

# إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات

فراس سعود سقاط



قضايا بحثية 3  
Week 7

01

مقدمة



يعتبر علم إدارة الجودة من العلوم الإدارية الحديثة التي تساهم في بناء الشركات وتحديد أهدافها وتحقيق هذه الأهداف، وتمثل إدارة الجودة عند تبنيها وتطبيقها تحدياً حقيقياً أمام الشركات والمؤسسات، حيث تعتبر إدارة الجودة مقياساً لأداء المؤسسة وتقييم وضعها الحالي والمستقبلي، لذا فإن إدارة الجودة هي بالضرورة من أولويات أسس بناء الشركات بمختلف أنواعها ومجالاتها.



## المقدمة



01

تستعرض هذه الدراسة أهمية إدارة الجودة في بناء الشركات والمؤسسات باعتبارها من التوجهات الإدارية الحديثة والتي تقوم على أسس واضحة تساهم في نمو المؤسسات والشركات والتي بدورها تعزز نمو الاقتصادي في الدول على المستوى العالمي.

وتتناول موضوع إدارة الجودة بالبحث والدراسة هو أمر ضروري لمساعدة إدارات المؤسسات على فهم أبعاد إدارة الجودة وتوجيه مجهوداتها لتحسين الجودة فيها بما يتناسب مع احتياجاتها وطبيعة نشاطها، ونظراً لنقص الخبرات المتعلقة بإدارة الجودة بسبب حداثة، فإنه من الأهمية بمكان الاهتمام وبذل الجهود لبناء الكفاءات من خلال نشر المعرفة وتطوير فرق العمل وإعدادهم لأخذ دور الريادة في تحسين الجودة الذي يعدّ من أولويات مراحل بناء المؤسسات.

## ملخص الدراسة

Chapter

هدفت الدراسة إلى تناول علم إدارة الجودة ومكوناته بالبحث والدراسة حيث أن آثاره المتعددة تمتد إلى جوانب مختلفة باعتباره أساس لبناء المؤسسات، والتعرف على دور إدارة الجودة في بعض الشركات في القطاعين العام والخاص، وتحديد مدى تبني تلك الشركات لمفاهيم الإدارة الحديثة.



استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، على عينة عشوائية من الشركات في القطاع الحكومي عددها (39) شركة، وعدد (26) شركة من القطاع الخاص. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

1. عدم تطبيق الخطط التطويرية على أرض الواقع في الشركات المبحوثة من أهم التحديات التي تواجه هذه الشركات وذلك بسبب ضعف الإمكانيات المادية.
2. إن دعم وتبني الإدارات العليا جهود إدارة الجودة إيماناً بدورها ونتائجها في تحقيق أهداف المؤسسات ونموها يعتبر العمود الفقري لنجاح قسم إدارة الجودة.
3. الوعي بمفهوم الجودة له تأثير في تحقيق الأهداف.
4. التدريب لتغيير ثقافة المنظمة مطلب أساسي لتطبيق إدارة الجودة وتحقيق نموها وتطويرها.



أوصت الدراسة بعدة توصيات تعزز النتائج حيث أوصت بضرورة إيمان الإدارات العليا بمبدأ الجودة، وتخصيص ميزانية خالصة لإدارة الجودة، إضافة إلى ضرورة تدريب العاملين على مبدأ الجودة ومكوناته.



## مشكلة الدراسة

تكمّن مشكلة الدراسة في أن الوطن العربي يفتقر إلى المعلومات اللازمة لتحديد مدى عمق المشاكل الموجودة فيما يخص مجال الجودة أو عن الأساليب المطلوبة لتحسينها بسبب بطء انتشار المعرفة والعلوم، ونظراً لوجود قصور واضح في تحليل عادات وأنماط العاملين من مقدمي الخدمة والذي بدوره يؤثر على جودة الخدمات المقدمة، وفي غياب تنسيق العمليات وتحليل المعلومات عن تلك العناصر، فإنه من الصعب بناء برنامج عملي وفعال لتحسين الجودة.

تتمثل مشكلة الدراسة في ضرورة إبراز دور إدارة الجودة كعنصر أساسي من المزيج الإداري في تحقيق أهداف الشركات، وبسبب عدم تطبيق إدارة الجودة في معظم مؤسسات المجتمع، كان من الأهمية تناول مثل هذا الموضوع بالبحث والدراسة.



## 02

## أهمية إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات

إدارة الجودة هو مفهوم استراتيجي يهدف إلى تحقيق التحسين المستمر في جميع عناصر ووظائف المنظمة، ويركز هذا المفهوم على تحقيق رضا العملاء عبر تحسين الجودة في جميع جوانب العمل، وتتعلق أهمية إدارة الجودة برفع مستوى جودة العمليات والمنتجات أو الخدمات التي تقدمها المنظمة، وبالتالي تحقيق رضا العملاء وبناء سمعة طيبة.

ومن أهم المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة هو نقص التدريب والتعليم المستمر، ومقاومة التغيير، وصعوبة قياس الجودة حيث يصعب على بعض المؤسسات ذلك لعدم وجود مرشحات لقياس الأداء.

كما يتضمن نظام إدارة الجودة الهيكل التنظيمي والسياسات والإجراءات والعمليات والموارد اللازمة لتحقيق أهداف الجودة.

## 03

## أهمية الدراسة (العلمية والعملية)

تستمد الدراسة أهميتها من خلال أهمية إدارة الجودة وتطبيقها ضمن إطار استراتيجيات وسياسات محددة، ، ويتضح ذلك فيما يلي:

- **الأهمية النظرية:** إبراز أهمية تطبيق علم إدارة الجودة حيث أنه من العلوم الإدارية الحديثة، إضافة إلى أهمية إدارة الجودة كعنصر أساسي في العناصر الإدارية اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة، وضعف الوعي بأهمية هذا العنصر في الإدارات العليا.

أما الأهمية التطبيقية (العملية) فتتمثل فيما يلي:

- ما ستتوصل إليه الدراسة من نتائج واستنتاجات وحلول للمشكلة وأبعادها، حول دور إدارة الجودة في بناء المؤسسات.
- المساهمة في نشر الوعي عن إدارة الجودة وتطبيقها لدى الإدارات العليا في المؤسسات المبحوثة.
- استفادة الباحثين بتوفير بحوث جديدة في هذا المجال وإمكانية تطبيق دراسات مشابهة.
- تحديد العلاقة بين إدارة الجودة وتأثير تطبيقها على المؤسسات وتطورها.

## 04

## أهداف الدراسة

تهدف الدراسة بشكل رئيس إلى دراسة علم إدارة الجودة ومكوناته وآثاره المتعددة باعتباره عنصر هام في

بناء المؤسسات من خلال:

- التعرف على علم إدارة الجودة ومكوناته وتطبيقاته وتطور مفاهيم الجودة.
- التعرف على نظام الإيزر من مختلف جوانبه حتى إصدار نظم الجودة.
- دراسة المراجعة الداخلية على نظام الجودة.
- دراسة تنظيم إدارة الجودة الشاملة وكيفية إنشاء وتكوين قسم إدارة الجودة.
- دراسة نقاط تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحركة وسلامة الأغذية.
- الوقوف على الواقع الإداري لبعض الشركات وتحليل الأساليب والسياسات المتبعة فيها، والتعرف على أبرز المعوقات التي تحول دون تحقيق الأهداف بكفاءة.
- تناول بعض المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة في الشركات والدوائر الحكومية المبحوثة.

## إدارة الجودة ومكوناتها

- **الجودة هي:** مجمل مميزات مادة ما تحدد قدرتها على تلبية الحاجات الموصوفة.
- **إدارة الجودة هي:** "نشاطات مجمل الوظيفة الإدارية التي تحدد سياسة الجودة وأهدافها والمسئوليات والتنفيذ من خلال وسائل مثل تخطيط الجودة وضبط الجودة والتأكد من الجودة وتحسين الجودة ضمن متطلبات الجودة.
- **ضبط الجودة:** التقنيات التشغيلية والنشاطات المستخدمة للوفاء بمتطلبات الجودة.
- **إدارة الجودة الشاملة :** الطريقة التي تعمل بها الإدارة فيما يتعلق بالعمل على التحسين المستمر والتركيز على عمل الفريق وتشجيع مشاركة العاملين بوضع الأهداف واتخاذ القرارات.

## مجالات التطبيق (حدود الدراسة)

المجال المكاني: طُبقت الدراسة على شركات القطاع العام والخاص في المملكة العربية السعودية

المجال الزماني: تم تطبيق الدراسة في الفترة 2010 / 2011

المجال البشري: يتمثل في عينة من الشركات المتنوعة والقطاعات الخدمية والتعليمية والصناعية والتجارية.

## نوع الدراسة: وصفي تحليلي ميداني

07

مجتمع الدراسة: جميع الشركات في القطاع العام والخاص بالمملكة العربية السعودية

عينة الدراسة: عينة عشوائية من الشركات المتنوعة في القطاعات الخدمية والتعليمية والصناعية والتجارية (مؤسسات فردية، مؤسسات صغيرة، ومؤسسات كبيرة، قطاعات حكومية إنتاجية، قطاعات حكومية خدمية). وتتمثل في 39 شركة من القطاع الحكومي، و26 من الشركات في القطاع الخاص.

### أدوات جمع البيانات:

- الإطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة والاستفادة منها في الإطار النظري للدراسة.
- تصميم استبانة.
- الملاحظات والزيارات الميدانية والمقابلات الشخصية .
- استخدام المعالجة الإحصائية بالأساليب المعروفة لتحليل البيانات إحصائياً



مجموعة جامعة  
الجميع الذكية  
للتعليم القابضة

MIDOCEAN  
UNIVERSITY



# Thank You

