

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي في جامعة الامام
عبدالرحمن بن فيصل في الدمام

أسم الطالب

بسمه علي علي عبدالله

222001579

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026_ الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

4.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
5.....	1.1. المقدمة:
6.....	1.2. مشكلة الدراسة
6.....	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
6.....	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
7.....	1.3. أهمية الدراسة
7.....	1.3.1. على المستوى النظري:
7.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
8.....	1.4. أسئلة الدراسة
8.....	1.5. أهداف الدراسة
8.....	1.6. فرضيات الدراسة
10.....	1.7. نموذج الدراسة
11.....	1.8. منهجية الدراسة
12.....	1.9. الدراسة الميدانية
12.....	1.10. مخطط المشروع المقترح
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
1.....	
	3
14.....	2.1. المقدمة:
14.....	2.2. المتغير المستقل
14.....	2.3. المتغير التابع
15.....	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

15.....2.5.الخاتمة

15.....قائمة المراجع

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
10	نموذج الدراسة	1
12	مخطط المشروع المقترح	2

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعدّ إدارة الجودة الشاملة أحد أهم الأساليب الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسات التعليمية بهدف تطوير أدائها ورفع مستوى كفاءتها. وقد أصبح هذا التوجّه ضرورة في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها البيئة التعليمية، وما تفرضه من متطلبات تتعلق بتحسين العمليات وتحقيق مخرجات عالية الجودة.

وتسهم الجودة الشاملة في تعزيز قدرة المؤسسة على بناء سمعة قوية، من خلال رفع مستوى رضا المستفيدين وتلبية احتياجاتهم المتجددة. كما تساعد في ترسيخ ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسة، مما ينعكس إيجابًا على الأداء الأكاديمي والإداري.

وفي هذا الإطار، تعمل جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل في الدمام على تطوير أنظمتها الأكاديمية والإدارية بما يتوافق مع توجهات رؤية المملكة 2030. وقد تبنت الجامعة مجموعة من المبادرات التي تهدف إلى تعزيز الجودة ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

ورغم الجهود المبذولة في هذا المجال، ما تزال الحاجة قائمة لإجراء دراسات تربط بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وبين مؤشرات الأداء الفعلية داخل الجامعات السعودية. فهذه العلاقة تُعدّ محورًا مهمًا لفهم مدى تأثير الجودة على تطوير المؤسسات التعليمية.

وانطلاقًا من ذلك، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، واستكشاف مدى إسهامها في تعزيز كفاءة العمل الأكاديمي والإداري داخل الجامعة.

1.2. مشكلة الدراسة

تسعى مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية إلى تحقيق التميز المؤسسي من خلال تبني استراتيجيات إدارية حديثة، من أبرزها إدارة الجودة الشاملة (TQM) التي تهدف إلى تحسين الأداء في مختلف الجوانب الأكاديمية والإدارية. ورغم الجهود المبذولة في هذا المجال، لا تزال هناك تساؤلات حول مدى فاعلية تطبيق هذه المنهجية في تحقيق نتائج ملموسة على مستوى الأداء المؤسسي، خاصة في الجامعات الحكومية التي تواجه تحديات متزايدة في ظل التحول الوطني ورؤية المملكة 2030

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الصعيد النظري، تُظهر مراجعة الأدبيات وجود تباين في تعريفات ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة، وكذلك في المناهج المستخدمة لقياس أثرها على الأداء المؤسسي. كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على قطاعات صناعية أو خدمية، بينما لا تزال الدراسات التي تتناول التعليم العالي – وخاصة في السياق العربي والخليجي – محدودة من حيث العمق والتحليل. إضافة إلى ذلك، هناك نقص في الأطر النظرية التي تربط بين مكونات الجودة الشاملة (مثل القيادة، التحسين المستمر، مشاركة العاملين) ومؤشرات الأداء المؤسسي في البيئة الجامعية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما من الناحية التطبيقية، فتظهر الممارسات الحالية في بعض الجامعات السعودية تبايناً في مستوى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، سواء من حيث التخطيط أو التنفيذ أو التقييم. وفي حالة جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، ورغم تبنيها لعدد من مبادرات الجودة والاعتماد الأكاديمي، إلا أن هناك حاجة إلى دراسة تحليلية تقيس مدى انعكاس هذه المبادرات

“ما أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام؟”

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من الحاجة المتزايدة إلى تحسين الأداء المؤسسي في الجامعات السعودية، بما يتماشى مع متطلبات الجودة والتميز في التعليم العالي، وفقاً لتوجهات رؤية المملكة 2030. وتعد جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل نموذجاً مهماً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة نظراً لما تشهده من تطورات في بنيتها الأكاديمية والإدارية. تهدف هذه الدراسة إلى سد فجوة معرفية تتعلق بمدى فاعلية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في البيئة الجامعية، وتقديم مؤشرات عملية تساعد في تقييم الأداء المؤسسي وتحسينه. كما توفر نتائجها لصناع القرار في الجامعة لتطوير السياسات الداخلية، وتعزيز ثقافة الجودة، وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والرضا لدى المستفيدين من خدماتها التعليمية والإدارية.

1.3.1. على المستوى النظري:

تسهم الدراسة في إثراء المعرفة حول إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، من خلال تقديم إطار نظري يربط بين مكوناتها ومؤشراتها الأداء المؤسسي، خاصة في السياق السعودي الذي لا يزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات المتخصصة في هذا المجال.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

توفر الدراسة بيانات عملية تساعد جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل على تقييم فاعلية تطبيق الجودة الشاملة، وتحديد فرص التحسين في الأداء الإداري والأكاديمي، مما يدعم اتخاذ قرارات تطويرية ويعزز ثقافة الجودة داخل الجامعة.

1.4. أسئلة الدراسة

1. ما مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الإدارية والأكاديمية داخل الجامعة؟
2. ما العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى الكفاءة التشغيلية في الجامعة؟
3. كيف يؤثر تطبيق الجودة الشاملة على رضا المستفيدين من خدمات الجامعة (طلاب، موظفين، أعضاء هيئة تدريس)؟
4. ما التحديات التي تواجه الجامعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بفعالية؟
5. ما مدى مساهمة القيادة العليا في دعم ثقافة الجودة وتحسين الأداء المؤسسي؟

1.5. أهداف الدراسة

1. تحليل مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الإدارية والأكاديمية داخل جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.
2. تحليل أثر ممارسات الجودة الشاملة على مؤشرات الأداء المؤسسي، مثل الكفاءة التشغيلية ورضا المستفيدين.
3. تحديد التحديات والصعوبات التي تواجه الجامعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بفعالية.
4. استكشاف دور القيادة العليا في دعم ثقافة الجودة وتحسين الأداء المؤسسي.
5. تقديم توصيات عملية تساهم في تطوير السياسات الداخلية وتعزيز الخدمات التعليمية والإدارية.

فرضيات الدراسة

- الفرضية الصفرية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

• الفرضية البديلة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

• الفرضية الاتجاهية

يؤثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل إيجابي على تحسين الأداء المؤسسي في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

(نستخدم عندما نتوقع اتجاهًا محددًا للأثر، مثل “تحسين” أو “زيادة”).

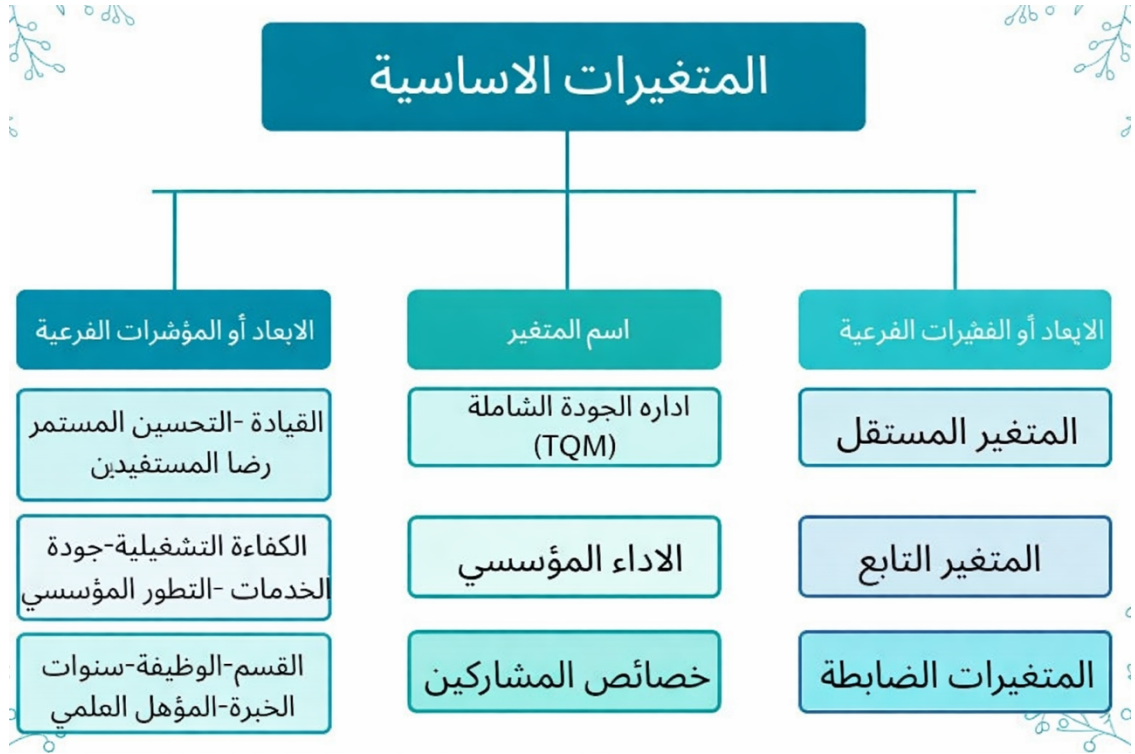
• الفرضية غير الاتجاهية

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء المؤسسي في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، دون تحديد اتجاه هذه العلاقة.

(نستخدم عندما لا نتوقع مسبقًا ما إذا كان الأثر إيجابيًا أم سلبيًا).

1.6. نموذج الدراسة

أولاً: المتغيرات الأساسية



الشكل 1 : نموذج الدراسة (اعداد الطالبة)

ثانياً: العلاقة المفترضة في النموذج

تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤثر بشكل إيجابي على تحسين الأداء المؤسسي في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، مع إمكانية وجود فروق في هذا الأثر تُعزى إلى خصائص ديموغرافية للمشاركين.

ثالثاً: الشكل التخطيطي للنموذج (وصف لفظي)

- إدارة الجودة الشاملة تؤثر على الأداء المؤسسي.
- العلاقة مدعومة بأبعاد فرعية لكل متغير.
- يتم اختبار العلاقة باستخدام أدوات قياس كمية (استبانة) وتحليل إحصائي لتحديد دلالة الأثر.
- ضبط تأثير المتغيرات الديموغرافية لتحديد الفروق المحتملة.

1.7. منهجية الدراسة

1- نوع الدراسة

دراسة وصفية تحليلية تهدف إلى قياس العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى الأداء المؤسسي، باستخدام أدوات قياس كمية قابلة للتحليل الإحصائي.

2- منهج البحث

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، لأنه الأنسب لتحليل العلاقة بين المتغيرات وتفسير أثر تطبيق الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي في البيئة الجامعية.

3- أداة الدراسة

- تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميمها لتشمل:
- أسئلة مغلقة حول تطبيق مكونات إدارة الجودة الشاملة.
 - مؤشرات الأداء المؤسسي كما يراها المشاركون.
 - بيانات ديموغرافية (القسم، الوظيفة، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

4- مجتمع الدراسة

- ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، ويشمل:
- أعضاء هيئة التدريس
 - الإداريين
 - الفنيين

5- عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة لضمان تمثيل كافة الفئات الوظيفية، وتحقيق تنوع في البيانات.

6- الأساليب الإحصائية

- تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات، منها:
- المتوسطات والانحرافات المعيارية
 - اختبار (T) للفروق
 - تحليل التباين (ANOVA)
 - معامل الارتباط (Pearson)
 - تحليل الانحدار لقياس أثر المتغير المستقل على التابع

1.8. الدراسة الميدانية

تم تنفيذ الدراسة الميدانية داخل جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، حيث تم تحديد مجتمع الدراسة والعينة وطريقة جمع البيانات باستخدام استبيان إلكتروني.

تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين والانحدار ومعامل الارتباط لاختبار الفرضيات وتحديد قوة العلاقة بين المتغيرات المدروسة.

1.9. مخطط المشروع المقترح

مقدمة – مشكلة الدراسة- أهداف الدراسة- فرضيات الدراسة- منهجية الدراسة	الفصل الأول : الاطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني: .الاطار النظري
فلسفة البحث – منهجية البحث- استراتيجية البحث- نوع البحث- الأفق الزمني – طرق جمع تحليل البيانات	الفصل الثالث : منهجية البحث
تحليل البيانات- نتائج التحليل	الفصل الرابع : التحليل الاحصائي
مناقشة النتائج- التوصيات – الخاتمة	الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

الشكل 2 : مخطط مشروع المقترح (اعداد الطالبة)

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- Al-Mutairi, M. A. (2020). The impact of TQM practices on institutional performance in Saudi universities. International Journal of Educational Management, 34(5), 1023–1040.
- Alqahtani, A. M. (2022). Total Quality Management and its impact on academic performance: A case study of Imam Abdulrahman Bin Faisal University. Master's thesis, King Saud University.

Alshammari, M. (2021). Evaluating the effectiveness of quality management •
systems in Saudi public universities. *Journal of Higher Education Policy and*
Management, 43(4), 389–407

Al-Zahrani, H. A. (2019). The role of leadership in implementing TQM in Saudi •
.universities. *Journal of Management and Strategy*, 10(3), 55–70

Alghamdi, A. H. (2017). Strategic planning and quality assurance in Saudi •
.higher education. *Journal of Strategic Studies*, 9(2), 112–130

Alharthi, F. S. (2020). Continuous improvement as a pillar of TQM in Saudi •
.universities. *Journal of Educational Development*, 15(1), 33–49

- King Saud University. (2023). Unit for Institutional Performance Measurement. •
Retrieved from <https://dqd.ksu.edu.sa/ar/node/2056>

- King Faisal University. (2022). Quality Management System QMS V2.1. Retrieved from •
<https://www.kfu.edu.sa/ar/Deans/QA/Pages/qms-ver.aspx>

- Jazan University. (2023). Quality and Development Department. Retrieved from •
<https://www.jazanu.edu.sa/ar/administration/deanships/deanship-student-affairs/quality-and-development-department>

- AJSP Research Platform. (2024). Quality Education: Transitioning to Excellence. •
Retrieved from <https://blog.ajsrp.com>

- Oakland, J. S. (2014). Total Quality Management and Operational Excellence: Text with •
.Cases (4th ed.). Routledge

- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). Quality Management for Organizational •
.Excellence: Introduction to Total Quality (8th ed.). Pearson

- ISO. (2018). ISO 21001: Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use. International Organization for Standardization