

القضايا البحثية ٣

إشراف د: هرفف ممد

اعداد الباحث

صادق حس الصفار

الرقم الاكاديمي: ٢٢١٠٠١٥١٢

برنامج دكتوراه إدارة الأعمال.

الفصل الثاني - العرض الرابع



إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال

رابط الرسالة

<https://www.mobt3ath.com/uplode/book/book-195.pdf?ver=accessible>

الفصل الثاني / العرض الرابع

المقدمة:

يعد علم إدارة الجودة في العصر الحالي من العلوم الإدارية الحديثة الهامة التي تسهم مساهمة كبيرة في بناء الشركات وتحديد أهدافها وأسس تحقيق هذه الأهداف بما يتناسب مع استراتيجية الشركة وتوجهها. وتمثل إدارة الجودة عند تبنيها وتطبيقها إحدى أهم التحديات أمام الشركات والمؤسسات بكافة أنواعها وأيضاً أحد الأسس التي يمكن من خلالها الحكم بين الشركات وتقييمها من خلال قياس الأداء وتقييم وضعها الحالي والمستقبلي ومكانتها بين الشركات الرائدة في السوق.

ويعد إقرار العالم لمنظمة التجارة العالمية وتطبيق المواصفات الدولية المتعارف عليها ادراك معظم الدول بغض النظر عن مدى تقدمها العلمي والاقتصادي، أهمية دراسة وتطبيق مختلف مفاهيم علم إدارة الجودة؛ وذلك لأن النمو الاقتصادي يعتمد على قدرة الدول أولاً، ثم ركيزة أساسية لتقدمها على أسس علمية مدروسة وفعالة. مفهوم الجودة الشاملة :-

الإدارة : هي القدرة على التأثير في الآخرين لبلوغ الأهداف المرغوبة .

الجودة : تعني الوفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها .

الشاملة : تعني البحث عن الجودة في كل جانب من جوانب العمل ، ابتداء من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاء بتقويم رضا المستفيد.

ويعرفها (جوالدز) أنها عملية استراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها بتوظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة

أهداف الدراسة:

اهداف الدراسة من الناحية النظرية:

- ▶ التعرف على علم إدارة الجودة ومكوناته وتطبيقاته وتطور مفاهيم الجودة
- ▶ دراسة متطلبات الايزو طبقا للمواصفة الدولية : ٢٠٠٨ : ٩٠٠١
- ▶ دراسة تطبيقات إدارة الجودة الشاملة

اهداف الدراسة من الناحية التطبيقية:

- ▶ تحديد نسبة عدد الشركات المطبقة لنظام الجودة في القطاعين العام والخاص بنظام العينة العشوائية .
- ▶ التعرف على دور إدارة الجودة في بعض الشركات في القطاعين العام والخاص والكشف عن مدى تبني تلك الشركات للمفاهيم الحديثة وإيمانها العميق بما تقدمه من مهام فعالة عن طريق الاستبيان.

أهمية وأسباب اختيار الدراسة :

هناك قصور في تحليل عادات وأنماط الممارسة للعاملين من مقدمي الخدمة واثره على جودة الخدمات المقدمة وفي غياب تنسيق للعمليات وتحليل للمعلومات عن كل تلك العناصر فإنه من الصعب بناء برنامج عملي وفعال.

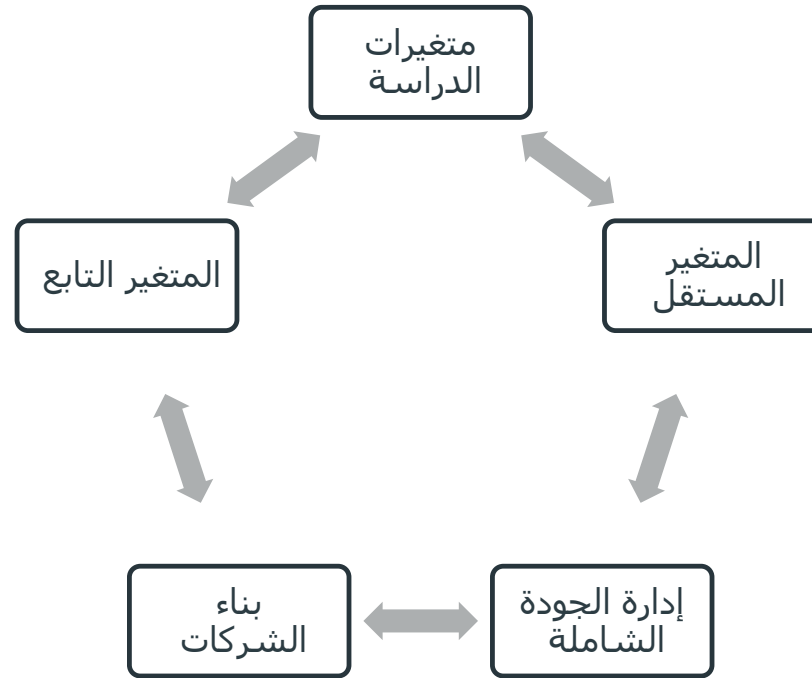
ويرجع سبب اختيار الموضوع:

ضرورة إبراز دور إدارة الجودة كعنصر أساسي من المزيج الإداري في تحقيق أهداف الشركات حيث أوردت بعض الدراسات أن عنصر إدارة الجودة أصبح أكثر أهمية من العناصر الإدارية الأخرى في تحقيق النجاح وهو ما لم يطبق في عالمنا العربي حتى الآن بصورة ملحوظة أو فعالة.

مجالات تطبيق ونوع الدراسة

مجال تطبيق الدراسة في الشركات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية
المنهج المستخدم:

- ▶ المنهج الوصفي و المنهج التحليلي ويعد مناسب للدراسة الميدانية وجمع البيانات بطرق المسح الميداني والمقابلة الشخصية والإحصاءات.
- ونوع الدراسة دراسة ميدانية، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وتمت الزيارات الميدانية لمواقع بعض المنشآت والقطاعات الحكومية والشركات الخاصة.



مجتمع وعينة الدراسة

- طبقت الدراسة لواقع إدارة الجودة بالمؤسسات الاقتصادية السعودية كمؤسسات عامة تابعة للقطاع الحكومي ومؤسسات خاصة وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (٣٩) مؤسسة منها (١٣) من مؤسسات القطاع الحكومي (القطاع العام) و(٢٦) مؤسسة من مؤسسات القطاع الخاص.

المراجع

- ▶ وليم ج. أوشي: النموذج الياباني في إدارة الجودة، ترجمة حسن محمد ياسين، معهد الإدارة العامة، إدارة البحوث، الرياض، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٥، ص ٧٨.
- ▶ حسين عبد العزيز الدريني: "الإبداع والتنمية"، بحث قدم إلى مؤتمر الإبداع: المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية، مطبعة المركز، القاهرة، ٢٠٠٦، ص ٥٨-٦٣.
- ▶ Gunn, James A. and Holdaway, Edward A. Perception of Effectiveness, Influence, and Satisfaction of Senior High School Principal. Educational Administration Quarterly, Vol. 22, No. 2, Spring, 1986, p. 60.