

# **Final Project 1**

Code: MGM 496-PMG496

## **Project Template**

Faculty of Management  
Midocean University

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

شروق علي علي عبدالله

222001580

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث - 2025

## جدول المحتويات

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .....             | 3  |
| 1.1. المقدمة: .....                                    | 4  |
| 1.2. مشكلة الدراسة .....                               | 6  |
| 1.2.1. فجوات على المستوى النظري .....                  | 6  |
| 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي .....                | 6  |
| 1.3. أهمية الدراسة .....                               | 7  |
| 1.3.1. على المستوى النظري: .....                       | 7  |
| 1.3.2. على المستوى التطبيقي: .....                     | 7  |
| 1.4. أسئلة الدراسة .....                               | 8  |
| 1.5. أهداف الدراسة .....                               | 8  |
| 1.6. فرضيات الدراسة .....                              | 8  |
| 1.7. نموذج الدراسة .....                               | 8  |
| 1.8. منهجية الدراسة .....                              | 9  |
| 1.9. الدراسة الميدانية .....                           | 9  |
| 1.10. مخطط المشروع المقترح .....                       | 9  |
| 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة .....                | 1  |
|                                                        | 0  |
| 2.1. المقدمة: .....                                    | 11 |
| 2.2. المتغير المستقل .....                             | 11 |
| 2.3. المتغير التابع .....                              | 11 |
| 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ..... | 11 |
| 2.5. الخاتمة .....                                     | 12 |

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

في ظل التغيرات المتسارعة في بيئة التعليم العالي، تواجه الجامعات السعودية تحديات متزايدة في تحسين جودة الأداء المؤسسي وضمان التميز الأكاديمي والإداري. ومن أبرز هذه التحديات ضعف التنسيق بين الإدارات، وتفاوت مستويات الخدمة التعليمية، وغياب مؤشرات دقيقة لقياس الأداء. جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل، كونها من المؤسسات الرائدة في المنطقة الشرقية، تسعى إلى تعزيز كفاءتها التشغيلية والارتقاء بجودة خدماتها، مما يبرز الحاجة إلى دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمنهجية استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي.

تناولت العديد من الدراسات أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء في مؤسسات التعليم العالي. دراسة الأحمري وبرشيد (2022) في جامعة الملك خالد أظهرت وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الجودة الشاملة وتحسين الأداء الوظيفي F742443-6C92-4C44-BF58-8F5A7C53B6F19. هذه الأدبيات تؤسس لفهم أعمق حول أهمية الجودة الشاملة في السياق الجامعي السعودي. تناولت العديد من الدراسات أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء في مؤسسات التعليم العالي. دراسة الأحمري وبرشيد (2022) في جامعة الملك خالد أظهرت وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الجودة الشاملة وتحسين الأداء الوظيفي F742443-9-6C92-4C44-BF58-8F5A7C53B6F1. هذه الأدبيات تؤسس لفهم أعمق حول أهمية الجودة الشاملة في السياق الجامعي السعودي.

رغم تعدد الدراسات السابقة، إلا أن هناك فجوات واضحة تستدعي البحث. أولاً، معظم الدراسات ركزت على جامعات أخرى دون التطرق إلى جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل تحديداً. ثانياً، لم تُدرس العلاقة بين تطبيق الجودة الشاملة ومؤشرات الأداء المؤسسي بشكل متكامل يشمل الجوانب الأكاديمية والإدارية. ثالثاً، هناك نقص في الدراسات التي تربط بين ثقافة الجودة لدى العاملين وبين نتائج الأداء الفعلي، مما يفتح المجال لاستكشاف هذه العلاقة في بيئة الجامعة.

تستهدف هذه الدراسة صناع القرار في الجامعة، والقيادات الأكاديمية، والإداريين، والباحثين في مجال تطوير التعليم العالي. وتكمن أهمية المشكلة في أن تحسين الأداء المؤسسي لا يقتصر على رفع كفاءة

العمليات، بل ينعكس مباشرة على جودة التعليم، رضا الطلاب، واستدامة التميز المؤسسي. كما أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يمثل خطوة استراتيجية نحو تحقيق رؤية المملكة 2030 في تطوير التعليم الجامعي، مما يجعل هذه الدراسة ذات قيمة عملية ووطنية.

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي في جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل، من خلال دراسة العلاقة بين ممارسات الجودة ومؤشرات الأداء، وتحديد مدى فاعلية الأبعاد المختلفة للجودة في تحقيق التميز المؤسسي. كما يسعى إلى تقديم توصيات عملية لدعم اتخاذ القرار وتحسين السياسات الداخلية في 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 النماذج 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، فتُظهر الممارسات الحالية في بعض الجامعات السعودية تفاوتاً 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، ومع توجهات رؤية المملكة 2030. وتُعد جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل نموذجًا مهمًا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، نظرًا لما تشهده من تطورات في بنيتها الأكاديمية والإدارية. تسهم هذه الدراسة في 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 دعمًا 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:

تُسهم الدراسة في إثراء المعرفة حول إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، من خلال تقديم إطار نظري يربط بين مكوناتها ومؤشرات 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 فعالية تطبيق الجودة الشاملة، وتحديد فرص التحسين في الأداء الإداري والأكاديمي، مما يدعم اتخاذ قرارات تطويرية ويعزز ثقافة الجودة داخل الجامعة.

**1.4. أسئلة الدراسة**

**1.5. أهداف الدراسة**

**1.6. فرضيات الدراسة**

**1.7. نموذج الدراسة**

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

## 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.

