

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة المشاريع



عنوان البحث

اثر إدارة الجودة الشاملة في تحقيق ميزة تنافسية في القطاع الخاص

دراسة حالة بالتطبيق على شركة سمسا للنقل السريع المحدودة

إعداد الطالب/امل الجبني

إشراف/ د. أسماء أبو عتزة

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

تعتبر الجودة الشاملة احد اهم المرتكزات التي تعتمد عليها المؤسسات في تجويد أدائها خلال النشاط الذي تعمل فيه المؤسسات سواء كان انتاج سلعة او تقديم خدمة. أصبحت الجودة هي الوظيفة الأولى للمؤسسات وفلسفة ومنهجية إدارية وأسلوب حياة لها يمكنها من زيادة قدرتها التنافسية للبقاء والاستمرار في ظل المتغيرات المتلاحقة التي تؤثر على العالم أجمع وتعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة وثورة إدارية شاملة وثقافة تنظيمية حديثة تركز على مفاهيم إدارية متطورة من اجل التفوق والتميز يتجه التسابق الى التحسين والتطوير والابتكار والتجديد في كل ما تقوم به المنظمة من أنشطة ، وما تطبق من اساليب التقنيات وتقنيات ، وكل ما تقدمه من مخرجات بشكل سلع او خدمات . ومع زيادة العناية بالمجتمع والعمالء فان الجودة هي العنصر الفارق في تحديد مراكز المنظمات في السوق ولعل أحدث هذه الاتجاهات التي فرضت نفسيا بالقوة ولاقت قبول في معظم دول العالم هو ذلك المدخل الذي أطلق عليه مصطلح إدارة الجودة الشاملة (1).

والجودة تتطلب ان تحاول كل منظمة تجميع كل قدراتها وتوظيف كل مواردها لتحقيق اهدافها بكفاءة وفعالية. لقد اصبح مفهوم ادارة الجودة الشاملة اليوم من اهم مفاهيم الادارة انتشارا وذلك .وإدارة الجودة الشاملة : هي فلسفة إدارية حديثة فرضت نفسها خلال عقد التسعينات بحيث أصبحت سوق حياة للمنظمات الاقتصادية خاصة الصناعية ومنهج المنافسة والبقاء في الأسواق إدارة الجودة الشاملة على أنها نظام إداري، لمنظمة تركز على متطلبات عملائها، يقوم على أن جميع العاملين يعملون لتأمين التحسين المستمر. وتستخدم الإستراتيجيات والمعطيات والتواصل الفعال لدمج وتكامل اختصاص الجودة في ثقافة ونشاطات المنظمة

إن جودة العمل وإتقانه في كل شؤون الحياة يعد أساساً من أساسيات ديننا الحنيف، لذلك دعا القرآن الكريم إلى الإخلاص في العمل الذي ينعكس بدوره ليكون الاحسان ملازماً في كل شيء، ويكون الاتقان والجودة منهجاً في أداء العمل وهذا من شأنه أن يجعل العمل يأتي بنتائج ذات جودة ونوعية جيدة لصالح العامل وصاحب العمل والمستفيدين والمجتمع بأكمله.

لا بد أن ندرك أن ديننا الإسلامي الحنيف أشار إلى الجودة خلال النصوص القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة قبل أكثر من أربعة عشر قرناً من الزمان، قال الله تعالى: (صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ

⁽¹⁾ العابد هوارى، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015، ص10.

خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ) (النمل:88)، وهذا يدل على ما يحتويه القرآن الكريم من التعاليم والعلوم تدل على الجودة والإتقان في كل شيء خلقه الله سبحانه وتعالى في هذا الكون، وكما قال تعالى: (إِنَّا كُلَّ شَيْءٍ خَلَقْنَاهُ بِقَدَرٍ بِقَدَرٍ) (القمر: 49). أي لا زيادة ولا نقصان. وفي السنة النبوية الشريفة وهي المصدر الثاني للفكر الإسلامي بعد القرآن نرى فيها ما يحتثنا على الاجادة والانتقان فيما نعمله حيث قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (ان الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)²

ولقد كانت الإدارة في الماضي تعتمد في تصنيع منتجاتها وتقديم خدماتها على السرعة والتكلفة الأقل دون الاهتمام بجودتها، فبعد ما تسعى لتصريفها في الأسواق تجبر على تقديم خدمات ما بعد البيع من أجل اصلاح العيوب التي تظهر عليها بعد الاستخدام، وهذا يحمل الإدارة مزيداً من التكلفة من توظيف عاملين وتوفير أجهزة الصيانة وغيرها.

ولقد تغير هذا المفهوم القديم في ظل مبادئ الجودة واستبدل بمفهوم آخر وهو تقديم الخدمات بجوده أعلى وتكلفه أقل، كما قال فايجنباوم رئيس الأكاديمية الدولية للجودة: "إن تصنيع المنتجات بشكل أفضل، هو الطريق الأمثل الذي يؤدي إلى تصنيعها بشكل أسرع وأرخص"، لذلك أصبحت الجودة إحدى أهم مبادئ الإدارة في الوقت الحاضر. التي يعتمد نجاح المنظمات عليها.

ولا غرابة أن الآن لا يكاد تمضي دقيقة من الوقت إلا ونسمع كلمة الجودة وحسن الأداء من شعارات وأهداف ونداءات، ذلك بسبب ما يمر به العالم اليوم من تطورات من تقدم صناعي وتقني وتنافس شديد ما جعل منشآت الأعمال والأفراد تحذو إلى ذلك، لأنه بات من الواضح أن تحقيق معايير الجودة الشاملة لم يعد ترفاً فكرياً، بل أصبح واقعا عملياً لا بد من تطبيقه في مختلف منشآت الأعمال. وذلك بفضل اطلاع البشرية على العالم ببسر وسهولة بفضل تقنيات الاتصال الحديثة.

من هنا ظهرت أهمية الجودة في جميع جوانب الحياة، في الصناعة في التجارة في المعلومات في الأداء في الإنتاجية وفي الأعمال، ومن هذا المنطلق فقد قاد التحدي الذي تواجهه المنشأة تبني الجودة الشاملة كفلسفة وتطبيق ليس في مجال العمل فقط بل في جميع جوانب الحياة.

² الموصل، مسند أبي يعلى الموصل، حديث رقم 4323.

مشكلة الدراسة:

يتسم عالم اليوم بمتغيرات عديدة.. فالعولمة وثورة المعلوماتية واتفاقية التجارة العالمية وحرية حركة رأس المال حولت العالم إلى قرية صغيرة.

إن من أهم إفرازات العولمة هي إن كل شيء أصبح عالميا. ولذلك بدأت الشركات تتنافس على تقديم المنتجات ذات الجودة العالية التي ترضي متطلبات الزبون، ولذلك ينبغي على المنظمات العراقية السعي لإثبات نفسها وبقائها في المنافسة من خلال تقديم منتجات تماثل المنتجات العالمية من حيث الجودة. إن تحقيق ميزة تنافسية لمنظمات الأعمال قائمة إلى حد بعيد على جودة الخدمات التي تقدمها لمستهلكيها وحيث إن مفهوم الجودة الشاملة يعني مدى ملائمة هذه المنظمات للبيئة المحيطة بها من وجهة نظر المستفيدين منها والمنتسبين بها عليه تلخص مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي :

ما هو أثر إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع الخاص ؟ و تتفرع منه التساؤلات التالية: -

1. هل يتم تطبيق ثوابت الجودة في قطاع الخدمات ؟
2. ما مدى التحسينات المستمرة في تحقيق ميزة تنافسية اثر؟
3. ما علاقة الثقافة التنظيمية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الخاص؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من جانبين:

الجانب النظري : تنبثق أهمية الدراسة من ضرورة التوصل إلى فهم أعمق للقيم والاتجاهات السائدة في المنظمات، بالإضافة إلى معرفة العلاقة بين هذه الخصائص المكونة للثقافة التنظيمية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وهذا ما يدعو إلى التأكيد على هذه القيم أو تعديلها لتواكب عملية التغيير والتطوير، لأن فهم الظاهرة الثقافية في المنظمة يمنح المديرين ترشيحا أكثر لقراراتهم، وهذا يؤدي على نحو آخر لمعرفة اتجاهات وأولويات أعمال المنظمة، كما تتبع أهمية هذه الدراسة في تركيزها على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركات السعودية، خاصة وأن هذه الشركات تخوض تجربة تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

الجانب العملي: تتبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من محاولة إبراز مساهمة الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في في القطاع الخاص، كما تسعى هذه الدراسة للوصول إلى مقترحات عملية يمكن الاستفادة منها في المنظمات بصفة عامة و في الشركات السعودية بصفة خاصة .

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى:

1. التعرف دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق ميزة تنافسية في القطاع الخاص .
2. التعرف على مدى تطبيق ثوابت الجودة في قطاع الخدمات ؟
3. التعرف على مدى التحسينات المستمرة في تحقيق ميزة تنافسية اثر؟
4. التعرف على علاقة الثقافة التنظيمية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الخاص؟
5. تقديم مقترحات وتوصيات للشركات السعودية فيما يخص موضوع الدراسة.

تساؤلات الدراسة

استعرض الباحث مجموعة من الدراسات القيمة المرتبطة بشكل مباشر وغير مباشر بموضوع البحث للتعرف على الآراء حول الموضوع، والتي فصلت في شرح فلسفة إدارة الجودة ومبادئها الرئيسية، ومعايير تقويمها، ونتائج تطبيقها في الصناعات النفطية، ودورها في تحقيق ميزة تنافسيه، ، وقد توصل الباحث إلى إجماع الدراسات على أهمية تبني إدارة الجودة الشاملة في جميع المجالات والإدارات.

فروض الدراسة:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في الهدف الرئيسي وهو أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات وما تمثله من استراتيجية تنظيمية وأسلوب إداري حديث، ووضوح مبادئ الجودة ومتطلباتها ومعوقات تطبيقها، ذلك أن معظم من كتب في موضوع الجودة درس هذه المبادئ والمتطلبات. وبالرغم من أن الجودة الشاملة مفهوم أصيل في الإسلام إلا أن الباحث لاحظ أن الدراسات لهذا المفهوم من تتطور تحقيق ميزة تنافسية قليلة فهو في حاحه الى مزيد من الاهتمام والتوضيح.

1/ دراسة باديس (2016) بعنوان: " أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك - قسم التكرير "

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة سوناطراك - قسم تكرير المنتجات النفطية، وكذا تقييم مدى تبنيها لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومستوى جودة المنتجات النفطية فيها، بالإضافة إلى التعرف على الفروق في تصور عينة الدراسة حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تبعاً لاختلاف خصائصهم الشخصية (الجنس، السن، التحصيل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والموقع الوظيفي). ولتحقيق لأهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (49) فقرة وذلك لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة. وقد اعتمدت الدراسة عينة عشوائية مكونة من (259) مفردة، وتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات، حيث تم التوصل إلى عدد من النتائج أهمها: أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة سوناطراك - قسم التكرير مجتمعة كانت متوسطة بنسبة (62.4%). وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة المنتجات النفطية. وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومنفردة على جودة المنتجات النفطية. وجود اختلاف ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في وجهات نظر عينة الدراسة حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى التحصيل العلمي والموقع الوظيفي.

1. دراسة علاء الدين صباح الخير، (2017)، بعنوان: دور الموارد البشرية في تحقيق متطلبات

تطبيق إدارة الجودة الشاملة - دراسة حالة شركة التأمين الإسلامية، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الموارد البشرية في تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشركة التأمين الإسلامية، ولتحقيق أهداف البحث تم تصميم استبيان مكون من (9) محاور، لجمع المعلومات الأولية من وحدة التحليل المكونة من (49) فقرة، وبناءً على ذلك حُللت البيانات التي جمعت واختبرت فرضيات الدراسة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: 1/ أن مستوى أهمية تحقيق رضا العملاء في شركة التأمين الإسلامية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً. 2/ أن مستوى أهمية القيادة في شركة التأمين الإسلامية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً. • وأوصت الدراسة بما يلي: 1- يجب الاهتمام بإدارة العمليات لتقييم وقياس الأداء ومتابعة حاجات المستفيدين وإراءهم والامكانات اللازمة للعمليات وانظمة الرقابة ونتائج الاداء للمساعدة في اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمة في شركة التأمين

الإسلامية. 2/ يجب الاهتمام بالتخطيط وذلك بتوضيح الرؤيا المستقبلية واهدافها البعيدة المدى

واشراك جميع العاملين في التخطيط وفقاً لاستراتيجية شركة التامين الإسلامية.

دراسة نجوى، 2006م [3] :هدفت هذه الدراسة إلى التعرف بمفهوم وأهمية الثقافة التنظيمية والجودة الشاملة والتعري بمفهوم وأهمية إدارة الجودة الشاملة و توضيح أثر الثقافة التنظيمية على تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة. تمثلت مشكلة البحث في التساؤل عن أثر الثقافة التنظيمية للمنظمات السودانية على تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة ومدى التوافق والتناسب بين الثقافة التنظيمية لإدارة العامة لشئون الخدمة ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وما هي النواحي الإيجابية للثقافة التنظيمية للإدارة العامة لشئون الخدمة والنواحي غير المواتية إستيعاب هذا الأسلوب الإداري الحديث. من أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة : ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري وتقديره و ضرورة الاهتمام بالعمل الجماعي وأيضاً ضرورة الرضا عن العمل أو الخدمة المقدمة.

3/ دراسة العبوة (2016) بعنوان: " أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الإبداع بالتطبيق على

الجامعات الخاصة في الأردن"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستوى تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة في المملكة الأردنية الهاشمية. ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تطوير استبانة، طبقت على عينة الدراسة البالغ عددها 1027 عضو هيئة تدريس، تم توزيع 1300 استبيان. وقد أظهرت أهم نتائج هذه الدراسة أن ممارسة إدارة الجودة الشاملة ومعظم متغيراتها لها أثر كبير على الإبداع ولكن بنسب متفاوتة.

4/دراسة (الدوسري، 2007)"بعنوان الثقافة التنظيمية في المنظمات الأمنية و دورها في تطبيق إدارة

الجودة الشاملة"، هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور الثقافة التنظيمية في المنظمات الأمنية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين بالإدارة العامة للمرور والإدارة العامة للجنسية والجوازات بمملكة البحرين، وقد توصلت الدراسة إلى أن العمل في المنظمات الأمنية يتم بموجب الأنظمة و اللوائح التنظيمية وأن العلاقة بين الرؤساء و المرؤوسين تتميز بالود والاحترام المتبادل، كما توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدور الذي تقوم به الثقافة التنظيمية السائدة في الإدارتين المبحوثتين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

5/دراسة قام بها (الرخيمي، 2000) بعنوان "دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على قطاع الصناعات الكيماوية بمحافظة جدة"، حيث هدفت إلى دراسة مدى التوافق بين أبعاد الثقافة التنظيمية السائدة بالمصانع الكيماوية وبين أسلوب إدارة الجودة الشاملة بتلك المصانع. وقد استعرضت هذه الدراسة بعض أبعاد الثقافة التنظيمية المرتبطة بالجودة الشاملة، منها أسلوب الإدارة والتوجه الاستراتيجي، وإدراك العاملين لأهمية التوجه نحو الجودة والمشاركة والعمل بروح الجماعة والتركيز على العميل الخارجي، وخرجت هذه الدراسة ببعض النتائج من أهمها زيادة نسبة العاملين من غير السعوديين عن نسبة العاملين السعوديين، وهذا ما يشير إلى عدم التجانس الموجود في هيكل القوى العاملة بمصانع الكيماويات. كذلك عدم وجود اهتمام بتدريب العاملين، ويعتبر هذا مؤشراً سلبياً بالنسبة لإمكانية تطبيق الجودة الشاملة. كما أشارت الدراسة إلى أن الغالبية من المبحوثين لديهم الإدراك الواعي لأهمية التوجه نحو الجودة والتركيز على العميل الخارجي، وهذا يشير إلى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمصانع المبحوثة.

6/دراسة قام بها (Ngwi, 2008) بعنوان "أثر الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية ببنسوانا حيث هدفت الدراسة إلى تحري درجة تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية في الشركات الصناعية ببنسوانا مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وقد تمت الدراسة على 100 شركة، وأوضحت أن كثيراً من الشركات في بنسوانا لم تتميز بثقافة واضحة وإنما تسود فيها ثقافات متعددة سوف تتمازج في المستقبل القريب لتحديد هوية ورسالة كل منظمة. وأشارت النتائج بأن تغيير ثقافة المنظمة ليس بمهمة سهلة، وأشارت الدراسة أيضاً إلى أن كل منظمة يجب أن تطور أساليبها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وذلك بإبراز الثقافة الوطنية والقيم المشتركة في البلاد في سبيل التحسين المستمر والاهتمام بدور العملاء. وتضيف الدراسة أنه وقبل البدء في تبني أي منظمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة يجب التركيز على أن إدارة الجودة الشاملة تقوم بالتزويد ببيانات أكثر موثوقية لإدارة عمليات التطبيق.

7/كما قام (Milan, & Brevei 2004) بدراسة عنوانها "نظام الجودة الشاملة كمنتج للثقافة التنظيمية التعاونية"، حيث هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على التغيير الحالي في البيئة العالمية، والسعي إلى التأكيد على جودة المنتج والذي يهدف تحديداً إلى توجيهه لأنظار إلى نظرة جديدة لدور الثقافة التنظيمية في تطبيقات إدارة الجودة الشاملة. وقد شملت هذه الدراسة ثلاث شركات كبرى في جمهورية سلوفينيا،

وأظهرت الدراسة أن شركة واحدة من هذه الشركات فقط التي يمكن أن ينجح فيها تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وهي الشركة التي يتم فيها تمكين العاملين تمكيناً فعلياً، بالإضافة إلى تفعيل دور الثقافة التنظيمية الموجهة لأفراد، وماعدا ذلك فإن إدارة الجودة الشاملة سوف تحظى بالفشل.

المنطلقات النظرية للدراسة:

الإطار النظري

المبحث الأول: مفاهيم إدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة هي نهج تنظيمي شامل يسعى إلى تحسين الجودة في جميع جوانب العملية الإنتاجية والإدارية للمؤسسة. تهدف إلى تحقيق الكفاءة والفعالية في العمل وتقليل الهدر وزيادة رضا العملاء من خلال إشراك جميع الموظفين في عملية تحسين الجودة.

المبحث الثاني: تطور مراحل الجودة الشاملة

1. مرحلة التفتيش (Inspection Stage):

- بدأت هذه المرحلة في بداية القرن العشرين بعد ظهور نظرية الإدارة العلمية.
- كانت الجودة تتعلق بالتأكد من مطابقة المنتجات للمواصفات واستبعاد العيوب.

2. مرحلة مراقبة الجودة (Quality Control):

- تتضمن هذه المرحلة استخدام تقنيات إحصائية لضبط الجودة خلال العملية الإنتاجية.
- كانت تهدف إلى الكشف عن الأخطاء ومنع تكرارها.

3. مرحلة ضمان الجودة (Quality Assurance):

- تطورت لضمان الجودة في جميع مراحل الإنتاج، وليس فقط في المنتج النهائي.
- تهدف إلى تحسين العمليات والإجراءات لتحقيق جودة شاملة.

4. مرحلة إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM):

- تعتمد على إشراك جميع الموظفين في تحسين الجودة.
- تهدف إلى تحقيق رضا العملاء من خلال التحسين المستمر للعمليات والخدمات.

النظريات الداعمة لإدارة الجودة الشاملة

- نظرية ديمينج (Deming's Theory):

- تركز على تحسين الجودة من خلال تحسين العملية الإنتاجية وتقليل التباين.
- تعتمد على دورة (PDCA (Plan-Do-Check-Act).

- نظرية جوران (Juran's Theory):

- تركز على جودة التصميم وجودة المطابقة وتحسين الجودة بشكل مستمر.
- تقدم ثلاثية جوران الشهيرة: تخطيط الجودة، ومراقبة الجودة، وتحسين الجودة.

- نظرية كروسبي (Crosby's Theory):
- تركز على مفهوم "الصفر عيوب" وأن الجودة هي مسؤولية الجميع.
- تدعو إلى الوقاية من الأخطاء بدلاً من اكتشافها وتصحيحها.

المنهجية وطرق البحث:

منهجية البحث وطرق البحث

يوضح هذا المبحث أهم الخطوات الأساسية لمنهج البحث في ضوء الفقرات التالية:

مشكلة البحث

يتسم عالم اليوم بمتغيرات عديدة مثل العولمة وثورة المعلوماتية واتفاقية التجارة العالمية وحرية حركة رأس المال، مما حول العالم إلى قرية صغيرة. بدأت الشركات تتنافس عالمياً، ولذلك ينبغي على المنظمات السعي لإثبات نفسها والبقاء في المنافسة من خلال تقديم منتجات عالية الجودة ترضي متطلبات الزبائن.

أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى:

1. التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق ميزة تنافسية في القطاع الخاص.
2. التعرف على مدى تطبيق ثوابت الجودة في قطاع الخدمات.
3. التعرف على أثر التحسينات المستمرة في تحقيق ميزة تنافسية.
4. التعرف على علاقة الثقافة التنظيمية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الخاص.
5. تقديم مقترحات وتوصيات للشركات السعودية فيما يخص موضوع الدراسة.

المنهج العلمي

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعبر عن دراسة الظاهرة الاجتماعية تعبيراً كمياً وكيفياً (عاقل، 1979). لا يقف المنهج عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة، وإنما يتعدى ذلك إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقة بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.

حدود البحث

1. الحدود الزمانية: ستقتصر تطبيق هذه الدراسة على العام الدراسي 1441 هـ (2019 – 2020 م).
2. الحدود المكانية: سوف يقتصر تطبيق هذه الدراسة على القطاع الخاص.
3. الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على دراسة أثر إدارة الجودة الشاملة في تحقيق ميزة تنافسية.
4. الحدود البشرية: تقتصر هذه الدراسة على العاملين في القطاع الخاص.

أدوات الدراسة:

طبق الباحث في دراسته أداة الاستبانة لجمع المعلومات من خلال مقياسين المقياس الأول لقياس الثقافة التنظيمية في الشركات السعودية والمقياس الثاني لقياس إدارة الجودة الشاملة. واستخدم الباحث بعد إجراء بعض التعديلات استبانة القيم التنظيمية التي أعدها (ديف فرنسيس) وزميله (مايك وودكوك) عام 1971، ودراسة عبد الرحمن هيجان في دراسته عام 1991 بعد ترجمتها إلى اللغة العربية، وتقيس هذه الاستبانة اثنتي عشر قيمة تنظيمية موزعة على أربعة أبعاد هي أسلوب الإدارة، وإدارة المهمة، وإدارة العلاقات، وإدارة الهيئة، كما استخدم الباحث استبانة إدارة الجودة الشاملة التي أعدها الباحث بعد الاطلاع على المقاييس المستخدمة في الدراسة السابقة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

وقد تكونت الاستبانة النهائية من ثلاث أجزاء على النحو التالي:

الجزء الأول: (معلومات أولية): تضمن المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة وعددها (5) وهي أنواع الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي.

● **الجزء الثاني:** (محور الثقافة التنظيمية) وتضمن مقياس القيم التنظيمية وعددها اثنتي عشر قيمة موزعة على أربعة أبعاد تقيسها (45) عبارة وفق مقياس ليكارت الخماسي والجدول التالي يوزع العبارات مقياس القيم التنظيمية في صورته النهائية:

● **الجزء الثالث:** تضمن مقياس إدارة الجودة الشاملة موزعة على ستة أبعاد تقيسها (20) عبارة وقف مقياس ليكارت الخماسي والجدول الثاني يبين توزيع مقياس إدارة الجودة الشاملة في صورته النهائية.

حدود الدراسة:

حدود الدراسة

1. الحدود الزمانية:
- تقتصر هذه الدراسة على العام الدراسي 1441 هـ (2019 – 2020 م).

2. الحدود المكانية:
- تقتصر هذه الدراسة على القطاع الخاص.

3. الحدود الموضوعية:

- تقتصر هذه الدراسة على دراسة أثر إدارة الجودة الشاملة في تحقيق ميزة تنافسية.

4. الحدود البشرية:

- تقتصر هذه الدراسة على العاملين في القطاع الخاص.

المراجع:

- القران الكريم
- السنة النبوية
- هيجان، عبد الرحمن أحمد، 1992، أهمية قيم المديرين في تشكيل ثقافة منظمين سعوديتين: الهيئة الملكية للجبيل وينبع وشركة سابك، مجلة الإدارة العامة، ع74، الرياض.
- النعيمي، أحمد بن مصطفى، 2004، أثر الثقافة التنظيمية في فعالية عمليات التدريب في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية الأمنية.
- القحطاني، فيصل بن معيض، 2006، استراتيجيات الإصلاح والتطوير الإداري ودورها في تعزيز الأمن الوطني، رسالة دكتوراه غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- السهلي، فهد عبد الله، 2009، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيقات الإدارة الالكترونية في إمارة منطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية الأمنية.
- الزهراني ، عبدالله بن عطية، 2007، أثر الثقافة التنظيمية على أداء العاملين بالمملكة العربية
- الرويلي، مفضي بن زعل، 2002، اتجاهات القيادات الإدارية في البريد السعودي نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية الأمنية.
- الرخيمي ، ممدوح جلال، 2000، دور الثقافة التنظيمية في تطبيق ادارة الجودة الشاملة على قطاع الصناعات الكيماوية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جدة: جامعة الملك عبد العزيز.
-
- ابن كثير، إسماعيل بن عمر بن كثير (1998م)، تفسير ابن كثير، المسمى بتفسير القرآن العظيم، المحقق: محمد بن حسين شمس الدين، ط1، بيروت: دار الكتب العلمية.
- باشوية، حسن عبدالله، د.ت، جودة التعليم من منظور إسلامي (الإحسان، الإتقان، الجودة، التميز).

- توفيق، عبدالرحمن، (2005م)، ط3، الجودة الشاملة الدليل المتكامل للمفاهيم والأدوات، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة.
- جروسي، جيوفاني سي، (1998م)، إدارة الجودة الشاملة هل هي مفهوم أجوف؟، ترجمة: نعله قصرأوي، مجلة التجارة والصناعة، مجلد 23، عدد 266، دبي
- الجوير، عبدالرحمن إبراهيم (2008م)، إدارة الجودة الشاملة = الاتقان = في الفكر الإسلامي المعاصر، المدينة المنورة: مطابع الرشيد.
- الدرادكة، مأمون، الشبلي، طارق (2002م)، الجودة في المنظمات الحديثة، عمان: دار الصفاء.
- الرازي، زين الدين محمد بن أبي بكر (2002م)، مختار الصحاح، تحقيق: أحمد إبراهيم زهوة، ط1، بيروت: دار الكتاب العربي.
- رضوان، محمود عبدالفتاح (2013م)، إدارة الجودة الشاملة فكر وفلسفة قبل أن يكون تطبيق، ط1، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- الريفي، عايدة إسماعيل (2010م)، الجودة في التعليم الجامعي بالعالم الإسلامي بين التحديات والطموحات، (أبحاث الندوة الثالثة حول: الجودة في التعليم الجامعي بالعالم الإسلامي)
- الزهراني، عبدالله بن فرحان محمد، (2007م)، ط1، إدارة الجودة الشاملة منتهى الدقة والتميز في الأداء، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- السعدي، عبد الرحمن بن ناصر بنت عبدالله (2000م)، تفسير السعدي، المسمى بتيسير الكريم الرحمن في تفسير كلام المنان، المحقق: عبدالرحمن بن معلا اللويحق، ط1، مؤسسة الرسالة.
- السقاف، حامد عبدالله، (1998م)، المدخل الشامل للإدارة الجودة الشاملة، المملكة العربية السعودية: مطبعة الفرزدق.
- الطبري، أبو جعفر محمد بن جرير بن يزيد بن كثير بن غالب الآملي، (2001م)، تفسير الطبري المسمى بجامع البيان عن تأويل أي القرآن، تحقيق: الدكتور: عبدالله بن عبدالمحسن التركي، ط1، دار هجر للطباعة والنشر والتوزيع والاعلان.
- عبد العظيم، حمدي، (2008م)، المنهج العلمي لإدارة الجودة الشاملة، الإسكندرية: الدار الجامعية.

- عبود، علي أحمد، (2003م)، إدارة الجودة الشاملة: مدخل متكامل لتطوير الأداء بالدوائر المحلية بحكومة دبي، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، (دراسة غير منشورة)، القاهرة: جامعة عين شمس.
- العزاوي، محمد عبد الوهاب، (2005م)، إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- العلي، عبد الستار، (2008م)، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- العواودة، سمير محمد جمعة، (2010م)، واجبات العمال وحقوقهم في الشريعة الإسلامية، ط1، القدس: جامعة القدس.
- الغامدي، عادل بن مشعل بن عزيز آل هادي، (2009م)، أهمية معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الإسلامية في المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المختصين، قسم المناهج وطرق التدريس، مكة المكرمة: جامعة أم القرى، كلية التربية.
- المزجاجي، أحمد داود، (2012م)، ط3، الوجيز في أخلاقيات العمل، المملكة العربية السعودية: خوارزم العلمية للنشر.
- ويليامز، ريتشارد، (1999م)، ط1، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، المملكة العربية السعودية: مكتبة جرير.

