايير عالية طوال دورة حياة المشروع، مع التركيز على العمليات والمنهجيات والتسليمات لتلبية توقعات العملاء والالتزام بمعايير الصناعة. وعلى العكس من ذلك، فإن التقييم المبكر للمخاطر هو ممارسة استراتيجية تهدف إلى تحديد المخاطر المحتملة وتحليلها والتخفيف من حدتها قبل تصاعدها، وبالتالي حماية أهداف المشروع والجدول الزمني والموارد. وتؤكد على دور إدارة مخاطر الجودة في حماية المريض أيضاً من خلال تقليل المخاطر المرتبطة بالمنتجات الدوائية. يمكن استقراء هذا المفهوم لإدارة المشروع، حيث تهدف إدارة مخاطر الجودة إلى تقليل المخاطر لتحسين الجودة الشاملة للمشروع (ماندهير وآخرون، 2018)

استناداً إلى الأوراق البحثية المقدمة، هناك علاقة واضحة بين تقييم المخاطر في إدارة المشاريع وضمان الجودة. تحدد الورقة علاقة سببية بين المخاطر والمطالبات في إدارة الإنشاءات، مما يشير إلى أنه يمكن النظر إلى المطالبات على أنها الآثار المترتبة على التكلفة للمخاطر التي حدثت في المشاريع. وهذا يعني أن التقييم الفعال للمخاطر يمكن أن يقلل من حدوث المطالبات، وبالتالي تحسين جودة المشروع

(Kumarend and Singh,2020)

يعد التفاعل بين ضمان الجودة والتقييم المبكر للمخاطر أمرًا بالغ الأهمية لإدارة المشروع بشكل فعال. في حين يضمن ضمان الجودة أن مخرجات المشروع تلبي معايير الجودة المحددة مسبقًا، فإن التقييم المبكر للمخاطر يساعد في تحديد ومعالجة التهديدات المحتملة لنجاح المشروع، مثل تغييرات النطاق، أو قيود الموارد، أو التبعيات الخارجية. من خلال دمج التقييم المبكر للمخاطر في عملية ضمان الجودة، يمكن لفرق المشروع توقع التحديات وتخصيص الموارد بشكل فعال وتنفيذ استراتيجيات التخفيف لتقليل الاضطرابات وضمان استمرارية المشروع.

تسعى هذه إلى فحص العلاقة بين ضمان الجودة وتأثير التقييم المبكر للمخاطر على جودة المشروع. من خلال استكشاف كيفية تأثير ممارسات تقييم المخاطر المبكرة على عمليات ضمان الجودة ونتائج المشروع، فإننا نهدف إلى الكشف عن رؤى قيمة حول التآزر بين هذين المكونين الحاسمين لإدارة المشروع. علاوة على ذلك، فإننا نسعى لتحديد أفضل الممارسات والأطر لدمج التقييم المبكر للمخاطر في منهجيات ضمان الجودة، وبالتالي تعزيز جودة المشروع ومرونته ونجاحه بشكل عام.

العلاقة بين جودة المشروع وإدارة مخاطر المشروع ، مما يشير إلى أن نتائج إدارة جودة المشروع وإدارة المخاطر مرتبطة ببعضها البعض. ويسلط الضوء على أهمية دمج إدارة المخاطر وإدارة الجودة لتحقيق نتائج أفضل للمشروع ، والتي يمكن أن تضيق عندما تركز الإدارة فقط على الميزانية والنطاق (المرزوقي وآخرون، 2023)

من خلال التحليل التجريبي والأطر النظرية، يهدف هذا البحث إلى المساهمة في مجموعة المعرفة في إدارة المشاريع من خلال تقديم توصيات قائمة على الأدلة ورؤى قابلة للتنفيذ للممارسين. ومن خلال فهم الديناميكيات بين ضمان الجودة والتقييم المبكر للمخاطر، يمكن لمديري المشاريع اعتماد نهج استباقي لإدارة الجودة، وتخفيف المخاطر المحتملة، وتحسين أداء المشروع في البيئات الديناميكية وغير المؤكدة

الخاتمة

في الختام استكشفت هذه الدراسة العلاقة بين التقييم المبكر للمخاطر وضمان الجودة في سياقات إدارة المشاريع، بهدف تسليط الضوء على التفاعل بينهما وأهميته. ومن خلال تحليل متعمق للأطر النظرية والتطبيقات العملية والنتائج التجريبية، ظهرت عدة رؤى رئيسية:

التكامل ضروري: تؤكد الدراسة على أهمية دمج عمليات تقييم المخاطر وضمان الجودة ضمن أطر إدارة المشروع. إن المنظمات التي تتبنى نهجًا متماسكًا، لسد الفجوة بين إدارة المخاطر وإدارة الجودة، تكون في وضع أفضل لتوقع وتخفيف التهديدات المحتملة لنجاح المشروع مع ضمان الالتزام بمعايير الجودة.

التعاون يقود النجاح: يعد التعاون والتواصل بين فرق تقييم المخاطر وضمان الجودة أمرًا بالغ الأهمية. ومن خلال تعزيز ثقافة التعاون، يمكن للمؤسسات الاستفادة من خبرات كلتا الوظائف لتحديد المخاطر وترتيب أولوياتها ومعالجتها بفعالية، وبالتالي تعزيز نتائج المشروع ورضا أصحاب المصلحة.

يعد تكامل البيانات أمرًا أساسيًا: تسلط الدراسة الضوء على الحاجة إلى تبادل البيانات وتحليلها بشكل سلس بين تقييم المخاطر وأنشطة ضمان الجودة. يمكن للمؤسسات التي تستغل الرؤى المستندة إلى البيانات من كلتا الوظائف اتخاذ قرارات أكثر استنارة، وتخصيص الموارد بشكل استراتيجي، ودفع التحسين المستمر في جودة المشروع وممارسات إدارة المخاطر.

أهمية التدريب والتوعية: إن بناء الوعي وتوفير التدريب حول أهمية إدارة المخاطر وضمان الجودة أمر بالغ الأهمية. يجب على المؤسسات الاستثمار في تزويد موظفيها بالمعرفة والمهارات اللازمة لدمج مبادئ تقييم المخاطر وضمان الجودة في ممارساتهم اليومية، وتعزيز ثقافة الوعي بالمخاطر التي تعزز إدارة المخاطر الاستباقية وتحسين الجودة.

الآثار المترتبة على البحوث المستقبلية:

للمضي قدماً، تنبثق من هذه الدراسة عدة طرق للبحث المستقبلي:

استكشاف أفضل الممارسات: يمكن إجراء المزيد من الأبحاث للتعلم في تحديد ونشر أفضل الممارسات لدمج تقييم المخاطر وضمان الجودة في سياقات إدارة المشاريع المتنوعة. يمكن للدراسات المقارنة عبر الصناعات والقطاعات أن تسفر عن رؤى قيمة حول الاستراتيجيات والمنهجيات الفعالة.

التكنولوجيا والابتكار: يمثل البحث في دور التكنولوجيا والابتكار في تعزيز التآزر بين عمليات تقييم المخاطر وضمان الجودة مجالاً مثيراً للبحث المستقبلي. إن استكشاف إمكانات التقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي والتحليلات التنبؤية يمكن أن يحدث ثورة في ممارسات إدارة المخاطر وضمان الجودة.

الدراسات الطولية: يمكن للدراسات الطولية التي تتبع تأثير مبادرات تقييم المخاطر المتكاملة وضمان الجودة بمرور الوقت أن توفر رؤى قيمة حول فعاليتها واستدامتها على المدى الطويل. يمكن لمثل هذه الأبحاث أن تساعد المؤسسات على تحسين مناهجها والتكيف مع المشهد المتطور لإدارة المشاريع.

التعاون متعدد التخصصات: إن تشجيع التعاون متعدد التخصصات بين الأوساط الأكاديمية وأصحاب المصلحة في الصناعة يمكن أن يثري المساعي البحثية المستقبلية. ومن خلال سد الفجوة بين النظرية والتطبيق، يمكن للباحثين التأكد من أن النتائج التي توصلوا إليها قابلة للتطبيق في العالم الحقيقي والمساهمة بشكل مفيد في تطوير المعرفة والممارسات المتعلقة بإدارة المشاريع.

بشكل عام، تؤكد هذه الدراسة على الدور المحوري لتقييم المخاطر المبكر في تعزيز ممارسات ضمان الجودة ضمن سياقات إدارة المشاريع. ومن خلال تبني نهج شامل يدمج إدارة المخاطر ومبادئ إدارة الجودة، يمكن للمؤسسات التغلب على حالات عدم اليقين وتحسين الموارد وتحقيق نجاح المشروع في بيئة متزايدة التعقيد والديناميكية.

وتتميز العلاقة بين ضمان الجودة وتقييم المخاطر في إدارة المشاريع بالتداخل والاعتماد المتبادل الكبير. يعد التكامل الفعال لهاتين الوظيفتين أمراً بالغ الأهمية للإدارة الإستراتيجية للمشاريع، مع التركيز على تحسين النتائج وتحقيق الأهداف الرئيسية. ويؤكد البحث على أهمية النظر إلى ضمان الجودة كجزء لا يتجزأ من إدارة المخاطر، وليس ككيانات منفصلة.

المراجع

Churchill, G. (1988). Quality assurance — an effective project management technique. *International Journal of Project Management*, 6, 241-244.

[https://doi.org/10.1016/0263-7863\(88\)90009-9](https://doi.org/10.1016/0263-7863(88)90009-9).

Mikkelsen, H. (1990). Quality of project work and project management. *International Journal of Project Management*, 8, 138-143. [https://doi.org/10.1016/0263-](https://doi.org/10.1016/0263-7863(90)90014-3)

[7863\(90\)90014-3](https://doi.org/10.1016/0263-7863(90)90014-3).

Wf, J. (1990). Quality assurance in United States hospitals. *Salud Publica De Mexico*, 32, 131-137.

‘Owen, F., & Maidment, D. (Eds.). (1996). Quality assurance: a guide to the application of ISO 9001 to process plant projects. United kingdom: Institution of chemical Engineers. P8

Carr, V., & Tah, J. (2001). A fuzzy approach to constuction project risk assessment and analysis: construction project risk management system. *Advances in Engineering Software*, 32, 847-857. [https://doi.org/10.1016/S0965-9978\(01\)00036-9](https://doi.org/10.1016/S0965-9978(01)00036-9).

Kloppenborg, T., & Petrick, J. (2002). Managing project quality. *IEEE Engineering Management Review*, 32, 86-90. <https://doi.org/10.1201/9781439819531-9>.

RAZ, T., Shenhar, A.j., Dvir, D. (2002), Risk management, project success, and technological uncertainty. R and D Management, Vol. 32 No 2, pp. 101-109.

Chong, V. K., & Rundus, M. J. (2004). Total quality management, market competition and organizational performance. *The British accounting review*, 36(2), 155-172.

<https://doi.org/10.1016/j.bar.2003.10.006>

Zeng, S., Lou, G., & Tam, V. (2007). Managing information flows for quality improvement of projects. *Measuring Business Excellence*, 11, 30-40.

<https://doi.org/10.1108/13683040710820737>.

Khazanchi, D., & Owens, D. (2010). *Project Management Assurance*. .

<https://doi.org/10.2139/SSRN.2456371>.

Dunckley, P., & Elta, G. (2011). Quality assurance of training. *Best Practice & Research Clinical Gastroenterology*, 25(3

Nicholson, K. (2011). Quality assurance in higher education: A review of the

literature. Retrieved 23/march 2011, from: <http://crl.mcmaster.ca/COU/pdf/Quality%20Assurance%20Literature%20Review.pdf>, Accessed on: 12/1/2018.). p399.

Yan-long, Z. (2013). Research on Risk Management of Engineering Quality Based on Bayesian Network. *Journal of Lanzhou Jiaotong University*

1.1.1.1 Rabechini Junior, R., & Monteiro de Carvalho, M. (2013). *Understanding the impact of project risk management on project*

1.1.1.2 performance: An empirical study. *Journal of technology management & innovation*, 8,

6-6. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242013000300006>

Kloppenborg, T., & Petrick, J. (2002). Managing project quality. *IEEE Engineering Management Review*, 32, 86-90. <https://doi.org/10.1201/9781439819531-9>.

Mandhare, T., Khuspe, P., Nangare, P., & Vyavhare, R. (2018). Quality Risk Management: A Review. , 8, 56-86. <https://doi.org/10.46624/ajptr.2018.v8.i2.005>.

Kumar, R., Iyer, K., & Singh, S. (2020). Understanding relationship between risks and claims for assessing risks with project data. *Engineering, Construction and Architectural Management*. <https://doi.org/10.1108/ecam-11-2019-0664>.

Burkov, V., Burkova, I., Barkalov, S., & Averina, T. (2020). Project Risk Management. *2020 2nd International Conference on Control Systems, Mathematical Modeling, Automation and Energy Efficiency (SUMMA)*, 145-148.

<https://doi.org/10.1109/SUMMA50634.2020.9280817>.

Fakhravar, H., & Ouabira, M. (2021). Effective Project Management and the Role of Quality Assurance throughout the Project Life Cycle. *European Journal of Engineering and Technology Research*. <https://doi.org/10.24018/ejers.2021.6.5.2345>.

Almarzooqi, S., Alkamali, W., Khatib, M., Talib, M., & Alteneiji, R. (2023). Project Quality and Project Risk Management: Correlations and Interdependencies. *International Journal of Business Analytics and Security (IJBAS)*. <https://doi.org/10.54489/ijbas.v3i1.208>

الملاحق

استمارة استبيان

تحية طيبة وبعد نضع بين ايديكم هذا الاستبيان حول اثر تقييم المخاطر في ضمان الجودة لدى الموظفين وذلك استكمالا لمتطلبات نيل شهادة البكالوريوس تخصص إدارة المشاريع لذا الرجاء منكم التكرم بالاجابة على أسئلة الاستبيان المرفقة بابداء الرأي بكل دقة وموضوعية لكل عبارة من عبارات الاستبيان بما ترونه مناسباً علماً بأن المعلومات المقدمة لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط شاكرين ومقدرين لكم حسن التعاون

البيانات الشخصية :

1- الجنس : ذكر ☐ انثى ☐

2-العمر : 29-20 ☐ 39-30 ☐ 49-40 ☐ أكثر من 50 ☐

3-المستوى التعليمي : جامعي ☐ ثانوي ☐ متوسط ☐

4-الخبرة : أقل من 5 سنوات ☐ 14-5 ☐ 20-15 ☐ أكثر من 20 ☐

5-الحالة العائلية : متزوج ☐ أعزب ☐ أخرى ☐

المنصب : مدير عام ☐ مهندس شبكات ☐ فني صيانة ☐ اخصائي دعم فني ☐ ممثل خدمة عملاء ☐

المحور الأول : تقييم المخاطر تتمحور فكرة التقييم المبكر للمخاطر واتخاذ القرارات في الوقت المناسب والذي يشمل (التوثيق والابلاغ ،توقيت الحدوث ،تأثير الخطر)

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
التوثيق والابلاغ						

					01	لدي إجراءات واضحة لتوثيق الأحداث والأنشطة ذات الصلة بالعمل
					02	لدي إجراءات محددة للإبلاغ عن الأحداث غير المرغوب فيها أو الانتهاكات
					03	أتبع إجراءات موثقة لتقديم التقارير عن المشاكل أو الاختلالات
توقيت الحدوث						
					01	أقوم بتحديد توقيت حدوث الأحداث الهامة بشكل فعال
					02	أحافظ على جدول زمني محدد لإعداد التقارير الدورية عن الأحداث المسجلة
					03	أقيم فترة استجابة محددة للأحداث المحتملة بشكل دوري
					04	هناك فترة زمنية محددة للإبلاغ عن الأحداث غير المرغوب فيها أو المخاطر
تأثير الخطر						
					01	أقيم تأثير الأحداث السلبية أو المخاطر على أداء العمل بدقة
					02	لدي إجراءات محددة لتقييم وتصنيف درجة خطورة المخاطر
					03	لدي إجراءات محددة للتعامل مع المخاطر الناتجة عن الأحداث غير المرغوب فيها

المحور الثاني : ضمان الجودة ويعكس جوانب التحكم في الجودة والتحسينات لخدمة رضا العملاء ويشمل (رضا العملاء ، التحسين المستمر ، التحكم في الجودة)

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
-------	----------	----------------	-----------	-------	-------	------------

رضا العملاء

01	أنا ملتزم بفهم احتياجات العملاء وتوفير الخدمة أو المنتج المناسب لهم					
----	---	--	--	--	--	--

					أقيم استمرارية رضا العملاء بشكل دوري وفعال	02
					أتبع إجراءات محددة للتعامل مع الشكاوى والملاحظات من العملاء	03
التحسين المستمر						
					أدرس بانتظام فرص التحسين في عملي أو في منتجاتي/خدماتي	01
					لدي خطط محددة لتنفيذ تحسينات مستمرة على أدائي أو عملي	02
					لدي إجراءات موثقة لتقييم تأثير التحسينات على أداء العمل أو جودة المنتجات	03
التحكم في الجودة						
					أنا ملتزم بتحقيق معايير الجودة المحددة لعملي أو لمنتجاتي/خدماتي	01
					لدي عمليات منتظمة لمراجعة وتقييم جودة أدائي أو المنتجات/الخدمات التي أقدمها	02
					أنا أقيم استجابتي لمعايير الجودة بشكل منتظم وفعال	03

جدول 1 المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل (تقييم المخاطر)

المصدر	عدد العبارات	الأبعاد	المتغير المستقل
--------	--------------	---------	-----------------

راز وآخرون، 2002	3	التوثيق والابلاغ	
	4	توقيت الحدوث	تقييم المخاطر
	3	تأثير المخاطر	

جدول 2
المستخدم لقياس
التابع (ضمان

المصدر	عدد العبارات	الابعاد	المتغير التابع	المقياس المتغير (الجودة)
Nicholson ,2011	3	رضا العملاء		
	3	التحسين المستمر	ضمان الجودة	
	3	التحكم في الجودة		

Project Title

The impact of risk assessment on quality assurance
Case Study (Abdul Latif Jameel) Jeddah-Saudi Arabia

Student Name : Saeed Hussein Ali Al-Kadim

University ID : 2021203715

Graduation Project – 1

School of Management – Midocean University

Supervision

Dr. Mona Mustafa Al-Ashry

Faculty Member – School of Management – Midocean University

First Term - 2024