

أثر إدارة الجودة على أداء الموظفين
"دراسة تطبيقية على أداء موظفين أرامكو"

أسم الطالب

عبد الكريم محمد المصعبي

2021205938

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٤ - الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

٢	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٣	١,١. المقدمة:
٤	١,٢. مشكلة الدراسة
٤	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٤	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٥	١,٣. أهمية الدراسة
٥	١,٣,١. على المستوى النظري:
٦	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٤	١,٤. أسئلة الدراسة
٥	١,٥. أهداف الدراسة
٦	١,٦. فرضيات الدراسة
٧	١,٧. نموذج الدراسة
٨	١,٨. منهجية الدراسة
٩	١,٩. الدراسة الميدانية
١٠	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
خ	
	طأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١	٢,١. المقدمة:
٢	٢,٢. المتغير المستقل
٣	٢,٣. المتغير التابع
٤	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
٥	٢,٥. الخاتمة
٧	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

هدفت هذه الدراسة الى تحليل واقع ممارسات إدارة المواهب المتمثلة في الاستحواذ على المواهب وتطوير المواهب والحفاظ على المواهب في شركة أرامكو السعودية موظفة المنهج الوصفي التحليلي. هذه الدراسة توصلت الى عدة نتائج أبرزها وجود مستوى عال من ممارسات إدارة المواهب في الشركة التركيز الكبير من قبلها على عمليات التدريب والتطوير المهني لموظفيها، وتوظيف كل هذه الممارسات لتحقيق رؤية وأهداف الشركة الاستراتيجية. بالإضافة الى ذلك، أكدت الدراسة على أهمية توظيف ممارسات إدارة المواهب في الشركات الجزائية لتحقيق التفوق مع إمكانية اعتبار شركة أرامكو نموذجاً ناجحاً يمكن اتباعه في إدارة وتطوير والاستثمار في الموارد البشرية.

(عفانة, أحمد حسين صبحي, عثمانى & مصطفى. (٢٠٢٣). دراسة تحليلية لواقع ممارسات إدارة المواهب في شركة أرامكو السعودية, *La Revue des Sciences Commerciales*, 21(2), 140-162.

تواجه المنظمات تحدياً كبيراً في الاستمرار والبقاء وضعف في الأداء جراء تنامي حدة المنافسة المحلية والدولية، وهذه التغيرات فرضت على هذه المنظمات تبني فكر جديد في التعامل مع هذه المستجدات، فقد دراسة (٢٠٢١) أجريت العديد من الدراسات الميدانية في المجال التعليمي مثل دراسة (السرطان، ٢٠٢١) أبو العنين (وحافظ، ٢٠١٩)، ودراسة والتي اهتمت بآثار الجودة على كفاءة الأداء داخل المنظمات التعليمية، وأكدت على ضرورة إدارة الجودة بصفة عامة لما لها من أثر في عملية الأداء ، لأن ذلك يؤدي إلى وجود المنتج الجيد الذي تحتاجه العملية التعليمية لأن يكون مخرجاً يحتاج إليه السوق الفعلي في الواقع الاجتماعي وعلى الرغم من أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة الا ان نتائج الدراسات قد تباينت في بيان الأثر، فبعض الدراسات بينت وجود أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء (علي وعبد الرزاق، ٢٠٢٠ ؛ بدر والمدهون، ٢٠١٧) و في حين بينت بعضها تأثيراً جزئياً بالأداء

(Sutrisno, 2019; Al-Damen, 2017()Jong, et al., 2019; Barad and Ra

١,١. المقدمة:

إن من أهم فلسفات الإدارة الحديثة هي إدارة الجودة الشاملة والتي تعتبر من أولوياتها تحسين أداء المؤسسة، من خلال الاهتمام بتحسين كافة الأنشطة والوظائف والعاملين داخل المؤسسة، وانطلاقاً من مبدأ رضا المستفيد من رضا الموظف باعتباره محور وأساسياً بالمؤسسة، لذا فإن إدارة الجودة الشاملة تلعب دوراً أساسياً في المؤسسات الصحية من خلال المساهمة في تحسين وتطوير أداء العاملين في القطاع الصحي، وبالتالي تقديم خدمة صحية ذات جودة عالية وبالمواصفات العالمية، وبالتالي ضمان سلامة المستفيد وتحقيق رضاه عن الخدمات المقدمة

(كواديك، 2021)

تعتبر إدارة الجودة الشاملة أسلوباً جديداً في أداء الأعمال وإدارتها بطريقة حديثة ومفهوم جديد يفوق جميع الأساليب الإدارية التقليدية يكون التركيز فيه على تلبية متطلبات وتوقعات المستهلكين سواء كان هذا المستهلك داخل المؤسسة أو خارجها، وذلك من خلال معرفة متطلباتهم واحتياجاتهم، ومن ثم تلبيتها والقيام بأدائها على الوجه الصحيح من خلال التحسين والتطوير المستمرين لها لتصل إلى أعلى مستويات الأداء (التميمي وعيسى، ٢٠١٤)

وتشهد المنظمات في الأونة الأخيرة اهتماماً كبيراً على جميع المستويات من أجل تطبيق معايير وإجراءات إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى التغيير والتحسين المستمرين، وذلك لمواكبة التقدم بحاجات المجتمع والأفراد الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية ويعتبر صمام أمان للحفاظ على كل أصحاب المصلحة، الأمر الذي يستلزم تطبيق نظم الجودة باعتبارها وسيلة مهمة من وسائل التغيير التنظيمي وكسب ثقة المستفيدين من جميع الأطراف، وهي أحد أسس الإدارة الحديثة التي تساهم في الارتقاء بالعمل في ظل التحديات والمستجدات المتلاحقة (عباس ٢٠١٩). لذا كان لا بد من التعرف على إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء الموظفين

إن التطور الذي تشهده الاقتصاديات العالمية، أصبح مثار اهتمام الباحثين والدارسين، ولعل العنصر المثير للاهتمام هو ازدياد حدة المنافسة فيما بين المؤسسات العالمية، إذ لم يعد معها البقاء إلا للأقوى، الذي يحسن التخطيط والإدارة بالأسلوب الذي يحقق له التميز. من هنا أصبحت منظمات الأعمال ملزمة في البحث عن كل ما يمكن أن يحقق لها استراتيجياتها بمختلف الأساليب والطرق ما يساعدها في تحقيق أعلى مستويات الأداء والتميز للوصول إلى أعلى مراتب رضا الزبون، معتمدة في ذلك على التي تأتي في مقدمة الأفكار (TQM) تحقيق الأسبقيات التنافسية، أبرزها إدارة الجودة الشاملة الإدارية التي شكلت الوعاء الجديد المتناسب مع تلك المعطيات والقادر على مواجهتها بفعالية. وتعد إدارة الجودة الشاملة من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي تساعد المؤسسات على الارتقاء بأدائها، وتحقيق التميز في مستويات جودة منتجاتها وخدماتها، كما أن تطبيق معايير الأيزو والحصول على شهادة التأهيل يعتبر بمثابة دليل وضمن للمتعاملين مع هذه المؤسسات على مستوى الجودة الذي سيحصلون عليها. أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يحقق مزايا تنافسية، سواء كان ذلك على المستوى المحلي، أو الإقليمي أو العالمي.

(المناصير، ع. & على. ٢٠١٧). مدى إدراك العاملين في البنوك التجارية الأردنية لدور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تطوير الميزة التنافسية؟. مجلة تطوير الأداء الجامعي، ٥(١)، ١٦٥-١٨٣.

١,٢. مشكلة الدراسة

تبرز مشكلة الدراسة من خلال التعرف على ماهية موضوع الدراسة حيث حققت إدارة الجودة الشاملة وعلى مدار العقدين الماضيين نجاحات ملفتة للنظر في العديد من المنظمات ورغم أهميتها والإنجازات التي حققتها في مختلف المجالات الخدمية، إلا إنه لم يوجد لها مكانا متميز في كثير من المنظمات أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء موظفي دوائر. (2019). هادي & عماد هاني حطاب (جامعة النجاح الوطنية), (Doctoral dissertation) ضريبة الدخل في فلسطين

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

- بالرغم من وجود عدد من الدراسات الحديثة في مجال إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الأداء الوظيفي إلا أن قليل من المنشآت والمنظمات تركز على تطبيق إدارة الجودة الشاملة وعملية تحسين وتطوير الأداء الوظيفي في المنظمات العامة في المملكة العربية السعودية
 - كما لها أهميتها في الوقت الحاضر بسبب ما تعانيه المنظمات من وجهة نظر الباحث من ضعف نسبي في الإمكانيات في الأداء المتعلق بتقديم الخدمة المقرونة بالجودة في ظل الإمكانيات المادية المتاحة، وتتمثل مشكلة الدراسة الرئيسية في غياب التقييم الدقيق.
- (محمد حسن الشهري & سعيد عايض ناصر الشهراني. (٢٠٢٠). أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي-دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي/المملكة العربية السعودية-مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية. 122-143, (10)4 ,

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

- إن الممارسات الإدارية التقليدية تتسم بالبطء النسبي والتفاعل بين أطراف محددة، وتحتاج إلى أيام وأشهر لإنجاز المعاملات
- بالإضافة إلى صعوبة في إنجاز المهام الخاصة نتيجة الإجراءات والممارسات المتداخلة (العياشي. (٢٠١٣). ويشير الطريس (٢٠١٤) إلى أن الإدارة التقليدية تعتمد على معرفة وتجربة المسؤولين في قمة الهرم، وإتباع أسلوب رد الفعل وتفتيش على العكس من الممارسات الإدارية التي تقوم على إدارة الجودة التي تهتم بالإنجاز والتفاعل الإيجابي بين الموظفين والمسؤولين.
- ومن هنا انبثقت مشكلة الدراسة وهي التعرف على تصورات الموظفين حول الممارسات الإدارية ضمن إدارة الجودة الشاملة

(سمية شعبان أبو قليبين، (٢٠١٩). الممارسات الإدارية لإدارة التعليم بمنطقة الزرقاء الأولى في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الموظفين أنفسهم. *مجلة العلوم التربوية و النفسية*. 1-24، (32)3،

ما هو أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء الموظفين؟

١,٣. أهمية الدراسة

إن إدارة الجودة الشاملة تلعب الدور الكبير الهام في التحسين المستمر للجودة من خلال تفهم الإدارة في معظم المؤسسات للأهمية هذا المفهوم في تحسين مستوى الأداء لجميع العاملين بالمؤسسات ، وتطبيق إدارة الجودة الشاملة ضرورة حتمية ألحت عليها العديد من الظواهر والظروف .

(علي الشحات علي جودة، م. (٢٠٢٢). أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة علي تحسين أداء العاملين بالتضامن الاجتماعي. *مجلة كلية الاداب. جامعة المنصورة*, ٧١(٧١), ١-١٠.

١,٣,١. على المستوى النظري:

- تكمن الأهمية النظرية في كونها تتناول استراتيجيات إدارة مواهب الموارد البشرية حيث ترتبط بالعديد من المتغيرات التنظيمية والسلوكية للمنظمة، كما يتجاذب معها تأثير العوامل التي تسهم جميعها بصورة
- تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية من كونها إضافة جديدة للمكتبة العربية، بحيث يحاول الباحث الربط بين مفهومين مهمين وهما إدارة الجودة الشاملة وكذلك الأداء الوظيفي، وكلاهما موضوعين حديثين في مجال الإدارة،
- لا زالت البحوث العلمية تدرس تأثيراتها المتبادلة. ولذلك جاءت هذه الدراسة لتكون بحث إضافي يضاف الى البحوث السابقة التي عالجت الموضوع.

(منى يحيى محمد الاحمري، & ا. د. سليم برشيد عبد القادر. (٢٠٢٢). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في الجامعات السعودية. *المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*, (٣١), ١٥٥-١٧٢.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

- تتمثل الأهمية العمامة لهذه الدراسة من خلال الدراسة الميدانية التي سيتم تطبيقها على جامعة الملك خالد، والتي سنحاول من خلالها اسقاط الجانب النظري على موظفي الجامعة، مما يعطينا نتائج واقعية لإدارتها،
 - وقد تفيد هذه النتائج القائمين على جامعة الملك خالد في فهم بعض النقاط وتحليل بعض العناصر التي من شأنها أن ترفع من الأداء الوظيفي لموظفيها.
 - (منى يحيى محمد الاحمري, & ا. د. سليم برشيد عبد القادر. (٢٠٢٢). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في الجامعات السعودية. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، (٣١)، ١٥٥١٧٢.
 - تنبع الأهمية التطبيقية من أهمية استراتيجيات إدارة مواهب الموارد واختيب البشرية، والدور الذي تلعبه في تكيف القطاع مع المستجدات والمتغيرات وأبو والتحديات الراهنة من خلال تهمين مهارات موظفيها، وصقل أدائهم؛ لتحقيق الأفضل في جوانبها كافة،
 - بالإضافة إلى ضرورة تبني نظام جاد في تطوير الموارد البشرية لميزة البعد الاستراتيجي، واعتبارهم ثروة جيد
- زيد العمارات & بشار العمرين. (٢٠٢٤). استراتيجيات إدارة المواهب البشرية وأثرها على جودة أداء العاملين في شركات التخليص الجمركي في منطقة العقبة الاقتصادية . Al-Balqa Journal for Research and Studies, 27(2), 239-258.

قائمة المراجع

- عارف عبدالعزيز المطيري, مرضي مبارك آل حسينه, ممدوح فهد العنزي, فايز عبدالمحيي المطيري, & رزان محمد المطيري. (٢٠٢٢). إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية, ٦(٢٩), ٤٢-٢٢.
- منى يحيى محمد الاحمري, & ا. د. سليم برشيد عبد القادر. (٢٠٢٢). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في الجامعات السعودية. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية, (٣١), ١٥٥-١٧٢.
- عماد هاني خطاب, & هادي. (٢٠١٩). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء موظفي دوائر ضريبة الدخل في فلسطين (Doctoral dissertation, جامعة النجاح الوطنية).
- (علي الشحات علي جودة, م. (٢٠٢٢). أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة علي تحسين أداء العاملين بالتضامن الاجتماعي. مجلة كلية الاداب. جامعة المنصورة, ٧١(٧١), ١-١.
- (محمد حسن الشهري & سعيد عايض ناصر الشهراني. (٢٠٢٠). أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي-دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي/المملكة العربية السعودية. -مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية. 122-143, 4(10), (سمية شعبان أبو قلبين. (٢٠١٩). الممارسات الإدارية لإدارة التعليم بمنطقة الزرقاء الأولى في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الموظفين أنفسهم. مجلة العلوم التربوية و النفسية. 1-24, 3(32), عفانة, أحمد حسين صبحي, عثمانى & مصطفى. (٢٠٢٣). دراسة تحليلية لواقع ممارسات إدارة المواهب في شركة أرامكو السعودية. 140-162, 2(2), *La Revue des Sciences Commerciales*.
- زيد العمارات & بشار العمريين. (٢٠٢٤). استراتيجيات إدارة المواهب البشرية وأثرها على جودة أداء العاملين في شركات التخليص الجمركي في منطقة العقبة الاقتصادية *Al-Balqa Journal for Research and Studies*, 27(2), 239-258.
- المناصير, ع., & علي. (٢٠١٧). مدى إدراك العاملين في البنوك التجارية الأردنية لدور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تطوير الميزة التنافسية؟. مجلة تطوير الأداء الجامعي, ٥(١), ١٦٥-١٨٣.