

دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين اضطرابات الإنتاج في شركات الأغذية السعودية

إعداد الطالبة/ روز ناصر العتيبي

الرقم الجامعي/ 253002421

إشراف/

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرس المحتويات

4	مقدمة:
5	مشكلة الدراسة:
7	أهمية الدراسة:
7	أولاً: الأهمية النظرية (العلمية):
7	ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية):
8	أهداف الدراسة:
8	تساؤلات الدراسة:
9	فروض الدراسة:
9	الدراسات السابقة:
9	الدراسات العربية:
15	الدراسات الإنجليزية:
19	أولاً: التعقيب على الدراسات السابقة:
19	ثانياً: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:
21	المنطلقات النظرية للدراسة:
22	المنهجية وطرق البحث:
23	أدوات الدراسة:
23	حدود الدراسة:
24	المراجع:
24	المراجع العربية:
25	المراجع الإنجليزية:

مقدمة:

شهدت العقود الأخيرة تحولات جذرية في المفاهيم الإدارية والصناعية، حيث انتقل التركيز من مجرد "كمية الإنتاج" إلى "جودة العملية الإنتاجية" كمعيار وحيد للبقاء والمنافسة في الأسواق العالمية المفتوحة. وفي قلب هذه التحولات، تبرز "إدارة الجودة الشاملة" (TQM) ليس كخيار إداري فحسب، بل كفلسفة شمولية وثقافة مؤسسية تهدف إلى تحقيق التميز من خلال تضافر جهود جميع العاملين لتلبية توقعات العميل وتحقيق الكفاءة القصوى.

تعد الصناعات الغذائية أحد الركائز الأساسية في منظومة الاقتصاد الوطني لأي دولة، وفي المملكة العربية السعودية بشكل خاص، يكتسب هذا القطاع أهمية استراتيجية كبرى تماشياً مع "رؤية المملكة 2030" الرامية إلى تحقيق الأمن الغذائي وتنويع مصادر الدخل الوطني. ومع تزايد حدة المنافسة العالمية والانفتاح الاقتصادي، وجدت شركات الأغذية السعودية نفسها أمام تحديات جسيمة تتعلق بضرورة تقديم منتجات ذات جودة عالية، وبأقل تكلفة ممكنة، مع ضمان استمرارية تدفق الإنتاج دون انقطاع.

على الصعيد العالمي، تُعد الصناعات الغذائية من أكثر القطاعات حساسية وتعقيداً؛ فهي ترتبط مباشرة بالصحة العامة ومعايير السلامة الصارمة، مما يجعل أي اضطراب في خطوط إنتاجها أو خلل في معايير جودتها سبباً في خسائر اقتصادية هائلة وأزمات ثقة قد تنهي مسيرة كبرى الشركات. أما على الصعيد المحلي، فتمثل الصناعات الغذائية ركيزة استراتيجية في "رؤية المملكة 2030"، وتحديدًا ضمن برنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية (NIDLP)، الذي يهدف إلى تعزيز الأمن الغذائي وزيادة مساهمة القطاع غير النفطي في الناتج المحلي الإجمالي. ومع النمو المتسارع لهذا القطاع في المملكة، زادت التحديات التشغيلية، مما جعل من الضروري تبني منهجيات إدارية حديثة قادرة على امتصاص الصدمات الإنتاجية وتحويلها إلى فرص للتحسين.

إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM) برز كفلسفة إدارية حديثة تهدف إلى تحسين الأداء التنظيمي من خلال التركيز على تلبية احتياجات العميل والمشاركة الجماعية لجميع الموظفين في تحسين العمليات والمنتجات بشكل مستمر. ولا تقتصر أهمية هذه الفلسفة على تحسين المنتج النهائي فحسب، بل تمتد لتشمل معالجة الاختلالات والاضطرابات التي

قد تطرأ على العملية الإنتاجية، مثل تعطل خطوط الإنتاج، أو نقص المواد الخام، أو تزايد نسبة الهالك، وهي مشكلات تؤثر بشكل مباشر على كفاءة الشركة وسمعتها في السوق.

لقد تم التركيز على هذا الموضوع واختياره نظراً للحساسية العالية لقطاع الأغذية؛ فالاضطراب في الإنتاج هنا لا يعني مجرد خسارة مالية، بل قد يمتد ليؤثر على سلامة المستهلك وصحته العامة إذا لم يتم التعامل مع هذه الاضطرابات بمعايير جودة صارمة. كما لاحظت الباحثة من خلال مراجعة الأدبيات السابقة وجود فجوة في تسليط الضوء على كيفية استخدام أدوات الجودة الشاملة (مثل التحسين المستمر، ومنع الخطأ قبل وقوعه) في معالجة "الاضطرابات" تحديداً داخل البيئة الإنتاجية السعودية التي تتميز بظروف لوجستية ومناخية خاصة.

بالرغم من الزخم البحثي الذي تناولت فيه الدراسات السابقة إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء العام أو الرضا الوظيفي، إلا أن هناك ندرة ملحوظة في الدراسات التي ركزت على الجانب التشغيلي البحث، وتحديدًا في معالجة "اضطرابات الإنتاج" (Production Disorders) داخل مصانع الأغذية. فمعظم الدراسات (مثل دراسة الفياض 2020 وبدر 2017) اكتفت بقياس "الأداء المؤسسي" العام، بينما تفتقر المكتبة البحثية السعودية إلى دراسة تحليلية تربط بين أبعاد الجودة الشاملة وبين تقليل الهدر والتوقفات المفاجئة في خطوط الإنتاج الغذائي، وهو ما يسعى البحث الحالي لسده.

ستقوم هذه الدراسة باستكشاف أبعاد إدارة الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا، التركيز على العميل، التحسين المستمر، مشاركة الموظفين، والتدريب) ومدى تأثيرها في تحسين اضطرابات الإنتاج بشركات الأغذية السعودية. سيتضمن البحث إطاراً نظرياً يعمق مفاهيم الجودة والاضطرابات، ومنهجية وصفية تحليلية تعتمد على الاستبانة لجمع البيانات من الميدان الصناعي السعودي، وصولاً إلى نتائج وتوصيات تساهم في تعزيز استدامة هذا القطاع الحيوي.

مشكلة الدراسة:

تواجه شركات الأغذية في المملكة العربية السعودية تحديات متسارعة ناتجة عن تذبذب سلاسل الإمداد وتغير أنماط الاستهلاك، مما يؤدي غالباً إلى حدوث اضطرابات مفاجئة في خطوط الإنتاج. هذه الاضطرابات تؤدي إلى هدر في الموارد وضياح في الوقت، مما

يضعف قدرة الشركات على الوفاء بالتزاماتها تجاه السوق المحلي والدولي. ورغم توجه العديد من الشركات نحو تبني معايير الجودة، إلا أن التطبيق الفعلي يواجه عوائق في التعامل مع الأزمات الإنتاجية المفاجئة.

الفجوة بين الواقع الحالي والمأمول:

تشير الملاحظات الميدانية ونتائج بعض الدراسات المحلية (مثل الغامدي 2022) إلى وجود ضعف في أثر التدريب وحوكمة مشاركة الموظفين في بعض الشركات السعودية، بالإضافة إلى ما كشفته دراسة (الزوامري 2025) من وجود تحديات في تحقيق الإنتاجية المستدامة بالرغم من تطبيق الجودة، مما يشير إلى وجود "حلقة مفقودة" في كيفية توظيف الجودة لعلاج الاضطرابات الإنتاجية. بينما تسعى الشركات إلى بيئة إنتاجية مستقرة، "صفر" توقفات غير مخططة، كفاءة عالية في استخدام الموارد، ومشاركة فاعلة من جميع الموظفين في تحسين الجودة وفق معايير (TQM)

تكمن المشكلة في تكرار حدوث "اختناقات" واضطرابات في العملية الإنتاجية داخل شركات الأغذية، والتي تعزى غالباً إلى ضعف التنسيق بين الإدارات أو عدم فعالية الرقابة الاستباقية على الجودة. إن عدم استغلال مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشكل تكاملي يساهم في تفاقم هذه الاضطرابات، مما يؤدي إلى زيادة التكاليف التشغيلية وانخفاض مستوى الرضا لدى العملاء. لذا، تبرز الحاجة الماسة لدراسة مدى قدرة تطبيق معايير الجودة الشاملة على تشخيص هذه الاضطرابات ومعالجتها بشكل جذري.

كشفت دراسات سابقة كدراسة (درويش 2017) أن تطبيق معايير الجودة في بعض المؤسسات لا يزال عند مستويات "متوسطة"، مما يفسر استمرار الاختلالات الإنتاجية.

بناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيسي التالي:

التساؤل الرئيسي للدراسة:

ما هو دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين ومعالجة اضطرابات الإنتاج في شركات الأغذية السعودية؟

أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية هذه الدراسة من الحاجة الملحة لقطاع الأغذية السعودي لتبني نماذج إدارية مرنة قادرة على مواجهة التحديات التشغيلية، حيث يمثل الربط بين "الجودة الشاملة" و"اضطرابات الإنتاج" مدخلاً حديثاً لضمان استدامة سلاسل الإمداد الغذائية في المملكة. وتتضح هذه الأهمية من خلال الجانبين التاليين:

أولاً: الأهمية النظرية (العلمية):

تستمد الدراسة أهميتها النظرية من كونها محاولة جادة لتأصيل مفاهيم الجودة الشاملة ضمن سياق معالجة الأزمات والاضطرابات الفنية في المصانع، مما يثري المكتبة الأكاديمية بإطار نظري يجمع بين الكفاءة الإدارية والاستقرار الإنتاجي.

- إثراء الأدبيات الإدارية العربية بمراجع حديثة تتناول دور الجودة في إدارة "الاضطرابات" تحديداً، وليس فقط تحسين المنتج النهائي.
- تقديم قاعدة بيانات معرفية للباحثين حول واقع التحديات الإنتاجية في بيئة الصناعة السعودية، مما يفتح آفاقاً لدراسات مستقبلية في قطاعات مشابهة.
- المساهمة في سد الفجوة المعرفية المتعلقة بمدى مواءمة نظريات الجودة العالمية مع خصوصية قطاع الصناعات الغذائية في المملكة.

ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية):

من الناحية التطبيقية، توفر هذه الدراسة خارطة طريق لصناع القرار في شركات الأغذية لتمكينهم من تحويل مبادئ الجودة من مجرد شعارات إلى أدوات عملية تساهم في حل مشكلات توقف الخطوط وهدر الموارد، مما ينعكس مباشرة على النتائج المالية للشركة.

- تزويد مديري الإنتاج والجودة في المصانع السعودية بتوصيات عملية تساعد في تقليل الفاقد الزمني والمادي الناتج عن اضطرابات التشغيل.

- دعم استراتيجيات الأمن الغذائي الوطني من خلال تحسين كفاءة الشركات المحلية وضمان تدفق منتجاتها في الأسواق دون انقطاع.
- تعزيز التنافسية لشركات الأغذية السعودية عبر خفض تكاليف الإنتاج المرتبطة بالأعطال والاضطرابات، مما يسهل وصول المنتج السعودي للأسواق العالمية وفق رؤية 2030.

أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى تسليط الضوء على فاعلية إدارة الجودة الشاملة كأداة وقائية وعلاجية لاضطرابات الإنتاج، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:
- رصد واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة في شركات الأغذية السعودية محل الدراسة، وتقييم مدى وعي الكوادر الإدارية والفنية بها.
 - تشخيص وتحليل اضطرابات الإنتاج الأكثر تكراراً، والوقوف على أسبابها الحقيقية سواء كانت أسباباً تتعلق بالآلات، أو العنصر البشري، أو سلاسل التوريد.
 - إيضاح العلاقة الارتباطية بين تبني مبدأ "التحسين المستمر" وبين خفض مستويات الاضطراب في خطوط الإنتاج الغذائي.
 - صياغة مقترحات عملية تساعد الشركات في بناء نظام إنتاجي "مستقر" يعتمد على أدوات الجودة في التنبؤ بالمشكلات قبل وقوعها ومعالجتها بكفاءة.

تساؤلات الدراسة:

يتفرع من التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في شركات الأغذية السعودية محل الدراسة؟
- ما هي أبرز اضطرابات الإنتاج (الفنية والإدارية) التي تواجهها شركات الأغذية السعودية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام الإدارة العليا بتطبيق الجودة الشاملة وبين انخفاض معدل توقف خطوط الإنتاج في هذه الشركات؟

فروض الدراسة:

الفرض الأول:

"توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العمليات، مشاركة الموظفين) وبين خفض معدلات اضطرابات الإنتاج في شركات الأغذية السعودية".

الفرض الثاني:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لالتزام الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة الشاملة في تحسين استقرار خطوط الإنتاج وتقليل ساعات التوقف غير المخطط لها في الشركات محل الدراسة".

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

دراسة السعيد (2025) دور ادارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الانتاج من وجهة نظر العاملين في شركة الزوراء العامة للصناعات الكهربائية في بغداد - العراق

هدف البحث إلى دراسة دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الإنتاج من وجهة نظر العاملين في شركة الزوراء العامة للصناعات الكهربائية في بغداد - العراق". وقد اعتمد البحث على منهجية وصفية تحليلية لقياس تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على جودة الإنتاج، من خلال جمع البيانات من عينة مكونة من ١٢٠ موظفاً من مختلف الأقسام الإنتاجية والفنية والإدارية في الشركة استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، مع التركيز على أربع محاور رئيسية هي: ممارسات إدارة الجودة الشاملة تحسين جودة الانتاج التحديات المتعلقة بتطبيق الجودة الشاملة، والمقترحات لتحسين التطبيق. تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية متنوعة مثل التحليل الوصفي التكراري، الارتباطي، والمتغيرات المتعددة. أظهرت النتائج أن هناك إدراكاً عالياً لدى الموظفين بشأن أهمية ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الإنتاج، كما تبين وجود تحديات في تطبيق هذه الممارسات مع اقتراحات لتحسين التطبيق من قبل العاملين تم التأكد من موثوقية الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث أظهرت نتائج عالية تؤكد استقرار الأداة تسهم هذه الدراسة في تقديم رؤية قيمة لتحسين تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية العراقية.

دراسة الأمين وآخرون (2024). أثر إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الميزة التنافسية ببعض الجامعات السعودية الناشئة

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعات السعودية الناشئة من وجهة نظر عينة من قياداتها الإدارية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستبانة من (37) عبارة، تم تطبيقها على عينة طبقية عشوائية بلغت (250) من القيادات الإدارية في (5) جامعات ناشئة وبينت النتائج أن مستوى إدارة 3.35 (الجودة الشاملة في الجامعات الناشئة جاء بمتوسط من 5) بتقدير (متوسط)، فيما جاءت الميزة التنافسية بمتوسط (59) (341)، بتقدير (كبير) كما تبين وجود ارتباط موجب بلغ (ويعكس ارتباطاً (متوسطاً)، كما بلغت قيمة ($R^2=0.36$) يعكس تأثيراً متوسطاً الإدارة الجودة الشاملة في الميزة التنافسية للجامعات، بناء على النتائج أوصى الباحثون بإنشاء آليات لتقييم الأداء بشكل دوري، واعتماد نماذج الجودة الدولية والتواصل مع المستفيدين مع الابتكار في البرامج الأكاديمية وتشجيع تطوير المناهج لتلبية متطلبات السوق.

دراسة نصاري (2024) أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء نظم الإنتاج بشركات الصناعات الغذائية: دراسة ميدانية على شركات

الصناعات الغذائية المقيدة ببورصة الأوراق المالية

استهدفت هذه الدراسة معرفة أثر إدارة الجودة الشاملة من حيث التحسين المستمر على أداء نظم الإنتاج المتمثلة في (جودة نظم الإنتاج، وتكلفة الإنتاج) بالتطبيق على شركات الصناعات الغذائية المقيدة في البورصة المصرية محل البحث. وقد أسفر البحث إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي لمشكلة البحث وهو: هل تؤثر متغيرات إدارة الجودة الشاملة (مبدأ التحسين المستمر) على عناصر أداء نظم الإنتاج (جودة نظم الإنتاج، تكلفة الإنتاج) بشركات الصناعات الغذائية المقيدة ببورصة الأوراق المالية محل البحث؟ وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجودة الشاملة وأداء نظم الإنتاج بالتطبيق على شركات الصناعات الغذائية المقيدة ببورصة الأوراق المالية محل البحث، ويرجع ذلك إلى اتجاه شركات الصناعات الغذائية إلى الاهتمام بتحسين أداء نظم الإنتاج لديها واهتمامهم بالتوعية والتدريب، واكتساب عاملين ذو مهارات وخبرات عالية تستطيع من خلالها تطبيق الجودة الشاملة في جميع تخصصاتها، والتي يتم استغلالها في رفع وتحسين كفاءة جودة المنتجات الغذائية واكتساب القدرة على مواكبة السوق التنافسي.

دراسة بن زهية (2023). دور تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية – دراسة حالة شركة الاسمنت بعين

الكبيرة - سطيف.

هدف هذا البحث إلى دراسة دور تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التزام ودعم الإدارة العليا، التركيز على العميل، تمكين ومشاركة العمال، التحسين المستمر والشراكة مع الموردين) في تحقيق الميزة التنافسية من خلال أبعادها والمتمثلة في التكلفة، الجودة، المرونة والتسليم. تم في هذا البحث دراسة عينة من الموظفين لشركة الاسمنت بعين الكبيرة من أجل التحقق من صحة الفرضيات. خلصت الدراسة إلى أن تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة له دور ملحوظ في تحقيق الميزة التنافسية وذلك بنسبة مساهمة تقدر بـ 50.1%.

دراسة النويصر وآخرون (2023) أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي في المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي في مجموعة من الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والاستبيان كاداة رئيسية لجمع البيانات. تكون مجتمع الدراسة من أصحاب المصلحة ومتخذي القرار وجميع العاملين ذوي المستويات الإدارية العليا (مدير عام، مدير مدير فرع، رئيس قسم، حيث بلغ عدد أفراد مجتمع الدراسة (86) مبحوثا بناء على ذلك تم توزيع الاستبيان على كافة أفراد مجتمع الدراسة. تم استرداد (83) استبانة، وبعد فحص الاستبانات المستردة تم استبعاد عدد (2) استبانة منها لعدم صلاحيتها للتحليل، وبهذا يكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (81) استبانة، وتمت معالجتها من خلال برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأثر إدارة الجودة الشاملة التحسين المستمر - التوجه الإستراتيجي - التدريب والتطوير) في تحسين الأداء المؤسسي داخل الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة معنوية (0.05). كما أظهر اختبار تجانس التباين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأراء عينة الدراسة حول تحسين الأداء المؤسسي تعزى لمتغير الجنس والعمر وعدد سنوات الخبرة داخل الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض عند مستوى دلالة معنوية (0.05) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأراء عينة الدراسة حول تحسين الأداء المؤسسي تعزى لمتغير المؤهل الدراسي. توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها تبني الجمعيات الخيرية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع العمليات والأنشطة وبطريقة علمية منظمة أن تستعين بذوي خبرة الاختصاص في هذا الشأن، أن تتسم قرارات الجمعيات الخيرية بالواقعية وذلك بالاعتماد على معايير إدارة الجودة الشاملة لإثبات فعالية القرارات.

دراسة ابو القاسم (2022) دور إدارة الجودة الشاملة في الإنتاج

هدفت الدراسة إلى قياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الإنتاجية بالشركة العربية لأمات الدواجن وتمثلت مشكلة الدراسة في ضعف الإنتاجية بالشركات الصناعية مما تسبب في عدم تحقيق أهداف تلك الشركات وعدم رضا مجلس الإدارة والعملاء لعل ذلك يرجع إلى قصور في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، افترضت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة والإنتاجية. وأن مشاركة العاملين يساهم في تحقيق الإنتاجية. وأن هنالك علاقة بين التحسين المستمر والإنتاجية بالشركة العربية لأمات الدواجن. وأن التركيز على العميل يساهم في تحقيق الإنتاجية. لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الدراسة المنهج التاريخي والمنهج الوصفي.

بعد عرض الإطار النظري وإجراء الدراسة الميدانية توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: وجد أن هنالك ارتباط طردي موجب بين القيادة والإنتاجية بالشركة العربية لأمات الدواجن بينت الدراسة وجود ارتباط طردي موجب بين مشاركة العاملين والإنتاجية بالشركة العربية لأمات الدواجن. أظهرت الدراسة وجود ارتباط طردي موجب بين التحسين المستمر والإنتاجية بالشركة العربية لأمات الدواجن أوضحت الدراسة وجود ارتباط طردي موجب بين التركيز على العميل والإنتاجية بالشركة العربية لأمات الدواجن. بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بالجودة الشاملة بأبعادها (القيادة، مشاركة العاملين، التحسين المستمر، التركيز على العميل لما لها من دور مهم في رفع الإنتاجية. استخدام أساليب الإدارة الحديثة وخلق جو من العلاقات الإنسانية دون التقليل من أهمية النواحي الفنية والتكنولوجية من أجل تحقيق زيادات هامة في الإنتاجية بالشركة. وضع برامج تدريبية متخصصة هادفة لتنمية قدرات عمال الإنتاج المباشر وكذلك تطوير خبرات العاملين في الأقسام المختلفة مما يساهم في زيادة أكبر لمستوى الإنتاجية.

دراسة مختاري (2022) إدارة الجودة الشاملة لتعزيز الميزة التنافسية لمنتوجات المؤسسات الاقتصادية حالة شركة المراعي بالسعودية نموذجاً.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة التي تعتبر أحد أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعمل على إحداث تغييرات جذرية في أسلوب عمل المؤسسة وفي فلسفتها وأهدافها، وبناءها للميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، حيث أن تطوير

الميزة التنافسية يعتبر هدفا إستراتيجيا تسعى المؤسسات الاقتصادية لتحقيقه في ظل التحديات التنافسية الشديدة للاقتصاد العالمي المبني على المعرفة والجودة والكفاءة. لذا تعتبر إدارة الجودة الشاملة أساسا للتطوير، والتحسين المستمر للأداء، من أجل تحقيق هدف رئيسي يتمثل في الوصول إلى رضا العميل، وذلك بالاعتماد على الحقائق وتوفير بيئة تهيئ للأفراد بحماس وقدرة والالتزام في جميع مجالات العمل. كما وتهدف الدراسة إلى التعرف على نجاح تجربة شركة المراعي مع إدارة الجودة الشاملة بالسعودية، الأمر الذي أهلها لأن تكون الشركة الرائدة في مجال الصناعات الغذائية، ولديها القدرة على المنافسة على المستوى العالمي. حيث اعتمدت الشركة الجودة الشاملة كأسلوب إداريا في تسيير ومساعدة الآخرين لإنجاز أعمالهم، فالكل يؤثر في جودة المنتج.

دراسة الفياض (2020) بعنوان أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء المؤسسي في الشركات الخدمية (دراسة حالة الشركة الفنية لخدمات التأمين).

هدفت هذه الأطروحة إلى دراسة أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على كفاءة الأداء المؤسسي لدى شركة وساطة تأمين في الإمارات العربية المتحدة، كذلك تسعى هذه الرسالة إلى التعرف على واقع تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية والتعرف على مقاييس الأداء الذي تتبعه هذه المؤسسات. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تصميم استبيانين منفصلين لاختبار الفرضيات المطروحة أحدهما على مستوى العميل والآخر الموظفين في الشركة وتم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من العملاء عددهم 68 وأجاب على استبيان الموظفين 17 موظف بعد التدقيق تم قبول معظم الإجابات وقد توصلت الدراسة إلى وجود اهتمام كبير من قبل الشركة الفنية لخدمات التأمين - مكان الدراسة بمبادئ الجودة الشاملة، وتطبيق هذه المتغيرات بدرجات ومستويات إيجابية متفاوتة، فقد كان أعلى مستوى تطبيق من نصيب التركيز على العميل، بينما اعتبر متغير التحسين المستمر الأقل من حيث التطبيق. كما وتوصلت الدراسة أيضاً إلى وجود اهتمام كبير من قبل هذه المؤسسة بالأداء المؤسسي الأقسامها ومهامها والعمل الحديث على تحسين وتطوير وتطبيق هذه المتغيرات بدرجات ومستويات إيجابية متفاوتة من خلال تحقيق رضا المؤسسة والزبائن والعاملين والمجتمع. أظهرت الدراسة أيضاً أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع متغيرات مبادئ الجودة الشاملة التي اعتمدها الباحثة في الدراسة والأداء المؤسسي المتبع.

دراسة حداد (2019) أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات الغذائية الأردنية

هدفت الدراسة اختبار اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة ب التزام الإدارة العليا لتركيز على العملاء العلاقة مع الموردين، تدريب العاملين على أداء الشركات الغذائية الأردنية من خلال طاقة الأداء المتوازن بأبعادها : النمو والتعلم. رضا العملاء جودة العمارات الداخلية الرعد العالي)، ولتحقيق أهداف الدراسة ثم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى تصميم وتطوير استبانة لمعرفة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات الغذائية الأردنية، حيث تكون مجتمع الدراسة عن جميع العاملين في الجهات الإشرافية والرقابية في الشركات الغذائية الأردنية وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة والبالغ عددها (٤٨) شركة غذائية التي تطبق نظام إدارة الجودة الشاملة، حيث استهدفت الدراسة (٢١) شركة، وكان عدد العاملين المستهدفين فيها (٦٣٠) عاملاً، إذ تم توزيع (٢٥٠) استبانة واسترداد (٢٠٩)، واستبعاد (1) استبانة . حيث بلغت الاستبانات الخاضعة للتحليل (٢٠٣) ما نسبته (٤٨١,٣) من مجموع الاستبانات الموزعة.

توصلت الدراسة إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (as.0) الإدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات الغذائية الأردنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن (التعلم والنمو، رضا العملاء جودة العمليات الداخلية البعد المالي في الشركات الغذائية الأردنية

أوصت الدراسة بضرورة قيام جميع الشركات الغذائية الأرضية بالأميس دائرة جديدة تلخص مهامها بإدارة الجودة الشاملة في الشركات الغذائية التي لا تطبق إدارة الجودة الشاملة وذلك لمتابعة تطبيق كل أعاد الجودة الشاملة والعمل على دراسة كافة المتغيرات والتطورات في السوق وأخذها بعين الاعتبار، كما أوصت بتعزيز ورفع مستوى إدراك معرفة جميع العاملين في الشركات الغذائية بتطبيق إدارة الجودة من خلال عقد دورات تدريبية ودورها في تحسين وتطوير الأداء.

دراسة درويش (2017) بعنوان دور تطبيق معايير الجودة الشاملة في تحسين الأداء بالمؤسسات الاجتماعية في محافظة السلیمانية.

هدفت الدراسة إلى إبراز دور تطبيق معايير الجودة الشاملة في تحسين الأداء بالمؤسسات الاجتماعية في محافظة السلیمانية ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليل ودراسة الحالة، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسات موضوع الدراسة تطبيق معايير الجودة الشاملة بصورة متوسطة، كما أن هنالك اهتمام لحد ما بتحسين الأداء في المؤسسات الاجتماعية بمحافظة السليمانية.

دراسة بدر والمدهون (2017) بعنوان أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات في المنظمات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات في المنظمات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تصميم استبانة، وتكون مجتمع البحث من العاملين في الإدارة العليا (مدير المؤسسة، نائب المدير، رئيس قسم في المؤسسات والمنظمات غير الحكومية (الأهلية) الأجنبية التي تعمل في قطاع غزة حيث تم توزيع عدد (80) استبانة على عينة الدراسة، وتم استرداد (72) استبانة أي ما نسبته (90%). وبينت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع متغيرات مبادئ الجودة الشاملة التي اعتمدها الباحث في الدراسة والأداء المؤسسي المتبع في تلك المؤسسات الأهلية.

الدراسات الإنجليزية:

دراسة (AL Zawamri, 2025) تأثير إدارة الجودة الشاملة على الإنتاجية في الصناعات التحويلية للنفط والغاز

استكشفت هذه الدراسة العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM والإنتاجية في الشركات العمالية الصغيرة والمتوسطة العاملة في قطاع تصنيع النفط والغاز. باستخدام مقياس ليكرت خماسي النقاط، تبحث الدراسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة، مثل دعم الإدارة العليا، والتركيز على العملاء، وتحفيز الموظفين، والتحسين المستمر، وتأثيرها على الإنتاجية، والاستثمار في رأس المال البشري، وجودة المنتج، وحجم الإنتاج. تُظهر النتائج وجود ارتباط قوي بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والإنتاجية، حيث كان لدعم الإدارة العليا التأثير الأكبر (المتوسط = 4.28، الانحراف المعياري = 0.82). كما سجلت أبعاد أخرى، بما في ذلك التركيز على العملاء (المتوسط = 4.08، الانحراف المعياري = 0.86)، وتحفيز الموظفين (المتوسط = 3.96، الانحراف المعياري = 0.96)، والتحسين المستمر (المتوسط = 4.09، الانحراف المعياري = 0.88)، درجات عالية. وارتبط الاستثمار في رأس المال البشري (المتوسط = 4.02، الانحراف المعياري = 0.96) وتأثيره على الإنتاجية (المتوسط = 4.11، الانحراف المعياري = 1.00)

ارتباطاً وثيقاً بالإنتاجية. تم تحديد جودة المنتج (المتوسط = 4.23، الانحراف المعياري = 0.85) وحجم الإنتاج (المتوسط = 4.26، الانحراف المعياري = 0.84) كعوامل رئيسية لزيادة الإنتاجية. وكشف تحليل الانحدار عن وجود علاقة إيجابية قوية بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والإنتاجية، بقيمة معامل تحديد (R^2 تبلغ 0.696، مما يشير إلى أن إدارة الجودة الشاملة تفسر ما يقارب 70% من تباين الإنتاجية. وأكد تحليل التباين (ANOVA) متانة النموذج. وعلى الرغم من أن القطاع يُظهر تطبيقاً عالياً لإدارة الجودة الشاملة وإنتاجية عالية، إلا أن هناك حاجة إلى تحسينات في مشاركة الموظفين وجمع ملاحظات العملاء، مما يوفر رؤى قيّمة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في سلطنة عُمان

دراسة (Alshammari & other, 2025) تأثير إدارة الجودة الشاملة والتصنيع الخفيف على أداء الاستدامة نهج SEM-ANN

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف الأثر المتكامل لإدارة الجودة الشاملة والتصنيع الرشيق على أداء الاستدامة في قطاع الصناعات الغذائية في المملكة العربية السعودية. كما تبحث الدراسة في العلاقة السببية بين إدارة الجودة الشاملة وأداء الاستدامة، بالإضافة إلى العلاقة المباشرة بينهما. استُخدم استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من مؤسسات تصنيع الأغذية. واستناداً إلى مراجعة الأدبيات، تم بناء إطار نظري لافتراض العلاقات بين المتغيرات. وتم استخدام نموذج المعادلات الهيكلية والشبكات العصبية الاصطناعية (SEM-ANN) لتحليل النتائج. تُظهر نتائج هذه الدراسة أن إدارة الجودة الشاملة والتصنيع الرشيق لهما تأثير إيجابي على أداء الاستدامة. كما تُحدد الدراسة قائمة بالبنى الصالحة لإدارة الجودة الشاملة والتصنيع الرشيق، والتي لها تأثير كبير على أبعاد أداء الاستدامة.

دراسة (Aichouni, 2024) إدارة الجودة الشاملة والصناعة، ابتكارات لتعزيز الاستدامة ونوعية الحياة

تناول هذا البحث دمج إدارة الجودة الشاملة وتقنيات الثورة الصناعية الرابعة في قطاعات التصنيع بالدول النامية، مع التركيز على حالة المملكة العربية السعودية في إطار رؤية السعودية 2030. ويتطرق إلى التحديات الجوهرية التي تواجهها هذه الدول، مثل ندرة الموارد، وتدهور البيئة، والحاجة إلى تنويع الاقتصاد، وهي تحديات لا تعالجها ممارسات التصنيع التقليدية بشكل كافٍ. تهدف الدراسة إلى تقييم فعالية دمج إدارة الجودة الشاملة وتقنيات الثورة الصناعية الرابعة في تعزيز الاستدامة وجودة الحياة، مع التأكيد على دور القدرات الديناميكية التي تُسهّل تكييف وإعادة تشكيل الكفاءات الداخلية والخارجية الضرورية للحفاظ على ميزة تنافسية في الأسواق سريعة التطور. وباستخدام منهجية مسح موجهة للإدارة العليا، ونمذجة المعادلات الهيكلية، يحلل

البحث كيفية تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتقنيات الثورة الصناعية الرابعة على أداء الاستدامة. وتشير النتائج الأولية إلى أن هذا الدمج يُحسن الاستدامة بشكل ملحوظ من خلال الاستخدام الأمثل للموارد، والحد من الهدر، وتعزيز الكفاءة التشغيلية. وتبرز القدرات الديناميكية كعنصر حاسم في تمكين المؤسسات من الابتكار والتكيف مع التقنيات الجديدة وظروف السوق. توصي الدراسة صانعي السياسات وقادة الصناعة في الدول النامية بوضع أطر داعمة لهذا التكامل، تشمل مبادرات تعليمية وتدريبية، وحوافز سياسية للابتكار التكنولوجي، وتعزيز الشراكات بين الأوساط الأكاديمية والصناعية والحكومية. كما تشجع الدراسة على إجراء المزيد من البحوث لاستكشاف الآثار الواسعة لهذا التكامل على جودة الحياة، مع مراعاة جوانبه الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

دراسة (Mohammed, 2023) آثار إدارة الجودة الشاملة من خلال إدارة المعرفة كوسيط على استدامة الشركة في صناعة الأدوية السعودية

هدفت هذه الدراسة إلى بحث تأثير إدارة الجودة الشاملة من خلال إدارة المعرفة كوسيط على استدامة الشركات في عدد من شركات الأدوية المرموقة في المملكة العربية السعودية. وقد جُمعت البيانات من المديرين والمشرفين ونوابهم في مختلف الأقسام وعلى مختلف المستويات التنظيمية عبر استبيان. واستُخدم برنامج SPSS لتحليل البيانات. وتؤكد نتائج هذه الدراسة فعالية إدارة المعرفة ومتغيراتها الفرعية، بما في ذلك "إنشاء المعرفة ومشاركتها"، بالإضافة إلى إظهار الفوائد الجمة لإدارة الجودة الشاملة على استدامة الشركات. بالإضافة إلى ذلك، يؤكدون أن "خلق المعرفة وتبادل المعرفة" في المنظمات لهما دور وسيط في تأثيرات إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء.

دراسة (Alghamdi, 2022) تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة في السعودية

هدفت هذه الدراسة إلى بحث أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء التصنيع في هذه الشركات، وتحديد أي ممارسات إدارة الجودة الشاملة لها الأثر الأكبر. اعتمدت الدراسة بشكل أساسي على مؤشرات إدارة الجودة الشاملة التي اقترحها نموذج كروسبي. جُمعت بيانات الدراسة من خلال دراسة مقطعية شملت 327 موظفًا من مختلف المستويات الإدارية. كشفت نتائج الدراسة أن كلاً من التدريب وحوكمة مشاركة الموظفين لا يؤثران على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية في قطاع التصنيع. في المقابل، كان لبقية أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وهي التحسين المستمر للجودة، والقيادة الإدارية، والابتكار التنظيمي، أثر إيجابي وملحوظ على

أداء هذه الشركات. يُوصى بشدة بالتحقق من صحة نموذج إدارة الجودة الشاملة المُستخلص من هذه الدراسة - والذي يتضمن خصائص وفوائد إدارة الجودة الشاملة - في جميع قطاعات الأعمال.

دراسة (Gezew Megersa, 2022) تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء المؤسسة: دراسة حالة على شركة الإسمنت الوطنية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي لشركة مساهمة الإسمنت الوطنية، كما هدفت إلى سد الفجوة في الأدب والمعرفة بإدارة الجودة الشاملة، واستخدمت الدراسة تصميم بحث توضيحي ووصفي واستخدمت المنهج المختلط، وتم إجراء الاستبيان باستخدام الاستبيانات المنظمة والمدارة ذاتياً والمغلقة والتي تم توزيعها على موظفي شركة مساهمة الإسمنت الوطنية الذين يعملون في وحدات مختلفة من الشركة. تم استخدام الإحصاء الوصفي والأدوات الإحصائية للارتباط لفحص العلاقة بين مكون إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي كما تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد القياس أثار المتغيرات المستقلة على المتغير التابع. تم جمع بيانات الدراسة من كل من مصادر البيانات الأولية والثانوية اعتمدت الدراسة على أسلوب أخذ العينات الاحتمالية، وتحديد أسلوب أخذ العينات العشوائية الطبقية، وتقنية أخذ العينات العشوائية البسيطة. تم تحليل البيانات باستخدام الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد. تم إجراء تحليل الارتباط لتحديد اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرات، في حين تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد الوصف التأثير السببي بين المتغيرات التابعة والمستقلة قيد البحث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ودلالة إحصائية بين جميع تراكيب إدارة الجودة الشاملة وأداء المنظمة. فيما يتعلق بتحليل الانحدار، وجدت الدراسة أن إدارة الجودة الشاملة لها تأثير إيجابي وهام على أداء المؤسسة. وخلصت الدراسة إلى أن تطبيق ممارسة إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين أداء المنظمة، وأوصت الدراسة الشركات بضرورة استمرار تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين الأداء.

دراسة (Mahmoud Abbas Ahmad, 2022) تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء المنظمات في قطاع الخدمات النيجيري.

هدفت الدراسة إلى محاولة فحص تأثير إدارة الجودة الشاملة (TQM على الأداء التنظيمي لقطاع الخدمات النيجيري. من خلال طريقة الاستبيان تم جمع البيانات من المنظمة المختارة في قطاع الخدمات توصلت الدراسة إلى أن آثار عدم المشاركة في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة من قبل جميع مستويات الإدارة، والتحديات التي تعطل تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المنظمة والفشل في تنظيم تدريب متكرر للموظفين فشل تنظيمي، إن إدارة الجودة الشاملة لها تأثير في الأداء التنظيمي. وبالتالي، فإن أي شركة لا تراعي الجودة، لا بد أن يكون العملاء غير راضين ونتائج هذا النهج هي خسارة العملاء وفرص أكبر للمنافسين للاستفادة من احتياجات

السوق، وبالتالي فإن الاهتمام باحتياجات العملاء جعل الجودة أولوية. وأوصت الدراسة بأن تتكاتف جميع مستويات الإدارة في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة حتى يتم تحقيق الجودة.

دراسة (Kagiri & Njung, 2020) دور إدارة الجودة الشاملة في أداء المشاريع التجارية المتميزة في كينيا.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في أداء المشاريع التجارية المتميزة في كينيا، تمثل مجتمع الدراسة في الموظفين والإدارة لشركة Limited Horticulture F واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وعلى أداة الاستبانة لجمع البيانات الأولية التي تم تحليلها باستخدام تقنيات التحليل الكمي والنوعي، حيث بلغت العينة (46) مفردة، وتوصلت الدراسة أن هناك ارتباطات إيجابية وذات دلالة بين أداء المشاريع المتميزة في كينيا وجميع المتغيرات المستقلة تخطيط إدارة الجودة تركيز العميل الصفات القيادية، نهج إدارة الجودة).

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد اطلاعي الفاحص وتحليلي النقدي لـ (19) دراسة سابقة تناولت إدارة الجودة الشاملة في سياقات متنوعة (عربية وأجنبية)، توصلتُ إلى الاستنتاجات التحليلية التالية التي ترسم معالم دراساتي الحالية:

أولاً: مقارنة النتائج (أوجه التوافق والتضارب):

- التوافق العام: أجمعت الغالبية العظمى من الدراسات (مثل: السعيدى 2025، الفياض 2020، بدر والمدهون 2017، ميجيرسا 2022) على وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وتحسين الأداء المؤسسي.
- التفاوت في مستويات التطبيق: لاحظتُ تبايناً في "درجة" التطبيق؛ فبينما وجدت دراسة (درويش، 2017) أن التطبيق كان متوسطاً في المؤسسات الاجتماعية، أظهرت دراسة (الفياض، 2020) اهتماماً كبيراً بالجودة في شركات التأمين، مع ملاحظة هامة بأن "التركيز على العميل" كان الأعلى تطبيقاً بينما "التحسين المستمر" كان الأقل.
- التضارب والنتائج السلبية: برز تضارب لافت في دراسة (الغامدي، 2022) التي لم تجد أثراً للتدريب والمشاركة في الشركات السعودية، بينما شددت دراسة (محمود عباس أحمد، 2022) في نيجيريا على أن عدم المشاركة وفشل التدريب هما

السببان الرئيسيان للفشل التنظيمي. هذا التضارب منحني دافعاً قوياً للبحث في بيئة شركات الأغذية السعودية لفك هذا الاشتباك المعرفي.

ثانياً: أوجه التشابه والاختلاف في المنهجيات:

- التشابه: اتفقت أغلب الدراسات (مثل كاجيري ونيونغ 2020، ونصاري 2024) على استخدام المنهج الوصفي التحليلي كإطار منهجي، والاستبانة كأداة رئيسية، وهو ما يتسق مع توجه دراسي الحالية.
- الاختلاف في العينات: تباينت الدراسات في تحديد مجتمع البحث؛ فبعضها ركز على الإدارة العليا فقط (مثل دراسة بدر والمدهون 2017)، وبعضها جمع بين الموظفين والعملاء (مثل دراسة الفياض 2020). أما دراسي الحالية فستركز على الكوادر الإدارية والفنية المعنية مباشرة بـ "خطوط الإنتاج" لضمان دقة قياس "الاضطرابات".
- الأساليب الإحصائية: انتقلت بعض الدراسات الحديثة (مثل الشمراني 2025، وميجيرسا 2022) لاستخدام أساليب متقدمة مثل "الارتباط والانحدار المتعدد" ونماذج المعادلات الهيكلية، مما يعزز من قيمة النتائج، وهو النهج الذي سأتيه في تحليل بياناتي.

ثالثاً: تحديد الفجوة البحثية

من خلال استعراض الشامل، حددتُ الفجوة التي سيسدها بحثي الحالي:

- فجوة المتغير التابع: معظم الدراسات السابقة (مثل دراسة الفياض 2020، وبدر 2017، وميجيرسا 2022) ركزت على "الأداء المؤسسي" أو "كفاءة الأداء" بشكل عام وشمولي. أما دراسي فتنفرد بالتركيز على "اضطرابات الإنتاج" كمتغير تابع دقيق (مثل الهدر، والتوقف، وعدم الانسيابية)، وهو جانب تشغيلي قلما تم ربطه بالجودة الشاملة في دراسة واحدة.
- الفجوة القطاعية: رغم وجود دراسة (ميجيرسا 2022) في قطاع الإسمت، ودراسة (كاجيري 2020) في قطاع البستنة، إلا أن هناك ندرة واضحة في الدراسات التي تربط الجودة بـ "قطاع الأغذية السعودي" تحديداً، رغم أهميته الاستراتيجية في رؤية 2030 وحساسيته العالية للاضطرابات الإنتاجية.

■ الفجوة المكانية: تركزت الدراسات الجديدة في بيئات متباينة (الإمارات، السلیمانیة، غزة، نیجیریا، كینیا)، مما يجعل الحاجة ملحة لتقديم دراسة محلية حديثة (2026) تعكس واقع البيئة الصناعية السعودية وتحدياتها الراهنة.

رابعاً: مساهمة دراسي الحالية:

أُسعى من خلال هذا العمل إلى تقديم نموذج تطبيقي يربط مبادئ الجودة الشاملة (كمتغير مستقل) بعلاج وحل "اضطرابات الإنتاج" (كمتغير تابع)، متجاوزةً بذلك التنظير العام للأداء، للوصول إلى حلول إجرائية تخدم صناع القرار في شركات الأغذية السعودية.

المزامنة مع رؤية المملكة 2030: تأتي هذه الدراسة في وقت تسعى فيه المملكة لتعزيز المحتوى المحلي وتوطين الصناعات الغذائية، مما يجعل البحث في تحسين كفاءة الإنتاج وتقليل اضطراباته مطلباً وطنياً واقتصادياً ملحاً.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة في تحليلها لدور الجودة الشاملة على مجموعة من الركائز والنظريات الإدارية التي فسرت كيفية ضبط العمليات الإنتاجية وضمان استمراريتهما بكفاءة عالية، حيث تمثل هذه النظريات المرجعية العلمية التي تفسر العلاقة بين المتغيرات المدروسة ، وتتمثل أبرز المنطلقات النظرية في الآتي:

نظرية النظم (Systems Theory): تنطلق الدراسة من فكرة أن شركة الأغذية هي "نظام متكامل" يتكون من مدخلات وعمليات ومخرجات، وأي اضطراب في جزء من النظام يؤثر على الجودة الكلية، مما يستوجب تطبيق الجودة الشاملة لضبط التوازن.

مدخل "إدوارد ديمينج" للتحسين المستمر (PDCA): تعتمد الدراسة على منهجية (خطط، نفذ، افحص، صحح) كإطار نظري لمعالجة اضطرابات الإنتاج؛ حيث يتم رصد الخلل فور وقوعه واتخاذ إجراءات تصحيحية تمنع تكراره مستقبلاً.

فلسفة "كايزن" (Kaizen) للتحسين المتدرج: تنطلق الدراسة من مبدأ أن التغييرات البسيطة والمستمرة في بيئة العمل تساهم بشكل كبير في تقليل الهدر والحد من التوقفات المفاجئة في خطوط إنتاج الأغذية.

إدارة الجودة الشاملة (TQM): كفلسفة إدارية حديثة تركز على الوقاية من الأخطاء بدلاً من اكتشافها بعد وقوعها، وهو المنطلق الأساسي الذي نعتمد عليه في تحويل "الاضطرابات" إلى "فرص للتحسين".

المنهجية وطرق البحث:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار صحة فروضها، سيتم الاعتماد على المنهجين التاليين وفقاً للمعايير المتبعة في البحوث الأكاديمية: المنهج الوصفي التحليلي: تعتمد الدراسة في جانبها النظري على المنهج الوصفي التحليلي حيث يعتبر أكثر المناهج انسجاماً مع طبيعة وأهداف الدراسة الحالية، ويبني هذا المنهج على: دراسة نظرية لبناء الإطار المعرفي من خلال الاستفادة من المراجع والمصادر المتنوعة ما بين الكتب والمقالات والأبحاث والأوراق العلمية المحكمة المنشورة في الدوريات أو المؤتمرات والندوات والتي تناولت دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين اضطرابات الإنتاج في شركات الأغذية.

الدراسة الميدانية: ستعتمد على المنهج الاستنباطي من خلال إجراء دراسة تطبيقية عبر أداة "الاستبيان" التي ستوزع على عينة البحث واختبار الفرضيات إحصائياً

أساليب جمع البيانات وتحليلها:

سيتم جمع البيانات اللازمة من خلال نوعين من المصادر هما:

- مصادر ثانوية متمثلة في المراجع والدوريات العلمية والبحوث والدراسات السابقة.

- مصادر أولية وذلك بتجميع البيانات من خلال الاستعانة بأسلوب الاستبيان وذلك لمناسبته لأغراض هذه الدراسة، حيث سيتم توزيع قوائم الاستبيان على عينة عشوائية من عينة البحث ومن ثم تجميعها ومراجعتها وتفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم لإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for social Sciences) والذي يرمز له اختصاراً بالرمز SPSS

أدوات الدراسة:

الاستبانة

سيتم الاعتماد في بناء الاستبانة على الإطار النظري للدراسة والبحوث والدراسات السابقة والاسترشاد ببعض الأدوات الموجودة في المجال. كما سيتم تصميم الاستبانة بحيث تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي تدعم موضوع الدراسة من خلال علاقتها المباشرة بأهداف الدراسة وتساؤلاتها.

وتتكون الاستبانة من الأجزاء التالية:

-الجزء الأول: يحتوي على أسئلة تختص بالمعلومات الشخصية وهي: العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة في الوظيفة، سنوات الخبرة في العمل

-الجزء الثاني: ويشتمل على عددا من المحاور تتعلق بدور إدارة الجودة الشاملة في تحسين اضطرابات الإنتاج في شركات الأغذية

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على بحث دور مبادئ إدارة الجودة الشاملة (مثل التحسين المستمر، ومشاركة الموظفين) في معالجة وتحسين "اضطرابات الإنتاج" فقط، ولا تتناول جوانب الجودة المتعلقة بالتسويق أو التمويل.

الحدود المكانية: سيتم تطبيق الجانب الميداني من هذه الدراسة على شركات الأغذية العاملة في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على المصانع الكبرى والمتوسطة التي تتبع أنظمة إنتاجية متكاملة.

الحدود البشرية: تستهدف الدراسة عينة من مديري الإنتاج، ورؤساء أقسام الجودة، والمشرفين الفنيين في شركات الأغذية السعودية، لكونهم الفئة الأكثر دراية بالعمليات الإنتاجية والاضطرابات التي قد تطرأ عليها.

الحدود الزمنية: سيتم إجراء هذه الدراسة وجمع بياناتها الميدانية خلال الفترة المخصصة لإنجاز متطلبات البحث العلمي.

المراجع:

المراجع العربية

- السعيد، حميد. (2025). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الإنتاج من وجهة نظر العاملين في شركة الزوراء العامة للصناعات الكهربائية في بغداد .
- الأمين، يوسف منهاها وحسانين، محمد صلاح والمصطفى، إنعام مصطفى. (2024). أثر إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الميزة التنافسية ببعض الجامعات السعودية الناشئة. مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، المجلد (3) العدد (23)
- بن زهية، محمد. (2053). دور تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية – دراسة حالة شركة الاسمنت بعين الكبيرة - سطيف. مجلة دراسات اقتصادية، (17)2، 79-90.
- النويصر، ناصر بن حسين وشمسي، محمد أنس وغوش، امهيجيت. (2023). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي في المملكة العربية السعودية. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات | المجلد الرابع | الإصدار السابع والأربعون.
- نصاري، مصطفى محمد كمال. (2021). أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء نظم الإنتاج بشركات الصناعات الغذائية: دراسة ميدانية على شركات الصناعات الغذائية المقيدة ببورصة الأوراق المالية. (رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، مصر)
- أبو القاسم، أحمد أبو القاسم (2022). دور إدارة الجودة الشاملة في الإنتاج. (رسالة دكتوراه، جامعة النيلين، السودان).
- مختاري، مصطفى بن موفق. (2022). إدارة الجودة الشاملة لتعزيز الميزة التنافسية لمنتجات المؤسسات الاقتصادية حالة شركة المراعي بالسعودية نموذجا. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، (8)1، 497-510.
- أرناؤوط، مهند. (2022). أثر إدارة الجودة الشاملة في الرضا الوظيفي للعاملين: دراسة حالة شركة (كولتي انفسمنت) للأسواق الحرة في دمشق. (رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا).

- الفياض (2020) أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء المؤسسي في الشركات الخدمية دراسة حالة الشركة الفنية لخدمات التأمين، نشرت بالجامعة السورية.
- حداد، أماني خلف. (2019). أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات الغذائية الأردنية. مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، الأردن. (23)1.
- درويش سامان توفيق (2017) دور تطبيق معايير الجودة الشاملة في تحسين الأداء بالمؤسسات الاجتماعية - دراسة حالة المؤسسات الاجتماعية في محافظة السلیمانیة بإقليم كوردستان - العراق أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين.
- بدر، رشاد محمود والمدهون، محمد (2017) أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة"، مجلة الجامعة الإسلامية للبحوث الإنسانية، المجلد (25)، العدد (4) صفحة 104-136، غزة.
- الحسن، تغريد أحمد محمد. (2017). دور تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الصناعات الغذائية على رضا الزبائن. (رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان).

المراجع الإنجليزية:

- Zawamri, Khalid. (2025). The Impact of Total Quality Management on Productivity in Oil and Gas Manufacturing Industries: A Case Study from SME of Oman. Journal of Information Systems Engineering and Management. 10. 388-406. 10.52783/jisem.v10i3.4934.
- Alshammari, Serhan & Aichouni, Mohamed & Ali, Naim & Alshammari, Omar & Alfaraj, Fatimah & Aichouni, Ahmed B.E.. (2025). Impact of Total Quality Management and Lean Manufacturing on Sustainability Performance: An SEM-ANN Approach in Saudi Food Manufacturing. Sustainability. 17. 2139. 10.3390/su17052139.
- Aichouni, Ahmed B.E.. (2024). Total Quality Management and Industry 4.0 Innovations for Enhanced Sustainability and Quality of Life - Preliminary Evidence from Developing Nations.

- Mohammed, Abdul. (2023). The Effects of Total Quality Management through Knowledge Management as a Mediator on Company Sustainability in Saudi Arabian Pharmaceutical Industry. International Journal of Business and Management. 18. 112-112. 10.5539/ijbm.v18n5p112.
- Abbas, Ahmad Mahmoud. (2022). the impact of total quality management on the performance of organizations in the Nigerian service sector, World Journal of Management and Business Studies, (ISSN: 2795-2525) Vol. 2, No 3.
- Alghamdi, Rana & Manickiam, Neelamehan & Jantan, Amer & Ibrahim, Saadiatul. (2022). The Impact of Total Quality Management on the Saudi Manufacturing SMEs Performance. Advances in Social Sciences Research Journal. 9. 523-535. 10.14738/assrj.911.13521.
- Megersa, Gezew. (2022). the impact of total quality management on enterprise performance: a case study on the National Cement Company, International Journal of Management and Business Studies, ISSN 2167-0439, Vol. 12(3), pp. 001-005.