

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

Dr. Mona Moustafa Elashry
MIDOCEAN UNIVERSITY

تقييم تأثير إدارة سلسلة التوريد على جودة المشاريع

بتطبيق على عمليات التصنيع في شركة تيسلا - السعودية - جدة

"دراسة الحالة"

أسم الطالب

أحمد نور الكبير عبدالرحمن

رقم الجامعي

٢٠٢١٢٠٦٠٥٩

المشروع النهائي- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٤ - الفصل الدراسي الثاني

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٧	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٨	١,١. المقدمة:.....
٩	١,٢. مشكلة الدراسة.....
٩	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
٩	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
٩	١,٣. أهمية الدراسة.....
٩	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
٩	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١٠	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٠	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٠	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٠	١,٧. نموذج الدراسة.....
١١	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١١	١,٩. مخطط المشروع.....
١٢	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٣	٢,١. المقدمة:.....
١٣	٢,٢. المتغير المستقل.....
١٣	٢,٣. المتغير التابع.....
١٤	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
١٤	٢,٥. الخاتمة.....
١٥	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
١٦	٣,١. المقدمة.....
١٦	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
١٧	٣,٣. تصميم البحث.....
١٧	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
١٨	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
١٩	٣,٦. أنواع البيانات.....

١٩	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي
٢٠	٣,٨. الخاتمة
٢١	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
٢٢	4.1. المقدمة
٢٢	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
٢٢	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
٢٣	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
٢٣	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
٢٤	٤,٦. الخاتمة
٢٤	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
٢٥	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
٢٥	٥,٢. توصيات الدراسة:
٢٦	٥,٣. الخاتمة:
٢٦	قائمة المراجع
٢٧	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

تشمل المقدمة الخمس مراحل لكتابة المقدمة

تكتب المقدمة في صورة فقرات فقط

١,٢. مشكلة الدراسة

يتم كتابة مقدمة بسيطة في شكل فقرة

يتم تقسيم المشكلة الى فجوات نظرية وعملية

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

١,٣. أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري:

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

١,٤ . أسئلة الدراسة

١,٥ . أهداف الدراسة

١,٦ . فرضيات الدراسة

١,٧ . نموذج الدراسة

١,٨ . الدراسة الميدانية

١,٩ . مخطط المشروع

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

يوضح هذا الجزء المنهجية التي تم تطبيقها في المشروع الحالي، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة. توضح العناوين التالية التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وما تم تطبيقه.

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

في الدراسات البحثية، تعتبر التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث هي مصطلحات توضح كيفية قياس وتحديد المتغيرات التي يتم دراستها في البحث العلمي. وتعتبر هذه التعريفات أساسية لأنها تساعد الباحثين على تحديد ما الذي يعنيه كل متغير وكيفية جمع البيانات حوله. فيما يلي بعض التعريفات الإجرائية الشائعة لمتغيرات البحث. ويتم تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح يصف التعريف الإجرائية.

٣,٢,١. إدارة سلسلة التوريد (المتغير المستقل)

تعريف الإجرائية: إدارة سلسلة التوريد هو نهج استراتيجي ينظم وتحسن تدفق البضائع والمعلومات من الموردين إلى العملاء. يتضمن ذلك التنسيق بين العمليات المختلفة مثل الشراء، الإنتاج، التخزين، والتوزيع. وتتضمن مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى تحسين تدفق السلع والخدمات من نقطة المنشأ إلى نقطة الاستهلاك. فيما يلي بعض التعريفات الإجرائية لمتغيرات بحثية قد تُستخدم في دراسة إدارة سلسلة التوريد وقياس مدى فعالية الأنشطة اللوجستية المستخدمة في نقل وتخزين السلع، ويمكن قياسها من خلال نسبة تكاليف اللوجستيات إلى إجمالي الإيرادات. (العلي. ٢٠٢٠)

٣,٢,٢. جودة المشروع (المتغير التابع)

تعريف الإجرائية: جودة المشروع هي مجموعة من الخصائص والسمات التي تحدد مستوى الأداء الفعلي للمشروع مقارنة بالمعايير المحددة سلفاً. واستخدام تعريف جودة المشروع الإجرائي لتحديد الأهداف، ووضع استراتيجيات التحسين، والمقارنة بين المشاريع المختلفة لتحقيق أفضل الممارسات في إدارة المشاريع. (عبد الله. ٢٠٢٠)

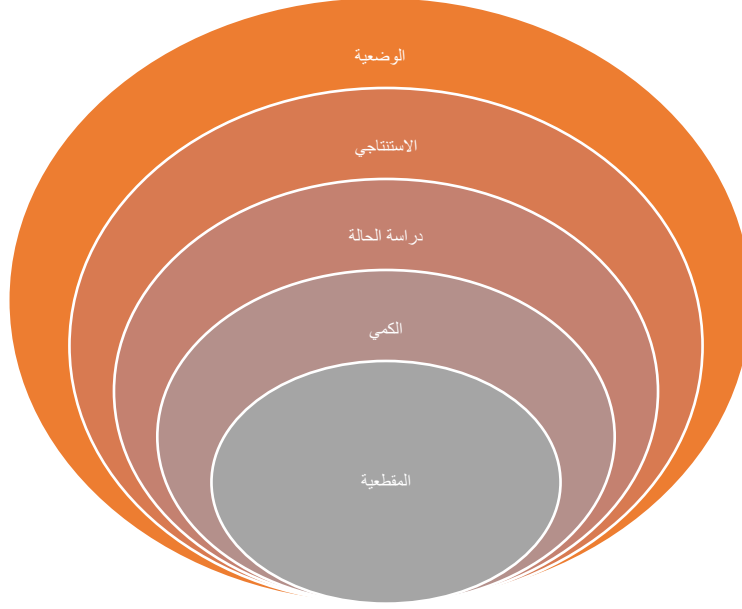
يُمكن قياس جودة المشروع من خلال المكونات التالية: (عبد الله. ٢٠٢٠)

١. **الإنجاز في الوقت المحدد:** نسبة المهام التي أُنجزت في الوقت المحدد مقارنة بالجدول الزمني الأصلي للمشروع.
٢. **مطابقة المواصفات:** درجة انطباق المشروع مع المواصفات والمعايير المطلوبة، حيث يتم تقييم ذلك من خلال الفحص والاختبار.
٣. **رضا المستفيدين:** يُقاس من خلال استطلاعات الرأي أو الاستبيانات التي تعبر عن مدى رضا الأطراف المعنية (مثل العملاء، أو المستخدمين النهائيين) عن المنتج أو الخدمة المقدمة.
٤. **الكفاءة المالية:** تحليل تكلفة المشروع مقابل الميزانية المحددة، ومدى تحقيق الأهداف ضمن موارد معينة.
٥. **استدامة المشروع:** مدى قدرة المشروع على الاستمرار وتحقيق النتائج المطلوبة على المدى الطويل أو التأثير الإيجابي المستدام.

٣,٣. تصميم الدراسة

في هذا القالب ستقدم هيكلًا يغطي خمس أمور منهجية مهمة، ويعتمد هذا الهيكل شكل واضح على (بصلة البحثي).

- **فلسفة الدراسة:** الوضعية.
- **منهج الدراسة:** الاستنتاجي.
- **استراتيجية الدراسة:** دراسة الحالة.
- **نوع الدراسة:** الكمي.
- **الأفق الزمني:** المقطعية.



الشكل ٢: ملخص تصميم الدراسة

المصدر (الباحث)

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات:

يقدم هذا معلومات عن المجتمع الدراسة وعينتها، بالإضافة إلى ذلك، يوضح هذا الجزء الأساليب والتقنيات التي وضعها لاختيار عينة الدراسة، وتحديد حجم العينة.

٣,٤,١. مجتمع الدراسة:

تسلا، هي شركة أمريكية متخصصة في تصميم وتصنيع السيارات الكهربائية، بالإضافة إلى إنتاج الطاقة الشمسية وتقنيات تخزين الطاقة. تأسست الشركة في عام ٢٠٠٣ من قبل إيلون ماسك ومارتن إيرهارد، ومنذ ذلك الحين أصبحت واحدة من الشركات الرائدة في الصناعة. وحتى عام ٢٠٢٣، كان عدد موظفي تسلا قد تجاوز ١٢٧,٠٠٠ موظف. ومع النمو المستمر في حجم الإنتاج والابتكار، يتوقع أن يزداد عدد الموظفين أكثر في السنوات القادمة. (السعيد، ٢٠٢١)

٣,٤,٢. عينة الدراسة:

يتكون مجتمع البحث على عينة من موظفين في شركة تيسلا - السعودية - جدة حيث يتألف من ٣٠ موظف.

٣,٤,٣. طرق وتقنيات أخذ العينة:

يتم أخذ العينات من العينات غير احتمالية وباستخدام العينات الملائمة عن طريق الاستبيان.

٣,٥. طريقة جمع البيانات

يصف هذا القسم جمع البيانات هو عملية في أي بحث أو مشروع، حيث تساهم البيانات الدقيقة في اتخاذ قرارات مستنيرة والبيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج المطلوب في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيان. إليكم بعض الطرق لجمع البيانات التي تم استخدامها لقياس المتغيرات الدارسة.

٣,٥,١. المتغير المستقل (إدارة سلسلة التوريد)

إدارة سلسلة التوريد هي عملية معقدة تتضمن تنسيق وتكامل العديد من الأنشطة والعمليات لجعل سلسلة الإمداد أكثر كفاءة وفعالية. اهتمام المؤسسة بأنظمة التخطيط والجدولة المتقدمة، ٢. تطبيق أنظمة التخطيط ومدى فاعليتها في المؤسسة. بالإجمالي 8 فقرات للمتغير المستقل. بحيث أن البعد اهتمام المؤسسة بأنظمة التخطيط والجدولة المتقدمة يتكون من ٤ عناصر، والبعد تطبيق أنظمة التخطيط ومدى فاعليتها في المؤسسة والأداء يتكون من ٤ عناصر. وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الثلاثي الإجابة حيث اعتمد ليكرت في مقياسه الثلاثي لقياس درجة موافقة المبحوثين على فقرات أو آراء أو برامج معينه فان المقياس الثلاثي: موافق (محايد) غير موافق (١) (٢) (٣)، والقيمة التي تأخذها “موافق” هي (٣). والقيمة التي تأخذها “محايد” هي (٢) ، والقيمة التي تأخذها “غير موافق” هي (١).

جدول (٦): المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل (إدارة سلسلة التوريد)

المتغير المستقل	الابعاد	عدد العبارات	المصادر
إدارة سلسلة التوريد	اهتمام المؤسسة بأنظمة التخطيط والجدولة المتقدمة.	6	(المدهم). (المنقوش). (2022)
	تطبيق أنظمة التخطيط ومدى فاعليتها في المؤسسة	7	
	عدد الكلي	14	

المصدر: الباحث

٣,٥,٢. المتغير التابع (جودة المشروع)

وأعتمد الباحث على استبانة. وذلك لقياس المتغير التابع (جودة المشروع)، وذلك من حيث اثنين من أبعاد وهي: ١- اهتمام المؤسسة بأنظمة التخطيط والجدولة المتقدمة. ٢- تطبيق أنظمة التخطيط ومدى فاعليتها في المؤسسة. بالإجمالي ١٢ فقرات للمتغير. حيث أن البعد اهتمام المؤسسة بأنظمة التخطيط والجدولة المتقدمة ٦ عناصر، والبعد تطبيق أنظمة التخطيط ومدى فاعليتها في المؤسسة ٧ عناصر. نوع الاستبيان هو ليكرت الخماسي. وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الثلاثي الإجابة حيث اعتمد ليكرت في مقياسه الثلاثي لقياس درجة موافقة المبحوثين على فقرات أو آراء أو برامج معينه فان المقياس الثلاثي:

موافق (محايد) غير موافق (١) (٢) (٣)، والقيمة التي تأخذها "موافق" هي (٣). والقيمة التي تأخذها "محايد" هي (٢) ، والقيمة التي تأخذها "غير موافق" هي (١).

جدول (٧): المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (جودة المشروع)

المتغير التابع	الابعاد	عدد العبارات	المصادر
جودة المشروع	الالتزام ودعم الإدارة العليا	2	(محسن، ٢٠١٢)
	التخطيط الاستراتيجي للجودة	2	
	التركيز على العملاء	2	
	التحسين المستمر	2	
	مشاركة العاملين	2	
	تدريب وتأهيل الموظفين	2	
	الكلبي عدد	12	

المصدر: الباحث

٣,٦. أنواع البيانات

في هذا الجزء، يعرض البيانات الأولية والبيانات الثانوية التي تم استخدامها في هذي الدراسة.

٣,٦,١. البيانات الأولية:

تم جمع البيانات الأولية عن طريق استخدام الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة. وتم تصميم الاستبيان بعناية لتغطية جميع جوانب موضوع البحث وتحقيق أهداف الدراسة. وتم توزيع الاستبيان على عينة ممثلة من المستهدفين وتم الحصول على معدل استجابة عال.

- تم إجراء تحليل كمي للبيانات الأولية المجمعة باستخدام برامج إحصائية متقدمة. وتم استخراج المؤشرات والمقاييس.
- الإحصائية ذات الصلة لاستخلاص النتائج والاستنتاجات.

٣,٦,٢. البيانات الثانوية:

١. المراجع العربية والأجنبية والمجلات والكتب العلمية
٢. الدراسات والبحوث السابقة التي لها علاقة لموضوع الدراسة

٢,١. إجراءات التحليل الإحصائي

تم إجراء اختبار توصيف العينة من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة ويساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة. بعد جمع البيانات، يجب تحليل المعلومات التي تم جمعها من أجل استخلاص استنتاجات ذات مغزى. وقد استُخدمت الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وتحديدًا الإصدار ٢٨، لتحليل البيانات التي تم جمعها.

من خلال التحليل الوصفي، أجريت اختبارات خصائص العينة لاكتساب نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة.

وهذا يساعد الباحثين على فهم الخصائص الديموغرافية والتفضيلات وغيرها من المعلومات ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة. تُعد اختبارات الصلاحية والموثوقية ضرورية لضمان دقة واتساق البيانات التي تم جمعها. ويحدد اختبار الصلاحية (تحليل العوامل الاستكشافية) ما إذا كانت أداة البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما يحدد اختبار الموثوقية (تحليل كرونباخ ألفا)

أُجريت اختبارات توصيف العينة لاكتساب نظرة ثاقبة على خصائص مجتمع العينة من خلال التحليل الوصفي. وهذا يساعد الباحثين على فهم الخصائص الديموغرافية والتفضيلات وغيرها من المعلومات ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة. تم إجراء اختبار توصيف العينة من خلال التحليل الوصفي لاكتساب نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. ويساعد ذلك الباحثين على فهم الخصائص الديموغرافية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

أُجريت اختبارات توصيف العينة من خلال التحليل الوصفي لاكتساب نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة ومساعدة الباحثين على فهم الخصائص الديموغرافية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

٢,٢. الخاتمة

تمثلت منهجية الدراسة المستخدمة في هذا الفصل في تحليل وتقييم تأثير إدارة سلسلة التوريد على جودة المشاريع باستخدام تصميم استنتاجي واستراتيجية بحثية. تم سحب عينة عشوائية من موظفي تسلا وتم توزيع استبيانات إلكترونيًا لجمع البيانات الكمية اللازمة، وأظهر التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS وجود علاقة قوية بين المتغيرات قيد الدراسة. وتم التأكيد على الأخلاقيات واحترام جميع مراحل الدراسة، بما في ذلك الحفاظ على خصوصية المشاركين واحترام حقهم في الانسحاب في أي وقت.

٣. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٣,١ . المقدمة

٣,٢ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

٣,٣ . اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

٣,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

٣,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٣,٦. الخاتمة

٤. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٤,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٤,٢. توصيات الدراسة:

قائمة المراجع

العلي، أحمد. (٢٠٢٠). إدارة سلسلة التوريد: الأسس والتطبيقات. الرياض: دار الفكر. تم الاسترجاع من الرابط:

<https://www.alfihrist.com/book-details.php?id=12345>

عبد الله. (٢٠٢٠). إدارة المشاريع: الأسس والممارسات. دار النشر الجامعية. تم الاسترجاع من الرابط:

<https://www.iana.org/help/example-domains>

السعيد. (٢٠٢١). تاريخ تطور شركة تسلا. مجلة العلوم الاقتصادية. تم الاسترجاع من الرابط:

https://www.tesla.com/ar_ae/about

المدهم. (أ. عبد الله علي)، المنقوش. (أ. محمد عمر). (٢٠٢٢). أنظمة التخطيط والجدولة المتقدمة وقيود تنفيذها. مجلة العلوم والإنسانية. ملف [pdf] تم الاسترجاع من الرابط التالي:

<https://www.hnjournal.net/en/3-8-8/>

تم الاسترجاع [pdf] محسن، ليث شاكر. (٢٠١٢). دور الإدارة الجودة الشاملة. مجلة دراسات محاسبية والمالية. ملف

من الرابط التالي: <https://jpgiafs.uobaghdad.edu.iq/index.php/JAFS/article/view/687/455>

الملاحق

الاستبيان

إلى السادة الموظفين بالشركة تيسلا.

أرجوا التكرم بالإجابة عن هذا الاستبيان الذي صمم لجمع البيانات الخاصة بالدارسة تحت عنوان "تقييم تأثير إدارة سلسلة التوريد على جودة المشاريع" بتطبيق على عمليات التصنيع في شركة تيسلا – المملكة العربية السعودية – بمدينة جدة. أؤكد لكم أن ستعامل بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط شاكرا وتقذرا لجهدكم وتعاونكم الذي سيكون له أثر كبير في نجاح هذه الدراسة.

• المحور الأول: معلومات عامة.

١. الجنس/ ذكر ☐ أنثى ☐
٢. العمر/ ☐ ٢٣ سنة أو أقل ☐ ٣٠-٢٣ ☐ ٣٥-٣٠ ☐ ٤٠-٣٥ ☐ ٤١- فأكثر
٣. المستوى التعليمي/ ☐ الثانوي ☐ الدبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير
٤. عدد سنوات الخبرة/ ☐ من سنة إلى ٥ سنوات ☐ من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات ☐ أكثر من ١٠ سنوات

الجدول (٨) استبيان تأثير إدارة سلسلة التوريد

● المحور الثاني: تأثير إدارة سلسلة التوريد.

إدارة سلسلة التوريد هي عملية معقدة تتضمن تنسيق وتكامل العديد من الأنشطة والعمليات لجعل سلسلة الإمداد أكثر كفاءة وفعالية

رقم العبارة	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
اهتمام المؤسسة بأنظمة التخطيط والجدولة المتقدمة				
01	الإدارة العليا تعي جيدا أهمية أنظمة التخطيط			
02	المؤسسة ناجحة في إدارة سلاسل التوريد			
03	المؤسسة تستخدم أنظمة في الوقت المناسب (JIT).			
04	تلتزم المؤسسة بالمواعيد المحددة لتسليم المنتجات الخاصة بالعملاء.			
تطبيق أنظمة التخطيط ومدى فاعليتها في المؤسسة				
01	يوجد بالمؤسسة قسم خاص بالدعم اللوجستي.			
02	الإدارة العليا تدعم إدارة التخطيط ليكون لها دور بارز في إدارة جميع مراكز الإنتاج والتوزيع.			
03	تطبيق أنظمة التخطيط والجدولة المتقدمة يساعد المؤسسة على رضا الزبائن على المنتجات.			
04	تطبيق أنظمة التخطيط والجدولة المتقدمة يمكن المؤسسة من تقليل المخزون.			

الجدول (٩) استبيان الجودة المشاريع

المحور الثالث: الجودة المشاريع.

جودة المشروع تشير إلى مدى توافق نتائج المشروع مع المتطلبات والمواصفات المحددة.

رقم العبارة	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
الالتزام ودعم الإدارة العليا				
01	كيف تصف مستوى دعم الإدارة العليا لمبادرات إدارة الجودة في المؤسسة؟			
02	هل تعتقد أن رؤية الإدارة العليا لجودة العمل واضحة وشفافة للجميع في المؤسسة؟			
التخطيط الاستراتيجي للجودة				
03	هل تتم مشاركة أهداف الجودة الاستراتيجية مع جميع الموظفين في المؤسسة؟			
04	كيف تقيم فعالية خطة الجودة الحالية في تحقيق أهداف المؤسسة على المدى الطويل؟			
التركيز على العملاء				
05	هل يتم تنظيم استبيانات دورية لقياس رضا العملاء عن جودة الخدمات أو المنتجات المقدمة؟			
06	كيف تقيم استجابة المؤسسة لاحتياجات العملاء وتوقعاتهم بشأن الجودة؟			
التحسين المستمر				
07	هل يتم تشجيع الموظفين على اقتراح أفكار جديدة للتحسين المستمر في جودة العمل؟			
08	كيف تقيم مدى نجاح المبادرات الحالية للتحسين المستمر في المؤسسة؟			
مشاركة العاملين				
09	هل تشعر أن لديك مساحة كافية للتعبير عن آرائك حول الجودة في مكان العمل؟			
10	كيف تقيم مستوى مشاركة العاملين في اتخاذ قرارات الجودة في المؤسسة؟			
قياس الأداء				
11	هل يتم استخدام مؤشرات أداء محددة لتقييم جودة الخدمات أو المنتجات في المؤسسة؟			
12	كيف تقيم فعالية نظام قياس الأداء الحالي في تحسين جودة العمل في المؤسسة؟			