

تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في ظل كل من الأداء الابتكاري وأداء العاملين كمتغيرات وسيطة

إعداد الطالب/ عامر بن محمد الغفيلي

الرقم الجامعي/ ٢٠٢١٢٠٣٢١٧

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

المقدمة:

تعيش منظمات الأعمال اليوم عصرًا سمته التجديد والبحث عن مزيد من الكفاءة والابتكار والتميز في الأداء، حيث يشهد القرن الحالي العديد من المتغيرات المحلية والعالمية التي خلقت نوعاً من المنافسة الحادة بين المنظمات الاقتصادية سواء منها الذي يهدف إلى غزو الأسواق العالمية، أو حتى التي ترغب بالاحتفاظ بحصتها في أسواقها المحلية، وقد فرض ذلك ضرورة الاهتمام بتحديث الأساليب الإدارية التي تزداد بها تلك المنظمات. فلا مفر لتلك المنظمات من تحقيق عناصر محددة تساعدها على تحقيق ميزة تنافسية في مجال الأعمال. وتأتي إدارة الجودة الشاملة لتمثل أحد المداخل الرئيسية الداعمة للقدره الابتكارية اللازمة لتحقيق الميزة التنافسية الداعمة لنجاح المنظمات واستمراريتها في العصر الحديث (Diana et al, 2017). كما يرى البعض أنه في ظل التغيرات العالمية الحادة أصبح كلاً من الجودة والابتكار يلعبان دوراً حاسماً في بقاء المنظمات في السوق (Zeng et al, 2015). كما يؤكد على أن المنظمات يمكن أن تحسن من قدرتها التنافسية من خلال تحسين قدرتها الابتكارية من خلال أن التركيز عل تحسين الأداء الابتكاري الذي يعد أفضل طريقة لتحسين الأداء والأنشطة التنافسية لمنظمات الأعمال، كما يؤكد (Lee et al 20) على ضرورة قيام منظمات الأعمال بتركيز جهودها على تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة من أجل تدعيم قدرتها على الابتكار وتحسين القدرة التنافسية لها، كما يؤكد البعض (Kim et al 2012) على أن المنظمات التي تقوم بتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة تكون قادرة على الابتكار عن غيرها من المنظمات التي لا تطبق هذا المدخل، وكما تشير العديد من أدبيات إدارة الإنتاج والعمليات على أن إدارة الجودة الشاملة تعد (Kim et al, 2012; Hoang et al, 2006) واحدة من متطلبات تحقيق الابتكار.

مشكلة الدراسة (البحث)

تتمحور مشكلة الدراسة الرئيسية حول مدى تأثير تطبيق ممارسات مدخل إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي من خلال الأداء الابتكاري وأداء العاملين في عدد من الشركات الصناعية السعودية. ففي ظل التغير السريع الذي تشهده بيئة المنظمات الصناعية وتعدد أنظمة الإنتاج والعمليات، وصعوبة إدراك متطلبات العملاء، لم تعد الجودة وحدها كافية لحصول المنظمات على الميزة التنافسية المتواصلة لذا يبرز الابتكار كأداة رئيسية لتزويد المنظمات بالمنتجات المتميزة من أجل خلق قيمة أكبر للعملاء وزيادة حواجز الدخول للأسواق (Hoang et al, 2006).

ومن الملاحظ أن أغلب الدراسات السابقة التي تناولت تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار قد تم إجراؤها في الدول المتقدمة، مع وجود ندرة في الدراسات التي تم إجراؤها في الدول النامية عموماً وفي البيئة السعودية بصفة خاصة فضلاً على أنه ما زال هناك تباين في نتائج العديد من الدراسات السابقة فيما يتعلق بتأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار، حيث أشارت بعض الدراسات إلى وجود تأثير سلبي لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار (Prajogo & Sohal 2001) في حين أشارت دراسات أخرى إلى وجود تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار مثل دراسات (Singh & Smith, 2004; Leavengood & Anderson, 2011). لذلك فهناك حاجة لدراسة تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الابتكاري وانعكاسه على الأداء التنظيمي في عدد من الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة للوقوف على مستوى ذلك التأثير، وبالتالي فإن مشكلة الدراسة تتمثل في محاولة الإجابة على عدد من التساؤلات الآتية:

- ١- ما هي أكثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة تحقيقاً للجودة الشاملة داخل المنظمات السعودية ؟
- ٢- هل يوجد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٣- هل يوجد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الابتكاري في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٤- هل يوجد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٥- هل يوجد تأثير لأداء العاملين على الأداء التنظيمي في الصناعية السعودية محل الدراسة
- ٦- هل يوجد تأثير للأداء الابتكاري على الأداء في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٧- هل يوجد تأثير لأداء العاملين على الأداء الابتكاري في الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٨- هل الاداء الابتكاري واداء العاملين هو المفسر للعلاقة بين ممارسات ادارة الجودة الشاملة والاداء التنظيمي للشركات محل الدراسة؟

أهمية البحث

تتبع أهمية هذا البحث من الجوانب التالية :

- ١ - سد الفجوة في الأدبيات البحثية من خلال تقديم واختبار نموذج مقترح لممارسات إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على الأداء الابتكاري
- ٢ - مواكبة التوجهات الإدارية الحديثة التي تؤكد على تشجيع أنشطة الابتكار باعتباره أداة لتحقيق الميزة التنافسية المتواصلة
- ٣ - سيساهم هذا البحث في رفع قدرة المديرين في الشركات الصناعية السعودية على التعرف على ممارسات إدارة الجودة الشاملة المؤثرة على الأداء الابتكاري، الأمر الذي من شأنه تخفيض وقت وتكلفة العمليات التشغيلية، وتحسين تصميم المنجزات، وتعظيم جودة المخرجات وتحسين التوجه بالعميل
- ٤ - تساهم هذه الدراسة في فتح المجال للدراسات المستقبلية على ضوء نتائجها

قائمة المراجع

- Abrunhosa, A. and Moura E Sá, P. (2008), "Are TQM principles supporting innovation in the Portuguese footwear industry? Technovation, Vol. 28 No. 4, pp. 208-221.
- .Anderson, M., & Sohal, A. S. (1999). A study of the relationship between quality management practices and performance in small businesses. *International Journal of quality & Reliability management*, 16(9), 859-877.
- Anil, A. P., & Satish, K. P. (2016). Investigating the Relationship between TQM Practices and Firm's Performance: A Conceptual Framework for Indian rganizations. *Procedia Technology*, 24, 554561.
- Bon, A. T., & Mustafa, E. M. (2013). Impact of total quality management on innovation in service organizations: Literature review and new conceptual framework. *Procedia Engineering*, 53, 516529.
- Diana, C., Mirela, I., & Sorin, M. (2017). Approaches on the relationship between competitive strategies and organizational performance through the Total Quality Management (TQM). *Calitatea*, 18(S1), 328.
- Dubey, R., & Gunasekaran, A. (2015). "Exploring soft TQM dimensions and their impact on Firm performance: some exploratory empirical results." *International Journal of Production Research*, 53(2), 371-382.
- Feng, J., Prajogo, D.I., Tan, K.C., Sohal, A.S (2006) The impact of TQM practices on performance a comparative study between Australian and Singaporean organizations. *European Journal of Innovation Management* 9 (3), 269–278
- Flynn, B., Schroeder, G. and Sakakibara, S. (1995), "The impact of quality management practices on performance and competitive advantage", *Decision Sciences*, Vol. 26 No. 5, pp. 659-.196
- Fornell, C. and Larcker, D.F. (1981), "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error", *Journal of Marketing Research*, Vol. XVIII Nos 7/8,pp. 39-50.