



جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
بكالوريوس إدارة المشاريع

أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري بالتطبيق على شركة بنده في مدينة الرياض

رنا محمود سليمان طباسي

2021205379

مشروع التخرج – 1 كلية الإدارة

– جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

المقدمة :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تعتبر الإدارة في المملكة العربية السعودية أداة بناء الحضارات في الماضي والمستقبل وأساس التطور العلمي والتقني العالمي الحاصل في إدارة المؤسسات على حد سواء، ومن أجل استمرارية هذا الوقت الحاضر وذلك انطلاقاً من إبداع المدراء والتقدم والازدهار لا بد من استمرار الفكر الخلاق المبدع من خلال إيجاد المناخات والملائمة التي تحفز الإبداع والمبدعين

ويظهر دور الإبداع الإداري من خلال إدراك الإداريين والمؤسسات إلى مدى الحاجة إلى التغيير والتحسين في العمليات الإدارية وأهدافها ومن خلال تطوير أداء العاملين. حيث يرى الباحثون والإداريون أنه ينبغي تقدير أهمية الإبداع الإداري، من خلال جهود ملحوظة لتوفير مناخ ملائم يمكن العاملين في المؤسسات على اختلاف قدراتهم من إظهار ما لديهم من قدرات إبداعية واستغلالها للاستغلال الأمثل. حيث يمثل الإبداع الإداري أحد الضرورات الأساسية في إدارة الأعمال والمؤسسات لذلك فإن المؤسسات الناجحة ومن أجل ضمان بقائها واستمرارها قوية مؤثرة يجب أن لا تقف عند حد الكفاءة، وإنما أن يكون طموحها أبعد من ذلك، لتكون مؤسسة خلاقة مبدعة، ويصبح الإبداع والابتكار والتجديد سمة مميزة لأداء المؤسسة وخدماتها.

حظيت الجودة الشاملة باهتمام معظم دول العالم مما حذى بالمفكرين و الباحثين أن يطلقوا على هذا العصر مصطلح عصر الجودة باعتبار الجودة الشاملة ركيزة أساسية من ركائز نموذج الإدارة الحديثة، والذي يهدف إلى مجارة المتغيرات الدولية في محاولة التكيف والتأقلم معها فأصبح العالم ينظر إلى الجودة الشاملة باعتبارها التحدي الأكبر الذي ستواجهه الأمم مستقبلاً.

إن طبيعة موضوع الدراسة تجسدت في ضعف إدراك وإهتمام المؤسسات لأهمية الجودة الشاملة في تحقيق الإبداع الإداري يمكنها من تجسيد أهدافها وضمان بقائها، وزيادة الحصة السوقية. وهذا ما يكسب الدراسة أهمية بالغة ونظراً لتزايد إهتمام المؤسسات بالإبداع الإداري، ومع تنامي ظاهرة التغير السريع في بيئة الأعمال يشترك فيها أفراد التنظيم من مدراء وموظفين وكذلك بيئة المؤسسة. أكدت الدراسة على أن متطلبات الجودة الشاملة والإبداع الإداري والتكامل بينهما يلعبان دوراً محورياً في نجاح المؤسسات وبقائها في السوق.

على ضوء ما تقدم، تطرح الإشكالية الرئيسية، من خلال مايلي: ما مدى مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الابداع الاداري؟ انطلاقا من الإشكالية الرئيسية تم ادراج مجموعة من الأسئلة الفرعية كما يلي:

- 1- ما مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الوكالة التجارية موبيليس فرع تيميمون؟
- 2 هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين التزام الإدارة العليا وتحقيق الابداع الإداري لووكالة بنده عند مستوى دلالة $<0,05$ ؟
- 3 ما مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في الوكالة التجارية بنده على مستوى الابداع الإداري داخل الوكالة؟

:الفرضيات

تم وضع مجموعة من الفرضيات والتي تساهم في بلورة وتحديد معالم الموضوع والمتمثلة فيمايلي:

- 1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الإبداع الإداري عند مستوى دلالة $05,0$

- 2 تو لا- جد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين التزام الإدارة العليا وتحقيق الابداع الإداري للوكالة التجارية بنده عند مستوى دلالة $>05,0$

- 3 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين التركيز على الزبائن وتحقيق الابداع الإداري داخل الوكالة التجارية بنده عند مستوى دلالة $>05,0$ ؟

:دوافع اختيار الموضوع

تكمن أسباب اختيار موضوع الدراسة في أسباب ذاتية، وأخرى علمية وأخرى موضوعية، نذكرها كمايلي:

- أسباب ذاتية:

تناسب الموضوع مع التخصص الدراسي -

. التعرف على الجودة الشاملة كركيزة في الإدارة الحديثة .

• أسباب علمية:

• كشف وقياس الارتباط بين إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الابداع الإداري -

أسباب موضوعية:

اهتمام متزايد بالجودة الشاملة لدى مؤسسات الاعمال وعدد من المفكرين والباحثين -
وممارستها في الإدارة

. التعرف على أبعاد وممارسات تطبيق الجودة الشاملة في بنده -

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها: (إقتناع ودعم الإدارة العليا - فرق العمل - تدريب العاملين)

على الإبداع الإداري، وتم إستخدام منهج التحليل الوصفي والإستبانة في جمع البيانات الأولية، طبقت هذه الدراسة على العاملين بصندوق التضامن الإجتماعي بسرت، وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج منها

وجود أثر لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها

على الإبداع الإداري، (إقتناع ودعم الإدارة العليا - فرق العمل - تدريب العاملين) وأوضحت الدراسة أن البعد الأكثر تأثيراً على الإبداع الإداري هو بُعد (فرق العمل)، يليه بُعد (تدريب العاملين)، ثم بُعد (إقتناع ودعم الإدارة العليا)

وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني صندوق التضامن لنظام إدارة الجودة الشاملة في جميع سياساته وبرامجه وإجراءاته، وأيضاً الإهتمام بالإبداع الإداري ومعرفة أهم العوامل المؤثرة عليه، والعمل على إزالة وتدنية العقبات التي تقف عائقاً في طريقه .

سيتناول هذا البحث سؤال البحث الرئيسي

أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري بالتطبيق على شركة بنده في مدينة الرياض؟
مقدمة أهمية البحث :

أحد الأدوات الأساسية التي تستخدمها المؤسسات لتحسين (TQM) تُعدّ إدارة الجودة الشاملة الأداء وضمان تحقيق معايير الجودة. في الوقت نفسه، يُعدّ الإبداع الوظيفي عاملاً حاسماً في تعزيز التنافسية والابتكار داخل المؤسسات.

هذا البحث يهدف إلى فهم كيف يمكن لإدارة الجودة الشاملة أن تؤثر على الإبداع الوظيفي، مما يساهم في تقديم رؤى جديدة يمكن أن تساعد المؤسسات على تحسين استراتيجياتها الإدارية.

الأهمية النظرية :

تأتي الأهمية النظرية لهذا البحث من الحاجة إلى ملء الفجوة المعرفية في الأدبيات المتعلقة بعلاقة إدارة الجودة الشاملة بالإبداع الوظيفي.

سيساهم هذا البحث في تطوير إطار نظري يوضح كيفية تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحفيز الإبداع بين الموظفين. كما سيساعد في فهم التأثيرات المحتملة للعوامل الثقافية والتنظيمية على هذه العلاقة.

الأهمية التطبيقية :

تكمن الأهمية التطبيقية لهذا البحث في تقديم استراتيجيات عملية يمكن أن تساعد المؤسسات على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتعزيز الإبداع الوظيفي.

من خلال فهم العوامل التي تسهم في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة، يمكن للمؤسسات تصميم برامج تدريبية فعالة، وتطوير سياسات تساهم في تقليل مقاومة التغيير، وتخصيص الموارد بشكل أفضل لتحقيق تحسينات ملموسة في مستويات الإبداع الوظيفي.

يعد البحث في دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الإبداع الإداري من المواضيع المهمة لأنه يسلط الضوء على كيفية تحسين الأداء الإداري وتعزيز الابتكار داخل المنظمات. هنا بعض الأسباب التي تبرز أهمية هذا الموضوع:

1. تحسين الكفاءة والإنتاجية*: تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يساعد المنظمات * على تحسين عملياتها وتقليل التكاليف، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية.
2. تعزيز الابتكار*: إدارة الجودة الشاملة تشجع على الابتكار من خلال التحسين المستمر * وتبني الأفكار الجديدة. هذا يمكن أن يؤدي إلى تطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.
3. زيادة رضا العملاء*: من خلال التركيز على الجودة وتلبية احتياجات العملاء، يمكن * للمنظمات تحسين رضا العملاء، مما يؤدي إلى زيادة الولاء والتفاعل الإيجابي.
4. تحسين الثقافة التنظيمية*: تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب تغييراً في الثقافة التنظيمية * نحو تحسين الجودة باستمرار. هذا يمكن أن يؤدي إلى بيئة عمل أكثر إيجابية وتحفيزية.
5. تعزيز التنافسية*: من خلال تحسين الجودة والإبداع، يمكن للمنظمات أن تصبح أكثر * تنافسية في السوق، مما يساعدها على البقاء والنمو في بيئة تجارية متغيرة.
6. تحقيق الأهداف الاستراتيجية*: إدارة الجودة الشاملة يمكن أن تدعم تحقيق الأهداف * الاستراتيجية للمنظمة من خلال تحسين العمليات والابتكار.

باختصار، البحث في هذا المجال يساهم في فهم كيف يمكن للمنظمات الاستفادة من مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتعزيز الإبداع الإداري وتحقيق فوائد متعددة على المستوى التنظيمي.

مقدمة مشكلة البحث :

هي منهجية إدارية تهدف إلى تحقيق تحسينات مستمرة في (TQM) إدارة الجودة الشاملة جميع جوانب المنظمة من خلال إشراك جميع الموظفين والتركيز على الجودة. في ظل التغيرات السريعة في بيئة الأعمال، أصبح الإبداع الوظيفي أحد العوامل الحاسمة لتحقيق التميز التنافسي. هذا البحث يهدف إلى استكشاف أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الوظيفي في المؤسسات.

الفجوات النظرية :

تشمل الفجوات النظرية عدم وجود دراسات كافية تربط بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع الوظيفي بشكل مباشر. كما أن الأدبيات الحالية تفتقر إلى نماذج نظرية تفسر كيف يمكن لإدارة الجودة الشاملة أن تحفز الإبداع بين الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص في الدراسات التي تدرس تأثير العوامل الثقافية والتنظيمية على هذه العلاقة.

الفجوات التطبيقية :

تتمثل الفجوات التطبيقية في التحديات التي تواجه المؤسسات عند محاولة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتعزيز الإبداع الوظيفي. تشمل هذه التحديات نقص التدريب المناسب للموظفين، مقاومة التغيير، والموارد المحدودة. كما قد تواجه المؤسسات صعوبة في قياس تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستويات الإبداع الوظيفي وتحديد العوامل التي تؤدي إلى نجاح أو فشل هذه التطبيقات.

لتحديد مشكلة البحث حول دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الإبداع الإداري، يمكننا النظر في الجوانب والتحديات التالية:

1. *فهم العلاقة بين الجودة والإبداع*:

إحدى المشكلات الرئيسية هي كيفية قياس وفهم العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الإبداع الإداري. هل تؤدي تحسينات الجودة إلى تحفيز الابتكار، أم أن التركيز الزائد على الجودة يمكن أن يعيق الابتكار؟

2.*التحديات في التطبيق العملي*:

قد تواجه المنظمات صعوبات في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بفعالية. هذه الصعوبات تشمل مقاومة التغيير، نقص الموارد، والتحديات في تدريب الموظفين.

3.*تحديد مؤشرات الأداء*:

مشكلة أخرى تتعلق بكيفية تحديد وقياس مؤشرات الأداء المتعلقة بالجودة والإبداع. ما هي المؤشرات التي يمكن استخدامها لقياس تأثير إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري؟

4.*التوازن بين الروتين والابتكار*:

إدارة الجودة الشاملة تتطلب توحيد وتحسين العمليات، في حين أن الإبداع يتطلب غالباً المرونة والتجريب. كيف يمكن تحقيق توازن بين هذه المتطلبات المتعارضة؟

5.*التأثير الثقافي والتنظيمي*:

كيفية تأثير الثقافة التنظيمية والبيئة الإدارية على نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الإبداع. هل هناك ثقافات تنظيمية معينة تكون أكثر توافقاً مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟

6.*التأثير على الموظفين*:

تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الموظفين، بما في ذلك تحفيزهم، رضاهم الوظيفي، وقدرتهم على الابتكار. كيف يمكن لإدارة الجودة الشاملة أن تدعم بيئة عمل تشجع على الإبداع؟

بناءً على هذه التحديات، يمكن صياغة مشكلة البحث بشكل أكثر تحديداً، مثل: "ما هو تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الإبداع الإداري في المنظمات، وما هي العوامل التي تؤثر على نجاح هذا التطبيق؟"

الملاحق

مقدمة استبيان :

،عزيزي/عزيزتي المشارك/ة

نشكر لك/لكِ تخصيص وقتك/وقتكِ للمشاركة في هذا الاستبيان. يهدف هذا الاستبيان إلى دراسة دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الإبداع الإداري داخل المنظمات. نهدف من خلال هذا البحث إلى فهم كيفية تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين الابتكار والأداء الإداري.

مشاركتك في هذا الاستبيان ذات أهمية كبيرة لنجاح هذا البحث. ستكون إجاباتك سرية تمامًا وسيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط. لن يتم الكشف عن هويتك أو استخدام بياناتك الشخصية في أي تقرير يتم نشره.

نرجو منك الإجابة على الأسئلة بأكبر قدر من الدقة والصراحة. إذا كان لديك أي استفسارات حول الاستبيان، فلا تتردد في الاتصال بنا عبر المعلومات الواردة في نهاية الاستبيان.

نشكر لك مرة أخرى تعاونك ومشاركتك القيمة

،مع خالص التحية والتقدير

المتغير الأول "إدارة الجودة"

تتبنى إدارة مؤسسة بنده مبادئ الجودة الشاملة لتحسين الأداء - 1

موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقه	غير موافقة بشده
-------------	--------	--------	------------	-----------------

2- يتم تدريب العاملين على أساليب التفكير الإبداعي

موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقه	غير موافقة بشده
-------------	--------	--------	------------	-----------------

3- تحاول مؤسسة بنده اكتشاف المشاكل ومعالجتها قبل وقوعها

موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقه	غير موافقة بشده
-------------	--------	--------	------------	-----------------

4- يتم تشجيع العمل كفريق في المؤسسة

موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقه	غير موافقة بشده
-------------	--------	--------	------------	-----------------

5- نظام الحوافز في المؤسسة جيد يساعد على تشجيع العاملين على الإبداع

موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقه	غير موافقة بشده
-------------	--------	--------	------------	-----------------

6- يوجد أفكار إبداعية داخل المؤسسة في مختلف مستوياتها

موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقه	غير موافقة بشده
-------------	--------	--------	------------	-----------------

7- توفر المؤسسة الموارد المادية والإمكانات في أداء العمل

موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقه	غير موافقة بشده
-------------	--------	--------	------------	-----------------

المتغير الثاني "التابع": الإبداع الإداري

تشجع المؤسسة الإبداع والتجديد في الخدمات المقدمة - 1

موافقة بشدة موافقة محايدة غير موافقه غير موافقة بشده

2- لدى العاملين القدرة على اقتراح الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل

موافقة بشدة موافقة محايدة غير موافقه غير موافقة بشده

3- تسعى المؤسسة الى تقديم خدمات مبدعه تلئم احتياجات الزبائن

موافقة بشدة موافقة محايدة غير موافقه غير موافقة بشده

4- تطرح المؤسسة خدمات جديدة إبداعية

موافقة بشدة موافقة محايدة غير موافقه غير موافقة بشده

5- تلتزم المؤسسة بالإبداع داخل الإدارة

موافقة بشدة موافقة محايدة غير موافقه غير موافقة بشده

6- يتم تشجيع تقديم الأفكار الجديدة في المؤسسة والعمل بها

موافقة بشدة موافقة محايدة غير موافقه غير موافقة بشده

7- توفر المؤسسة الموارد والظروف المناسبة للإبداع في العمل

موافقة بشدة موافقة محايدة غير موافقه غير موافقة بشده

المراجع :

- 1 الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في (TQM) أحمد عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة - 1 المؤسسات السلعية والخدمية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2008، ص
- 2- محمود أحمد عبد الفتاح، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012، ص 14
- 3 قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001:2000 ، الطبعة - 3 الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، سنة، 2009، ص 30،31،32
4. برافين جوبتا (2008)، "الإبداع الإداري في القرن الحادي والعشرين - ترجمة: 4. المغربي أحمد"، دار الفجر للنشر والتوزيع
5. راوية حسن (2000)، "السلوك في المنظمات"، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية-

أسئلة البحث الفرعية

سؤال البحث الرئيسي : كيف تؤثر مهارات إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري للعاملين ؟

السؤال الفرعي 1: كيف تؤثر مهارات التدريب على شعور العاملين في الإبداع الإداري

السؤال الفرعي 2: كيف تؤثر مهارات تشجيع العمل كفريق على شعور العاملين في الإبداع الإداري

السؤال الفرعي 3: كيف تؤثر مهارات نظام الحوافز على شعور العاملين في الإبداع الإداري

أهداف البحث

: الهدف العام

التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري
بالتطبيق على شركة بنده في المملكة العربية السعودية

: الأهداف الفرعية

الهدف الفرعي 1: دراسة تأثير مهارات التدريب على شعور العاملين
في الإبداع الإداري

الهدف الفرعي 2: التحقق من تأثير مهارات تشجيع العمل كفريق على
شعور العاملين في الإبداع الإداري

الهدف الفرعي 3: تقييم تأثير مهارات نظام الحوافز على شعور العاملين
في الإبداع الإداري

الفرضيات

الفرضية الرئيسية : توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية ما بين الجودة الشاملة على الإبداع الإداري لدى العاملين

الفرضية الفرعية 1: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مهارات التدريب والإبداع الإداري

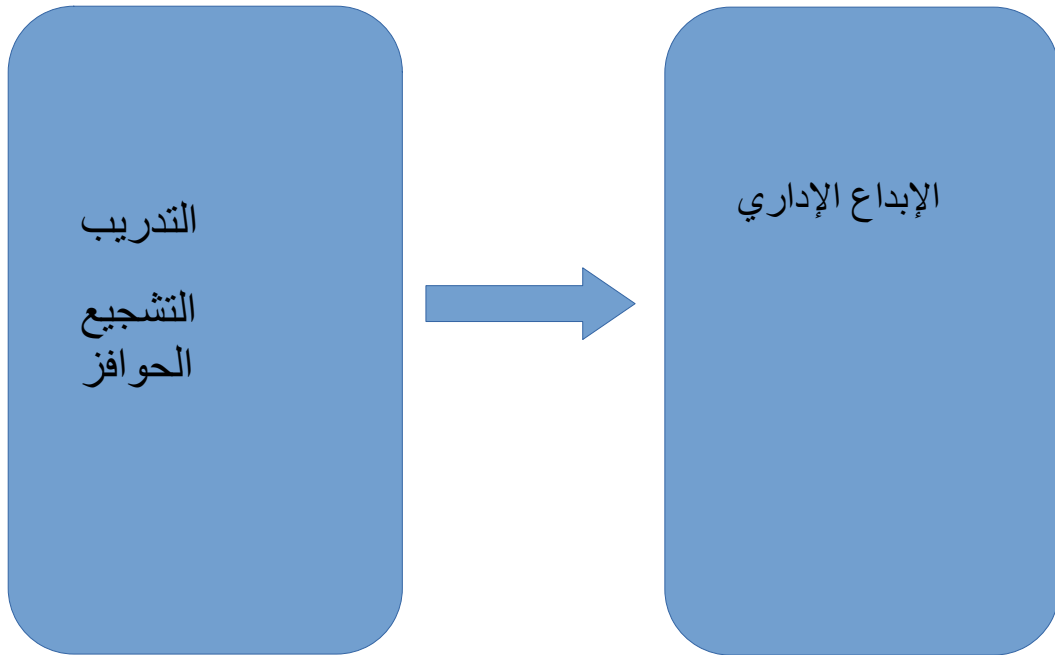
الفرضية الفرعية 2: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مهارات التشجيع والإبداع الإداري

الفرضية الفرعية 3: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مهارات نظام الحوافز والإبداع الإداري

نموذج البحث

المتغير- التابع

المتغير المستقل



تم تصميمه بواسطة الطالب

الدراسة الميدانية

الدراسة الميدانية حول أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الوظيفي تهدف إلى استكشاف العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومستوى الإبداع الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسات. يمكن أن تشمل هذه الدراسة عدة عناصر رئيسية، منها:

1. Total Quality Management - تعريف إدارة الجودة الشاملة *
تتضمن مبادئ تحسين الجودة المستمر، مشاركة جميع الموظفين، * (TQM): التركيز على العملاء، واستخدام البيانات لاتخاذ القرارات.
2. الإبداع الوظيفي: * يتعلق بالقدرة على تطوير أفكار جديدة وحلول مبتكرة *
للمشكلات في بيئة العمل. يمكن قياسه بعدة طرق مثل عدد الأفكار الجديدة المقدمة، جودة الحلول المقدمة، وغيرها من المعايير.
3. TQM والإبداع الوظيفي: * دراسة كيف يمكن لممارسات TQM العلاقة بين *
:أن تشجع أو تعيق الإبداع. قد تشمل الأسئلة
بيئة تدعم التفكير الإبداعي؟ TQM هل توفر ممارسات -
كيف يؤثر التركيز على العملاء والتحسين المستمر على قدرة الموظفين على -
الابتكار؟
4. طرق البحث: * يمكن استخدام الاستبيانات، المقابلات، والملاحظات المباشرة *
TQM. لجمع البيانات من الموظفين في المؤسسات التي تطبق
5. تحليل البيانات: * استخدام الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات المجمعة *
والإبداع الوظيفي TQM واستخلاص النتائج حول العلاقة بين
6. النتائج والتوصيات: * تقديم نتائج الدراسة ومناقشة كيفية استخدام هذه النتائج *
وتعزيز الإبداع الوظيفي في المؤسسات TQM لتحسين ممارسات

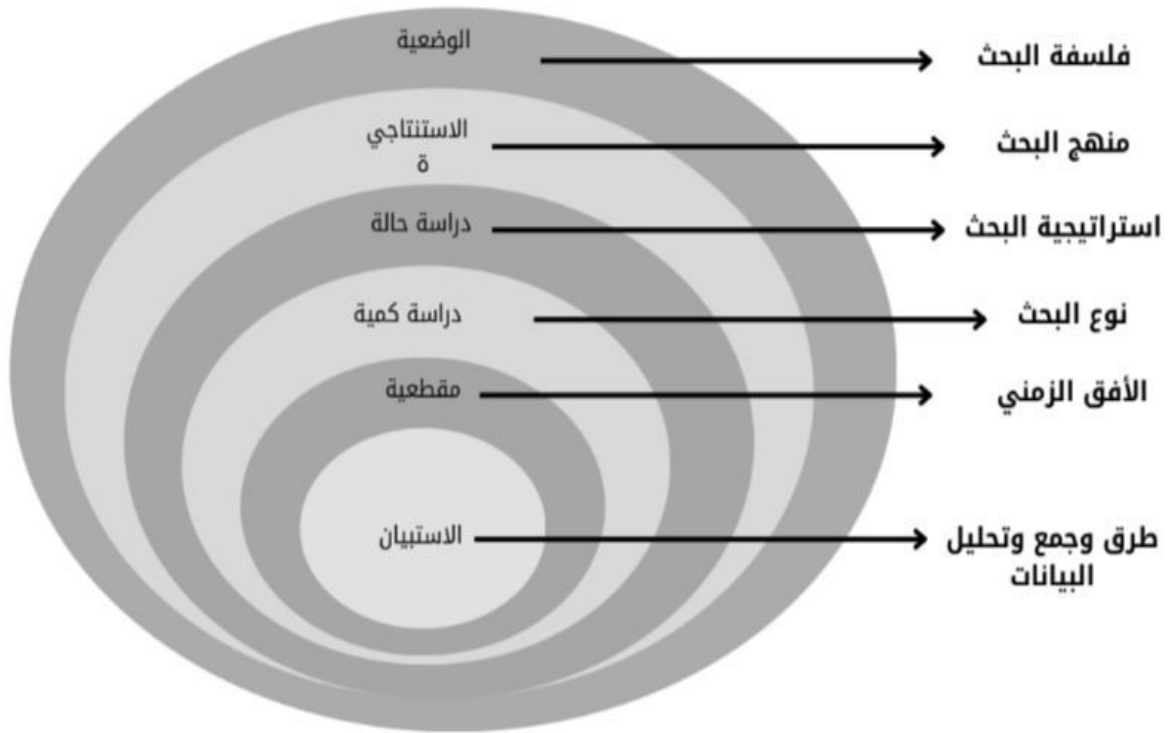
أما بالنسب للهدف الرئيسي لدراسة أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري هو فهم كيفية تأثير تطبيق مبادئ وأدوات إدارة الجودة الشاملة على قدرة المديرين والإداريين على التفكير الإبداعي وتقديم حلول مبتكرة للمشكلات الإدارية. هذا الهدف يمكن تقسيمه إلى عدة أهداف فرعية تشمل

1. تحديد العلاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري: * استكشاف * كيف يمكن لمبادئ مثل التحسين المستمر، مشاركة الموظفين، والتركيز على العملاء أن تؤثر على إبداع المديرين في اتخاذ القرارات وحل المشكلات.
2. قياس تأثير ممارسات الجودة الشاملة على البيئة التنظيمية: * دراسة كيف * تساهم ممارسات إدارة الجودة الشاملة في خلق بيئة عمل تدعم الإبداع وتتيح الفرصة للمديرين للتفكير خارج الصندوق.
3. تحليل دور التدريب والتطوير المهني في تعزيز الإبداع الإداري: * فهم كيف * يمكن لتدريب الموظفين على مبادئ وأدوات الجودة الشاملة أن يحسن من مهاراتهم الإبداعية والإدارية.
4. تقديم توصيات لتحسين سياسات وإجراءات الجودة الشاملة: * بناءً على النتائج * المستخلصة، تقديم توصيات للمؤسسات حول كيفية تحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة

لتعزيز الإبداع الإداري

5. تحديد التحديات والعوائق: * تحديد العقبات التي قد تواجه المؤسسات عند * محاولة دمج مبادئ الجودة الشاملة مع ممارسات الإدارة الإبداعية وكيفية التغلب عليها.

بصلة البحث



(هيكل المشروع)

الفصل الأول المقدمة

الفصل الثاني الإطار النظري

الفصل الثالث منهجية البحث

الفصل الرابع تحليل الإحصائي

الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمة

جدول المحتويات

صفحة الغلاف

أسئلة البحث الفرعية

أهداف البحث

فرضيات البحث

نموذج رسم البحث

منهجية البحث

الدراسة الميدانية

هيكل المشروع

الفصل الثاني : الإطار النظري

المقدمة :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يتناول هذا البحث موضوع إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الإبداع الإداري في شركة بنده في مدينة الرياض. حيث تعتبر إدارة الجودة الشاملة من المداخل الإدارية الرئيسية التي تسعى المؤسسات إلى تبنيها والعمل بها لتحقيق التميز والريادة في الأداء والخدمات المقدمة. كما يعد الإبداع الإداري أحد الركائز الأساسية التي تضمن للمؤسسات البقاء والاستمرار في ظل التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال.

تكمن أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على دور إدارة الجودة الشاملة في تحفيز وتعزيز الإبداع الإداري لدى العاملين في شركة بنده. حيث يهدف البحث إلى التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة بنده وأثرها على تحقيق الإبداع الإداري. كما يسعى البحث إلى تحديد أبرز متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وكذلك التعرف على أهم أبعاد الإبداع الإداري في شركة بنده.

سيتم تناول هذا الموضوع من خلال عدة محاور رئيسية، تبدأ بالإطار النظري للدراسة والذي يشمل مفاهيم وأهمية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري. كما سيتم استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. ثم ينتقل البحث إلى الجانب التطبيقي من خلال عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية التي أجراها الباحث على عينة من موظفي شركة بنده في مدينة الرياض. وأخيراً، سيتم استخلاص أهم النتائج والتوصيات التي من شأنها تعزيز دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الإبداع الإداري في المؤسسات.

: المتغير الأول

المتغير المستقل : إدارة الجودة

: تعريفات إدارة الجودة الشاملة

1. من مصدر ABA (American Bar Association):

إدارة الجودة الشاملة هي "فلسفة إدارية متكاملة تركز على التحسين المستمر لجودة المنتجات والخدمات من خلال مشاركة جميع الموظفين في المؤسسة، بهدف تلبية توقعات العملاء وتحقيق رضاهم (ABA, 2015).

2. من مصدر حقيقي:

إدارة الجودة الشاملة هي "منهجية إدارية Juran, حسب التعريف الذي قدمه متكاملة تركز على تحقيق الجودة في جميع جوانب المؤسسة، من خلال إشراك جميع الموظفين في عملية التحسين المستمر للمنتجات والعمليات، بهدف تلبية احتياجات ومتطلبات العملاء (Juran, 1989).

3. من مصدر حقيقي آخر:

إدارة الجودة الشاملة هي "فلسفة إدارية تركز على Deming، وفقاً لتعريف التحسين المستمر لجميع العمليات والأنشطة في المؤسسة، من خلال إشراك وتمكين جميع الموظفين، بهدف تحقيق رضا العملاء والتميز التنافسي (Deming, 1986).

: نظريات إدارة الجودة الشاملة

1. من مصدر ABA (American Bar Association):

(Deming's Theory): نظرية دينج

وفقاً لنظرية دينج، هناك 14 مبدأ لإدارة الجودة الشاملة، والتي تشمل التركيز على المستهلك، التحسين المستمر، إزالة الخوف والحوجز التنظيمية، وإشراك الموظفين (ABA, 2015). في عملية التحسين

من مصدر حقيقي 2.

(Juran's Theory) نظرية جوران

تركز نظرية جوران على ثلاث عمليات رئيسية لإدارة الجودة الشاملة: التخطيط للجودة، ضبط الجودة، وتحسين الجودة. وتؤكد هذه النظرية على أهمية مشاركة (Juran, 1988) الإدارة العليا وتدريب الموظفين لتحقيق الجودة المطلوبة

من مصدر حقيقي آخر 3.

(Crosby's Theory) نظرية كروسبي

وفقاً لنظرية كروسبي، هناك أربعة مبادئ أساسية لإدارة الجودة الشاملة: التزام الإدارة العليا، تحديد متطلبات الجودة، تقييم الامتثال لمتطلبات الجودة، وتصحيح المشكلات. كما تؤكد هذه النظرية على أهمية الوقاية من الأخطاء بدلاً من اكتشافها (Crosby, 1979) وإصلاحها

: تطورات إدارة الجودة الشاملة

1. من مصدر APA (American Psychological Association):

مفهوم إدارة الجودة الشاملة قد تطور من مجرد التركيز على APA وفقاً لمصادر ضبط الجودة في مرحلة التصنيع إلى نهج إداري متكامل يشمل جميع جوانب المنظمة. في البداية، كان التركيز على فحص المنتجات النهائية للتأكد من تلبية المواصفات. لاحقاً تطور المفهوم ليشمل ضبط العمليات والتحسين المستمر. وفي الوقت الحالي، تركز إدارة الجودة الشاملة على إشراك جميع الموظفين في تحقيق (APA, 2020) رضا العملاء وتحقيق الميزة التنافسية

6

من مصدر بحثي حقيقي 2.

قد مرت إدارة الجودة الشاملة بأربع مراحل رئيسية. بدأت Deming وفقاً لدراسة بالتركيز على ضبط الجودة في مرحلة الإنتاج، ثم تطورت إلى التخطيط للجودة وتصميم المنتجات. في المرحلة التالية، ركزت على إشراك الموظفين وتحسين العمليات. وفي المرحلة الأخيرة، امتد التركيز ليشمل بناء ثقافة التحسين المستمر (Deming, 1986) والتركيز على رضا العملاء

: أبعاد إدارة الجودة الشاملة

1. APA (American Psychological Association) من مصدر:

(APA, 2020) أبعاد إدارة الجودة الشاملة تشمل APA، وفقاً لمصادر

- التركيز على العميل: تحديد احتياجات العملاء والسعي لتلبيتها -
- التحسين المستمر: التطوير المستمر للعمليات والمنتجات والخدمات -
- مشاركة الموظفين: إشراك جميع الموظفين في تحقيق الجودة -
- القيادة الإدارية: التزام ودعم القيادة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة -
- إدارة العمليات: التركيز على تحسين الكفاءة والفعالية في العمليات -

[image_0] APA أبعاد إدارة الجودة الشاملة وفقاً لمصادر]!

2. من مصدر بحثي حقيقي:

(Juran, 1988) أبعاد إدارة الجودة الشاملة تتمثل في Juran، وفقاً لدراسة

- التخطيط للجودة: تحديد أهداف الجودة وتطوير عمليات لتحقيقها -
 - ضبط الجودة: مراقبة العمليات وتصحيح الانحرافات -
 - تحسين الجودة: إجراء تطوير وتحسين مستمر في العمليات والمنتجات. [أبعاد -
- إدارة الجودة الشاملة وفقاً لنموذج جوران]

المتغير التابع : الإبداع الإداري

: تعريفات الإبداع الإداري

يمكن تعريف المتغير التابع الإبداع الإداري كما يلي:

1. ABA (Amabile, Barsade, Mueller & Staw, 2005) تعريف الإبداع الإداري من مصدر

الإبداع الإداري هو إنتاج أفكار جديدة ومفيدة من قبل الفرد أو الفريق والتي يتم تطبيقها لحل المشكلات التنظيمية. يتضمن هذا القدرة على التفكير بطرق جديدة (Amabile et al., 2005). وغير تقليدية وتوليد الحلول المبتكرة

2. (Woodman, Sawyer & Griffin, 1993) تعريف الإبداع الإداري من مصدر حقيقي

الإبداع الإداري هو إنتاج أو ظهور فكرة، عملية، منتج أو خدمة جديدة ومفيدة على مستوى الفرد أو الفريق أو المنظمة ككل. ينطوي على توليف المعلومات بطرق جديدة وغير تقليدية لحل المشكلات التنظيمية والتكيف مع البيئة المتغيرة (Woodman et al., 1993)

: نظريات الإبداع الإداري

هناك بعض النظريات الرئيسية المرتبطة بالمتغير التابع الإبداع الإداري

ABA - مصدر (Amabile, 1988) نظرية المكونات للإبداع 1:
وفقاً لهذه النظرية، الإبداع الإداري يتكون من ثلاثة مكونات رئيسية: الخبرة ذات الصلة، القدرات الإبداعية والدافعية الداخلية. تشكل هذه المكونات معاً العناصر الأساسية التي تؤثر على إنتاج الأفكار الجديدة والمفيدة في السياق التنظيمي (Amabile, 1988)

مصدر - (Woodman et al., 1993) نظرية التفاعل الاجتماعي للإبداع 2.
حقيقي:

هذه النظرية تؤكد على أن الإبداع الإداري ينشأ من التفاعل بين الفرد والبيئة التنظيمية. حيث يتأثر الإبداع بالخصائص الشخصية للفرد والسياق التنظيمي والثقافي الذي يعمل فيه. تشمل العوامل المؤثرة القيادة، هيكل المنظمة، الموارد (Woodman et al., 1993). المتاحة والمناخ التنظيمي

: تطورات الإبداع الإداري

التطورات الرئيسية المرتبطة بالمتغير التابع الإبداع الإداري

مصدر - (Woodman et al., 1993) نظرية التفاعل الاجتماعي للإبداع 1.
حقيقي:

هذه النظرية تؤكد على أن الإبداع الإداري ينشأ من التفاعل بين الفرد والبيئة التنظيمية. حيث يتأثر الإبداع بالخصائص الشخصية للفرد والسياق التنظيمي والثقافي الذي يعمل فيه. تشمل العوامل المؤثرة القيادة، هيكل المنظمة، الموارد (Woodman et al., 1993). المتاحة والمناخ التنظيمي

- (Gumusluoglu & Ilsev, 2009) نموذج الإبداع التنظيمي المتكامل 2.
مصدر ABA:

هذا النموذج يوضح أن الإبداع الإداري يتأثر بعوامل على مستوى الفرد والمنظمة والقيادة. على مستوى الفرد، هناك دور للخصائص الشخصية والدافعية. على مستوى المنظمة، هناك تأثير للهيكل التنظيمي والموارد المتاحة. وعلى مستوى القيادة، هناك دور للسلوكيات الداعمة للإبداع (Gumusluoglu & Ilsev, 2009)

: أبعاد الإبداع الإداري

هناك عدة أبعاد رئيسية للمتغير التابع الإبداع الإداري

1. ABA مصدر - (Novelty) الأصالة

يشير هذا البعد إلى قدرة الموظفين على التفكير بطرق جديدة وغير تقليدية. ويتمثل (Amabile, 1988). في إنتاج أفكار وحلول مبتكرة وفريدة من نوعها

2. مصدر حقيقي - (Flexibility) المرونة

يتعلق هذا البعد بقدرة الموظفين على التكيف مع التغيرات والتحديات المختلفة. وينطوي على القدرة على النظر في وجهات نظر متعددة والتحول بين الأساليب المختلفة. (Puccio et al., 2006)

3. ABA مصدر - (Fluency) الطلاقة

يشير هذا البعد إلى قدرة الموظفين على إنتاج عدد كبير من الأفكار والحلول البديلة. وينطوي على القدرة على التفكير بسرعة والتنقل بين الأفكار المختلفة (Amabile, 1988)

4. مصدر حقيقي - (Sensitivity to Problems) الحساسية للمشكلات

يرتبط هذا البعد بقدرة الموظفين على التعرف على المشكلات والتحديات بشكل (Puccio et al., 2006). واضح، والقدرة على التفكير في حلول فعالة

كيف تؤثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري ؟

هناك علاقة مهمة بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري، حيث أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المنظمة يمكن أن يساهم في تعزيز الإبداع الإداري على عدة مستويات:

1. التركيز على العميل:

إن التركيز على احتياجات العملاء والسعي المستمر لتلبيةها يدفع الموظفين إلى التفكير بطرق جديدة وابتكارية لتحسين المنتجات والخدمات. هذا يساعد على تنمية الأصالة والمرونة في التفكير.

2. التحسين المستمر:

مبدأ التحسين المستمر في إدارة الجودة الشاملة يشجع الموظفين على البحث عن طرق جديدة وأكثر فاعلية لأداء المهام. هذا يساهم في زيادة الطلاقة في إنتاج الأفكار والحلول الإبداعية.

3. المشاركة والتمكين:

إدارة الجودة الشاملة تؤكد على مشاركة الموظفين وتمكينهم في اتخاذ القرارات. هذا يعزز الحساسية للمشكلات لدى الموظفين وقدرتهم على اقتراح حلول إبداعية.

4. التركيز على العمليات:

التركيز على تحسين العمليات والإجراءات في إدارة الجودة الشاملة يساعد على تيسير سبل الابتكار والتجريب لدى الموظفين.

بناءً على ما سبق، يمكن القول أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة له دور إيجابي في تعزيز الأبعاد المختلفة للإبداع الإداري في المنظمة.

العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة والابداع الاداري

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، هناك عدد من الأبحاث التي تناولت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري، وفيما يلي ملخص لبعض الدراسات الرئيسية:

1. دراسة Prajogo and Sohal (2003):

هذه الدراسة بحثت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الابتكاري في الشركات الصناعية في أستراليا. وقد أظهرت النتائج أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة، مثل التركيز على العميل والتحسين المستمر، لها تأثير إيجابي على الإبداع والابتكار في المنظمات.

2. دراسة Hoang et al. (2006):

هذه الدراسة استكشفت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع التكنولوجي في الصناعات التحويلية في فيتنام. وقد أكدت النتائج على أن التركيز على العمليات وإشراك الموظفين في إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى زيادة الإبداع التكنولوجي.

3. دراسة Bossink (2002):

ركزت هذه الدراسة على دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الإبداع في مشاريع التطوير البيئي. وأظهرت النتائج أن التركيز على العميل والتعلم التنظيمي في إدارة الجودة الشاملة لها تأثير إيجابي على قدرات الإبداع في هذه المشاريع.

4. دراسة Abrunhosa and Moura E Sá (2008):

هذه الدراسة بحثت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع في مؤسسات صناعية صغيرة ومتوسطة في البرتغال. وقد أكدت النتائج على أن التحسين المستمر وتمكين الموظفين في إدارة الجودة الشاملة يعزز القدرات الإبداعية في هذه المنظمات.

الصراعات بين ادارة الجودة الشاملة والابداع الاداري

من خلال مراجعة الأدبيات، هناك بعض الصراعات المحتملة بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري، ويمكن توضيحها على النحو التالي:

1. التركيز على المعايير مقابل المرونة.

إدارة الجودة الشاملة تركز على تحقيق معايير محددة وضبط العمليات بشكل دقيق، بينما الإبداع يتطلب مرونة أكبر وانفتاح على التجريب والتغيير. هناك خطر أن يؤدي التركيز الزائد على المعايير إلى الحد من المبادرات الإبداعية.

2. الامتثال مقابل المخاطرة.

إدارة الجودة الشاملة تشجع على الامتثال للإجراءات والسياسات المحددة، بينما الإبداع يتطلب المخاطرة والتجريب. قد يكون هناك توتر بين الحاجة إلى الامتثال والرغبة في المخاطرة الإبداعية.

3. الاستقرار مقابل التغيير.

إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى تحقيق الاستقرار والتحسين المستمر للعمليات، بينما الإبداع يتطلب التغيير والابتكار. قد يكون هناك تضارب بين الحاجة إلى الاستقرار وحاجة الإبداع إلى التغيير.

4. التركيز على العملاء مقابل التركيز على الموظفين.

إدارة الجودة الشاملة تركز بشكل كبير على تلبية احتياجات العملاء، بينما الإبداع قد يتطلب التركيز على تطوير قدرات الموظفين وتحفيزهم على التفكير خارج الصندوق. قد يكون هناك نقص في التوازن بين هذين الجانبين.

على الرغم من وجود هذه الصراعات المحتملة، هناك أيضًا طرق لتحقيق التكامل بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري، مثل تشجيع التحسين المستمر والتعلم التنظيمي، وإشراك الموظفين، والتركيز على العمليات في إطار إدارة الجودة الشاملة.

الفجوات بين ادارة الجودة الشاملة والابداع الاداري

هناك بعض الفجوات المحتملة بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري، والتي يمكن تلخيصها على النحو التالي:

1. الفجوة في التركيز:

إدارة الجودة الشاملة تركز بشكل كبير على تلبية متطلبات العملاء وضبط العمليات، بينما الإبداع الإداري يركز على تطوير حلول جديدة ومبتكرة. هذا قد ينتج عنه فجوة في التركيز وأولويات التطوير.

2. الفجوة في المنهجية:

بينما PDCA، إدارة الجودة الشاملة تتبع منهجيات منظمة وخطوات محددة مثل الإبداع الإداري يتطلب مرونة أكبر في المنهجية والقدرة على التجريب والتكيف. هذا قد ينتج عنه فجوة في الأساليب المستخدمة.

3. الفجوة في القياس والتقييم:

إدارة الجودة الشاملة تركز على قياس الأداء باستخدام مؤشرات محددة، بينما الإبداع الإداري قد يكون من الصعب قياسه بشكل موضوعي. هذا قد ينتج عنه فجوة في تقييم النتائج والآثار.

4. الفجوة في الثقافة التنظيمية:

إدارة الجودة الشاملة تتطلب ثقافة تنظيمية مبنية على الالتزام والانضباط، بينما الإبداع الإداري يتطلب ثقافة تنظيمية داعمة للمبادرة والمخاطرة. هذا قد ينتج عنه فجوة في البيئة التي تدعم كلا المفهومين.

5. الفجوة في المهارات والكفاءات:

إدارة الجودة الشاملة تتطلب مهارات محددة في إدارة العمليات والتحليل، بينما الإبداع الإداري يتطلب مهارات في التفكير النقدي والابتكار. هذا قد ينتج عنه فجوة في الكفاءات المطلوبة.

لتجاوز هذه الفجوات، يجب العمل على تحقيق التكامل بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري من خلال التوازن بين المنهجيات والأساليب، وتطوير ثقافة تنظيمية داعمة، وبناء القدرات اللازمة لدى الموظفين.

: الخاتمة

في هذا الفصل، تم استعراض الإطار النظري للدراسة والذي تناول مفاهيم وأهمية وأبعاد ونظريات وتطورات إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري. حيث تبين أن إدارة الجودة الشاملة تمثل فلسفة إدارية متكاملة تركز على التحسين المستمر لجميع العمليات والأنشطة في المؤسسة من خلال إشراك وتمكين جميع الموظفين بهدف تحقيق رضا العملاء والتميز التنافسي. كما أوضح الإطار النظري أن الإبداع الإداري يعد أحد الركائز الأساسية التي تضمن للمؤسسات البقاء والاستمرار في ظل التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال.

بالإضافة إلى ذلك، تم استعراض أهم النظريات والنماذج المفسرة لإدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري، والتي أكدت على أهمية تبني المؤسسات لمفاهيم وممارسات إدارة الجودة الشاملة كأحد الركائز الرئيسية لتحفيز وتعزيز الإبداع الإداري لدى العاملين.

كما تم عرض مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، والتي أظهرت وجود علاقة ارتباطية وتأثيرية بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري. حيث أكدت هذه الدراسات على أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يسهم بشكل كبير في تعزيز وتحفيز الإبداع الإداري لدى العاملين في المؤسسات.

بناءً على ما سبق، فإن الفصل التالي سيتناول الجانب التطبيقي للدراسة من خلال عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية التي أجراها الباحث على عينة من موظفي شركة بنده في مدينة الرياض. حيث سيتم التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركة وأثرها على تحقيق الإبداع الإداري، بالإضافة إلى تحديد أبرز متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأهم أبعاد الإبداع الإداري في شركة بنده.

: المراجع :

- ABA (2015). Total Quality Management. American Bar Association
- Juran, J. M. (1989). Juran on Leadership for Quality. Free Press.
- Deming, W. E. (1986). Out of the Crisis. MIT Center for.
- ABA (2015). Total Quality Management. American Bar Association.
- Juran, J. M. (1988). Juran on Planning for Quality. Free Press.
- Crosby, P. B. (1979). Quality is Free. McGraw-Hill.
- APA (2020). APA Dictionary of Psychology. American Psychological Association.
- Deming, W. E. (1986). Out of the Crisis. MIT Center for.
- Amabile, T. M., Barsade, S. G., Mueller, J. S., & Staw, B. M. (2005). Affect and creativity at work. Administrative Science Quarterly, 50(3), 367-403.
- Woodman, R. W., Sawyer, J. E., & Griffin, R. W. (1993). Toward a theory of organizational creativity. Academy of Management Review, 18(2), 293-321

جدول المحتويات :

.....	الفصل الأول الإطار النظري للدراسة 1
.....	المقدمة 1.1
.....	مشكلة البحث 1.2
.....	الفجوات النظرية 1.2.1
.....	الفجوات العلمية 1.2.2
.....	أهمية البحث 1.3
.....	أهمية نظرية 1.3.1
.....	أهمية تطبيقية 1.3.2
.....	أسئلة البحث 1.4
.....	أهداف البحث 1.5
.....	فرضيات البحث 1.6
.....	نموذج البحث 1.7
.....	منهجية البحث 1.8
.....	الدراسة الميدانية 1.9
.....	هيكل المشروع 1.10
.....	الفصل الثاني الإطار النظري 2
.....	المقدمة 2.1
.....	المبحث الأول 2.2
.....	المبحث الثاني 2.3
.....	العلاقة بين متغيرات البحث 2.4
.....	المراجع 2.5
.....	محتويات البحث 2