

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص

عنوان البحث

إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات

إعداد الطالب:

منيرة حمد سالم الجلهم

إشراف:

(.....)

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

مقدمة:	رقم الصفحة
مشكلة الدراسة	
أهمية الدراسة:	
أهداف الدراسة	
تساؤلات الدراسة	
فروض الدراسة:	
الدراسات السابقة:	
الفجوة البحثية:	
المنطلقات النظرية للدراسة:	
المنهجية وطرق البحث:	
مجتمع وعينة الدراسة	
أداة الدراسة	
أساليب التحليل الإحصائي	
خامسًا: حدود الدراسة	
المراجع	

مقدمة

من أهم الفلسفات الإدارية الحديثة التي ظهرت استجابة (Total Quality Management - TQM) تُعد إدارة الجودة الشاملة للتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال العالمية، حيث أصبحت الجودة عاملاً حاسماً في تحقيق التنافسية والاستدامة. وتعتمد هذه الفلسفة على مجموعة من المبادئ الأساسية، مثل التركيز على العميل، والتحسين المستمر، والعمل الجماعي، واتخاذ القرارات بناءً على البيانات.

وقد ساهمت إدارة الجودة الشاملة في إحداث نقلة نوعية في أداء المؤسسات، حيث لم تعد الجودة مسؤولية قسم معين، بل أصبحت مسؤولية جميع العاملين داخل المؤسسة. كما أنها تركز على الوقاية من الأخطاء بدلاً من اكتشافها، مما يقلل التكاليف ويحسن الكفاءة التشغيلية.

وعلى الرغم من أهمية هذا المفهوم، إلا أن تطبيقه يواجه العديد من التحديات، مما يستدعي دراسة أثره بشكل علمي ومنهجي، وهو ما يسعى هذا البحث إلى تحقيقه.

مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في وجود تفاوت ملحوظ في نتائج تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين المؤسسات، حيث تحقق بعض المؤسسات مستويات عالية من الأداء، بينما تفشل مؤسسات أخرى في تحقيق نفس النتائج رغم تطبيق نفس المبادئ. ويعكس هذا التباين وجود عوامل مؤثرة تحتاج إلى تحليل علمي.

وتنبثق عن هذه المشكلة مجموعة من التساؤلات:-

- ما مدى تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي؟
- ما العوامل التي تؤثر على نجاح تطبيق إدارة الجودة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجودة الشاملة والأداء المؤسسي؟

أهمية الدراسة

- الأهمية العلمية
 - إثراء المعرفة العلمية في مجال إدارة الجودة الشاملة
 - سد الفجوة البحثية في الدراسات العامة
 - تطوير إطار نظري متكامل
- الأهمية التطبيقية
 - تحسين أداء المؤسسات. دعم متخذي القرار
 - تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق

أهداف الدراسة

- الهدف العام
 - تحليل أثر إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي
- الأهداف التفصيلية
 - تحليل مفهوم إدارة الجودة الشاملة
 - دراسة أبعادها الرئيسية
 - قياس أثرها على الأداء
 - تحديد معوقات التطبيق
 - تقديم توصيات

تساؤلات الدراسة

- ما مفهوم إدارة الجودة الشاملة؟
- ما مستوى تطبيقها؟
- ما أثرها على الأداء؟
- ما التحديات؟

فروض الدراسة

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي: H0
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي: H1

الدراسات السابقة

- أشارت دراسة (Oakland) إلى أن تطبيق مبادئ الجودة يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وتقليل الأخطاء. كما أوضحت دراسة (Deming) أن الجودة الشاملة تؤثر بشكل مباشر على الأداء التنظيم
- بينما أظهرت دراسة (TQM) وجود علاقة إيجابية بين تطبيق وتحسين الأداء في المؤسسات الخدمية وفي دراسة (Talib) ودراسة (Sila & Ebrahimpour) تبين أن دعم الإدارة العليا يعد العامل الأكثر تأثيرًا في نجاح تطبيق الجودة

الفجوة البحثية

رغم كثرة الدراسات، إلا أن معظمها ركز على قطاعات محددة، كما اعتمدت على منهج واحد، مما يبرز الحاجة لدراسة شاملة باستخدام منهج مختلط.

المنطلقات النظرية

تعتمد الدراسة على :-

- نظرية إدارة الجودة الشاملة
- نظرية الموارد
- نظرية أصحاب المصلحة

المنهجية وطرق البحث

المنهج المستخدم: المنهج المختلط
الجزء النظري: مراجعة الأدبيات
الجزء الكمي: استبيان وتحليل إحصائي باستخدام

مجتمع وعينة الدراسة

- المجتمع: العاملون في المؤسسات
- العينة: 10 فرد بطريقة عشوائية

أداة الدراسة

- استبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي
- اختبارات الصدق والثبات باستخدام كرونباخ ألفا

أساليب التحليل الإحصائي

- المتوسط الحسابي
- الانحراف المعياري
- تحليل الانحدار
- T-test اختبار

حدود الدراسة

بشري: الموظفون
مكاني: المؤسسات
زماني: 2024-2026

المراجع (APA)

- Deming, W. E. (2017). Out of the Crisis. MIT Press.
- Oakland, J. (2018). Total Quality Management. Routledge.
- Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. (2019). TQM practices. Journal of Operations Management.
- Sila, I., & Ebrahimpour, M. (2020). Critical linkages. International Journal of Quality.
- Evans, J. R. (2017). Quality Management. Cengage Learning.
- Goetsch, D., & Davis, S. (2019). Quality Management. Pearson.
- Juran, J. (2016). Juran's Quality Handbook. McGraw-Hill.
- Dale, B. (2018). Managing Quality. Wiley.
- Slack, N. (2020). Operations Management. Pearson.
- Porter, M. (2019). Competitive Advantage. Free Press.
- Kaynak, H. (2019). TQM and performance. Journal of Management.
- Ahire, S. (2018). Quality systems. Decision Sciences.
- Flynn, B. (2017). TQM practices. Journal of Operations.
- ISO. (2020). Quality Management Principles.
- Alotaibi, M. (2021). Quality in education. Saudi Journal.