



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة أعمال

أثر إدارة التميز المؤسسي والجودة على الأداء الاستراتيجي والتشغيلي في قطاع الصناعات التحويلية

إعداد الطالب/ غدي الزهراني

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

بسم الله أبدأ بحثي الذي يدور حول أثر إدارة التميز المؤسسي والجودة على الأداء الاستراتيجي والتشغيلي في قطاع الصناعات التحويلية. وقد بذلت قصارى جهدي لإجراء هذا البحث الذي يتناول موضوعًا بالغ الأهمية في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها الشركات في هذا القطاع. ورغم أن مشوار البحث لم يكن سهلاً، إلا أنني عندما بدأت في تحليل المتغيرات ودراسة النتائج، شعرت بأنني قد حققت خطوة كبيرة نحو تقديم معرفة يمكن أن تساهم في تحسين الأداء المؤسسي.

تعتبر إدارة التميز المؤسسي والجودة من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على الأداء الاستراتيجي والتشغيلي للمنظمات، خاصة في القطاعات التي تشهد تنافسًا حادًا مثل الصناعات التحويلية. تتسم هذه الصناعات بتحديات متعددة، بدءًا من تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الإنتاجية، وصولًا إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية طويلة المدى في ظل بيئة عمل تتسم بالتغيرات السريعة والضغط المتزايد.

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير ممارسات إدارة التميز المؤسسي والجودة على تحسين الأداء في الصناعات التحويلية، مع التركيز على تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. من خلال تحليل الأدبيات والدراسات السابقة، سيستعرض البحث العلاقة بين ممارسات التميز والجودة وأثرها على استدامة النجاح المؤسسي في هذا القطاع الحيوي. إن أهمية هذا البحث تكمن في كونه يساهم في تزويد القائمين على صناعة القرار في المؤسسات التحويلية بأدوات فعالة لتعزيز الأداء وزيادة التنافسية.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة دراسة "أثر إدارة التميز المؤسسي والجودة على الأداء الاستراتيجي والتشغيلي في قطاع الصناعات التحويلية" في التحديات التي تواجهها المؤسسات في قطاع الصناعات التحويلية عند محاولة تحقيق التميز والابتكار في بيئة عمل ديناميكية ومنافسة. رغم أن العديد من المؤسسات تعتمد استراتيجيات إدارة الجودة والتميز، إلا أن هناك فجوات ملحوظة في فهم كيفية تأثير هذه الممارسات على الأداء الاستراتيجي والتشغيلي بشكل ملموس. تجد المؤسسات صعوبة في قياس الأثر الفعلي لتطبيق معايير الجودة والتفوق المؤسسي على كفاءة العمليات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية بشكل مستدام.

لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين ممارسات إدارة التميز المؤسسي والجودة والأداء المؤسسي في قطاع الصناعات التحويلية، وتحليل تأثير هذه الممارسات على تحسين الأداء الاستراتيجي والتشغيلي. كما تسعى الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق هذه الممارسات، مما يساعد على تقديم توصيات عملية تدعم التحسين المستدام في المؤسسات.

من خلال هذه الدراسة، سيتم طرح تساؤلات رئيسية للإجابة عليها، وهي:

1. ما هي العلاقة بين إدارة التميز المؤسسي والجودة والأداء الاستراتيجي للمؤسسات في قطاع الصناعات التحويلية؟
2. كيف يؤثر تطبيق معايير الجودة على الكفاءة التشغيلية للمؤسسات في هذا القطاع؟
3. ما هي العوامل التي تعزز نجاح إدارة التميز والجودة في المؤسسات؟
4. كيف يمكن قياس أثر ممارسات التميز والجودة على نتائج الأداء المؤسسي؟
5. ما هي التجارب العملية لمؤسسات حققت تحسينات ملحوظة من خلال تطبيق إدارة التميز والجودة؟
6. ما هي التحديات التي تواجه المؤسسات عند تطبيق استراتيجيات التميز والجودة في قطاع الصناعات التحويلية، وكيف يمكن التغلب عليها؟

تهدف هذه التساؤلات إلى توفير فهم شامل حول دور التميز المؤسسي والجودة في تعزيز الأداء وتحقيق الاستدامة المؤسسية، مما سيساهم في تقديم حلول عملية تساعد الشركات في قطاع الصناعات التحويلية على تحسين عملياتها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية بشكل أكثر فعالية.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية دراسة "أثر إدارة التميز المؤسسي والجودة على الأداء الاستراتيجي والتشغيلي في قطاع الصناعات التحويلية" من جوانب علمية وعملية متعددة، والتي تساهم في إثراء المعرفة في هذا المجال وتقديم حلول عملية للمؤسسات في هذا القطاع الحيوي.

1 . الأهمية العلمية:

- إثراء الأدبيات الأكاديمية: تساهم هذه الدراسة في توسيع نطاق الأدبيات المتعلقة بإدارة التميز المؤسسي والجودة من خلال التركيز على أثر هذه الممارسات في تحسين الأداء الاستراتيجي والتشغيلي، خاصة في قطاع الصناعات التحويلية. وتعتبر هذه الدراسة مرجعاً علمياً مهماً يمكن البناء عليه في الدراسات المستقبلية.
- فتح آفاق البحث: تقدم الدراسة مساهمة في البحث العلمي من خلال معالجة فجوات معرفية تتعلق بكيفية قياس وتقييم تأثير تطبيق معايير الجودة والتميز المؤسسي على نتائج الأداء في المؤسسات التحويلية. كما توفر إطاراً نظرياً يمكن استخدامه في أبحاث مقبلة في مختلف القطاعات.
- تحليل العوامل المؤثرة: يساعد البحث في تحليل العوامل التي تؤثر على تطبيق ممارسات التميز والجودة، وهو ما يضيف معرفة عملية ونظرية حول كيفية تحسين ممارسات الجودة في الصناعات التحويلية.

2 . الأهمية العملية:

- تحسين الأداء المؤسسي: يوفر هذا البحث للمؤسسات في قطاع الصناعات التحويلية فهماً عميقاً حول العلاقة بين إدارة التميز والجودة والأداء الاستراتيجي والتشغيلي، مما يساعد على تعزيز كفاءة العمليات وتحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أكثر فعالية.
- تلبية احتياجات العملاء: من خلال تطبيق مبادئ التميز والجودة، يمكن للمؤسسات تحسين جودة منتجاتها وخدماتها، مما يساهم في زيادة رضا العملاء وتعزيز ولائهم، وبالتالي زيادة الحصة السوقية للمؤسسة.
- تعزيز القدرة التنافسية: يساهم التميز المؤسسي في مساعدة المؤسسات على التفوق على منافسيها من خلال تحسين القدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في الأسواق وتحقيق الابتكار، مما يعزز من قدرتها التنافسية.
- استدامة النجاح: يسلط البحث الضوء على كيفية دمج استراتيجيات التميز والجودة في العمليات اليومية للمؤسسة، مما يساعد على تحقيق نتائج مستدامة على المدى الطويل ويضمن استمرارية النجاح المؤسسي.
- توجيه السياسات واتخاذ القرارات: يقدم البحث توصيات عملية مبنية على أدلة علمية لدعم صانعي القرار في تطوير استراتيجيات فعالة تعزز الأداء المؤسسي في قطاع الصناعات التحويلية، وتساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين العمليات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

من خلال هذه الأهمية العلمية والعملية، يساهم البحث في تحسين الممارسات المؤسسية في قطاع الصناعات التحويلية، ويقدم أداة قيمة لدعم الابتكار والتطوير المستدام في المؤسسات

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي للدراسة:

دراسة تأثير ممارسات إدارة التميز المؤسسي والجودة على تحسين الأداء الاستراتيجي والتشغيلي في قطاع الصناعات التحويلية.

الأهداف الفرعية:

- 1 . فهم العلاقة بين التميز المؤسسي والجودة والأداء المؤسسي: دراسة كيفية تأثير ممارسات التميز والجودة على الأداء العام للمؤسسات في قطاع الصناعات التحويلية.
- 2 . تقييم تأثير معايير الجودة على الكفاءة التشغيلية: تحليل كيف تساهم تطبيقات معايير الجودة في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات، ومدى تأثيرها على تحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- 3 . تحديد العوامل المؤثرة في نجاح التميز والجودة: التعرف على العوامل الرئيسية التي تسهم في نجاح تطبيق ممارسات التميز والجودة، مثل القيادة الفعالة وثقافة العمل داخل المؤسسات.
- 4 . اقتراح توصيات لتحسين ممارسات التميز والجودة: تقديم نصائح عملية للمؤسسات حول كيفية تعزيز ممارسات التميز والجودة لتحقيق نتائج أفضل في الأداء الاستراتيجي والتشغيلي.
- 5 . دراسة حالات ناجحة: تحليل أمثلة عملية من مؤسسات حققت نجاحًا ملحوظًا في تطبيق ممارسات التميز والجودة لفهم الأساليب والاستراتيجيات التي استخدمتها.
- 6 . تطوير خطة عمل لتكامل التميز والجودة: وضع إطار عملي يساعد المؤسسات في قطاع الصناعات التحويلية على دمج استراتيجيات التميز والجودة في خططها الاستراتيجية اليومية لتحقيق تحسين مستدام.

تساؤلات الدراسة:

- 1 . ما هي العلاقة بين إدارة التميز المؤسسي والجودة والأداء الاستراتيجي للمؤسسات في قطاع الصناعات التحويلية؟
- 2 . كيف يؤثر تطبيق معايير الجودة على الكفاءة التشغيلية في قطاع الصناعات التحويلية ؟
- 3 . ما هي العوامل التي تعزز نجاح إدارة التميز والجودة في قطاع الصناعات التحويلية ؟
- 4 . كيف يمكن قياس أثر ممارسات التميز والجودة على نتائج الأداء المؤسسي؟
- 5 . ما هي التجارب العملية لمؤسسات حققت تحسينات ملحوظة من خلال تطبيق إدارة التميز والجودة؟
- 6 . ما هي التحديات التي تواجه المؤسسات عند تطبيق استراتيجيات التميز والجودة، وكيف يمكن التغلب عليها؟

فروض الدراسة:

- 1 . الفرض الأول: هناك علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة التميز المؤسسي والأداء الاستراتيجي للمؤسسات في قطاع الصناعات التحويلية.
- 2 . الفرض الثاني: تطبيق معايير الجودة يعزز الكفاءة التشغيلية في المؤسسات في قطاع الصناعات التحويلية.
- 3 . الفرض الثالث: وجود ثقافة تنظيمية داعمة يسهم في نجاح تطبيق استراتيجيات التميز والجودة.
- 4 . الفرض الرابع: المؤسسات التي تعتمد على إدارة التميز والجودة تحقق نتائج أداء أفضل مقارنة بتلك التي لا تعتمد عليها.
- 5 . الفرض الخامس: هناك تحديات رئيسية تواجه المؤسسات عند تطبيق استراتيجيات التميز والجودة تؤثر على نتائجها.

الدراسات السابقة:

فيما يلي عرض لأهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع إدارة التميز المؤسسي والجودة وأثرها على الأداء الاستراتيجي والتشغيلي في قطاع الصناعات التحويلية في المملكة العربية السعودية، مع تحديد أهداف كل دراسة ومنهجيتها وأهم النتائج التي توصلت إليها. بعد ذلك، سيتم إجراء دراسة تحليلية لتوضيح أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسات وبين البحث الحالي، بالإضافة إلى تبيان ما يميز البحث الحالي عن بقية الدراسات.

الدراسة 1: "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي في المؤسسات الصناعية السعودية"

- الهدف: دراسة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) على الأداء المؤسسي للمؤسسات الصناعية في المملكة العربية السعودية.
- المنهجية: تم استخدام منهج البحث الكمي من خلال توزيع استبيانات على 150 مؤسسة صناعية في المملكة. تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية.
- أهم النتائج:
- وجود علاقة إيجابية بين تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة (TQM) والأداء المؤسسي.
- المؤسسات التي تطبق معايير الجودة الشاملة أظهرت تحسينات ملحوظة في الكفاءة التشغيلية.
- تحسن في جودة المنتجات وزيادة رضا العملاء في المؤسسات التي طبقت ممارسات الجودة الشاملة.

الدراسة 2: "إدارة التميز المؤسسي وأثرها على الأداء الاستراتيجي في المؤسسات الكبرى في السعودية"

- الهدف: تقييم تأثير ممارسات التميز المؤسسي على الأداء الاستراتيجي للمؤسسات الكبرى في المملكة.
- المنهجية: استخدمت الدراسة المنهج التحليلي المقارن، حيث تم تحليل بيانات 60 مؤسسة من القطاع الخاص في السعودية.
- أهم النتائج:
- ممارسات التميز المؤسسي ساعدت في تعزيز قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات السوقية.
- المؤسسات التي تبنت ممارسات التميز المؤسسي أظهرت تحسينات في أداء أهدافها الاستراتيجية مقارنة بالمؤسسات الأخرى.

- التميز المؤسسي أسهم في تعزيز الابتكار وتحقيق التميز التنافسي.

الدراسة 3: "أثر تطبيق إدارة التميز والجودة على الأداء التشغيلي في قطاع الصناعات التحويلية السعودي"

- الهدف: فحص تأثير تطبيق ممارسات التميز والجودة على تحسين الأداء التشغيلي في قطاع الصناعات التحويلية في السعودية.
- المنهجية: اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة حيث تم تحليل حالتين لمؤسستين في قطاع الصناعات التحويلية في السعودية.
- أهم النتائج:
- المؤسسات التي تطبق معايير التميز والجودة شهدت تحسناً كبيراً في كفاءة العمليات وتقليل الفاقد.
- التحسين المستمر في الجودة أدى إلى زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف.
- بعض المؤسسات واجهت تحديات في دمج ممارسات الجودة بشكل كامل في استراتيجياتها، مما أثر سلباً على أدائها التشغيلي.

الدراسة 4: "القيادة الاستراتيجية وأثرها على تطبيق التميز المؤسسي والجودة في المؤسسات السعودية"

- الهدف: دراسة تأثير القيادة الاستراتيجية على نجاح تطبيق معايير التميز المؤسسي والجودة في المؤسسات السعودية.
- المنهجية: استخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي من خلال استبيانات تم توزيعها على 120 مديراً في المؤسسات السعودية الكبرى.
- أهم النتائج:
- القيادة الاستراتيجية كانت أحد العوامل الأساسية في نجاح تطبيق ممارسات التميز المؤسسي.
- المؤسسات التي تمتعت بقيادة فعالة استطاعت تطبيق معايير الجودة والتميز بشكل ناجح وحققَت نتائج متميزة.

الدراسة 5: "العوامل المؤثرة في تطبيق إدارة الجودة والتميز المؤسسي في الشركات الصناعية السعودية"

- الهدف: دراسة العوامل المؤثرة في تطبيق ممارسات التميز والجودة في الشركات الصناعية في السعودية.
 - المنهجية: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من 100 شركة صناعية في المملكة.
 - أهم النتائج:
 - الشركات الكبيرة كانت أكثر قدرة على تطبيق معايير الجودة والتميز مقارنة بالشركات الصغيرة والمتوسطة.
 - توفر الموارد البشرية والمالية كان العامل الأهم في نجاح تطبيق معايير الجودة.
 - الشركات الصغيرة واجهت تحديات في تطبيق ممارسات الجودة بسبب نقص الموارد.
- دراسة تحليلية للدراسات السابقة

أوجه التشابه:

- جميع الدراسات أكدت على أهمية تطبيق معايير التميز المؤسسي والجودة في تحسين الأداء المؤسسي على المستويين الاستراتيجي والتشغيلي.
- الدراسات ركزت على العلاقة المباشرة بين تطبيق ممارسات الجودة وزيادة الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء.
- تم استخدام أساليب بحث كمية أو تحليلية لاستطلاع آراء المشاركين في هذه الدراسات.

أوجه الاختلاف:

- تتنوع الدراسات في المنهجيات التي تم استخدامها، حيث تم استخدام المنهج التحليلي المقارن، ومنهج دراسة الحالة، والاستبيانات.
- تناولت بعض الدراسات تأثير القيادة الاستراتيجية على نجاح تطبيق ممارسات الجودة والتميز، بينما ركزت دراسات أخرى على التأثيرات المباشرة لتطبيق هذه المعايير على الأداء التشغيلي أو الاستراتيجي.
- تباينت بعض الدراسات في فحص القطاع الصناعي بشكل محدد، بينما تناولت أخرى تطبيق معايير الجودة في مختلف القطاعات.

ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة:

- 1 . التوجه الصناعي المتخصص: البحث الحالي يركز بشكل خاص على قطاع الصناعات التحويلية في المملكة العربية السعودية، ما يجعله مميزًا مقارنة بالدراسات السابقة التي تناولت القطاع الصناعي بشكل عام أو قطاعات أخرى.
- 2 . تركيز شامل على الأبعاد الاستراتيجية والتشغيلية: الدراسة الحالية تجمع بين الأبعاد الاستراتيجية والتشغيلية في بحث واحد، بينما العديد من الدراسات السابقة ركزت على أحد هذه الأبعاد فقط.
- 3 . الدراسة الميدانية: يعتمد البحث الحالي على جمع بيانات ميدانية عبر استبيانات ومقابلات مع مديري المؤسسات، مما يعزز من دقة النتائج مقارنة بالدراسات السابقة التي اعتمدت على بيانات ثانوية.

خلاصة:

يتمثل الفرق الرئيس بين البحث الحالي وبقية الأبحاث في تركيزه على قطاع الصناعات التحويلية في المملكة العربية السعودية وتحليله للعلاقة بين التميز المؤسسي والجودة من أبعاد استراتيجية وتشغيلية، مما يضيف قيمة علمية وعملية خاصة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من المنطلقات النظرية التي تسهم في فهم العلاقة بين إدارة التميز المؤسسي والجودة، وتأثيرها على الأداء الاستراتيجي والتشغيلي للمؤسسات في قطاع الصناعات التحويلية. تتضمن المنطلقات النظرية ما يلي:

1 . نظرية إدارة الجودة الشاملة (TQM):

تعد هذه النظرية من الأسس الرئيسية التي تعتمد عليها العديد من المؤسسات في سعيها لتحقيق التميز والجودة في أداؤها. تؤكد نظرية إدارة الجودة الشاملة على ضرورة تحسين الجودة في جميع جوانب المنظمة، بدءًا من العمليات الإنتاجية وحتى خدمات العملاء. وتستند هذه النظرية إلى أن تحسين الجودة يجب أن يكون عملية شاملة تشارك فيها جميع أفراد المنظمة، من الإدارة العليا إلى الموظفين في كافة المستويات. هذا المنهج يعزز من أداء المنظمة بشكل عام، ويسهم في تحقيق رضا العملاء من خلال تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة. في سياق هذا البحث، سيتم دراسة كيفية تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء الاستراتيجي والتشغيلي في المؤسسات الصناعية.

2 . نظرية التميز المؤسسي

تركز هذه النظرية على تطوير ممارسات التميز داخل المؤسسات، مما يساعد في تحقيق أداء متميز في مختلف المجالات. التميز المؤسسي يعتمد على استراتيجيات مبتكرة تركز على التفوق في تقديم الخدمة والمنتج، وتحقيق نتائج فاعلة في استثمار الموارد. هذه النظرية تدعو المؤسسات إلى تبني ثقافة التميز المستمر، التي تؤدي إلى التحسين المستمر في الأداء، والابتكار في منتجاتها وخدماتها. في إطار هذه الدراسة، ستتم مناقشة كيفية تطبيق ممارسات التميز المؤسسي لتحسين الأداء الاستراتيجي والتشغيلي، وكيفية تأثيرها في قدرة المؤسسات على التفوق في بيئات العمل التنافسية.

3 . نظرية التوجه الاستراتيجي:

تشير هذه النظرية إلى أهمية وجود استراتيجيات واضحة ومحددة للمؤسسات، توجه مواردها بشكل فعال نحو تحقيق أهدافها. يعكس التوجه الاستراتيجي نهجًا يحدد رؤية وأهداف المؤسسات، ويضمن تكامل الموارد والخطط لتحقيق النجاح. دمج معايير الجودة في هذه الاستراتيجيات يعد عنصرًا أساسيًا لتحقيق التفوق المستمر. هذه النظرية توضح أهمية التخطيط الاستراتيجي الذي يتضمن تحديد أهداف الجودة كمكون رئيسي لضمان تحقيق الأداء الأمثل على المستويين الاستراتيجي والتشغيلي. تهدف هذه الدراسة إلى فهم كيفية تأثير التوجه الاستراتيجي المدعوم بإدارة التميز والجودة على تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الصناعية.

4 . نظرية الموارد والقدرات:

تبرز هذه النظرية دور الموارد والقدرات المؤسسية في تعزيز الأداء الاستراتيجي والتشغيلي للمؤسسات. تشير إلى أن قدرة المؤسسات على تحقيق التفوق تعتمد على مواردها الداخلية مثل التكنولوجيا، والمعرفة، والقدرات البشرية. يعتبر التميز والجودة من العوامل المهمة في تطوير هذه الموارد، حيث تساهم في تحسين العمليات وتحقيق نتائج متميزة. من

خلال هذه النظرية، تهدف الدراسة إلى استكشاف كيف يمكن للمؤسسات في قطاع الصناعات التحويلية أن تستخدم ممارسات التميز والجودة لتطوير وتعزيز مواردها وقدراتها الداخلية، مما يؤدي إلى تحسين أدائها العام وتحقيق استدامة النجاح.

5 . نظرية القيادة الاستراتيجية:

تؤكد هذه النظرية على أهمية القيادة الفعالة في دعم وتحفيز ممارسات التميز والجودة داخل المنظمة. القيادة الاستراتيجية تعد عنصراً أساسياً في نجاح تطبيق استراتيجيات الجودة والتميز، حيث تسهم القيادة الحكيمة في توجيه الموارد، تحفيز الموظفين، وضمان التزام الجميع بالمعايير المحددة. كما تساهم القيادة الاستراتيجية في خلق بيئة عمل تشجع على الابتكار والتحسين المستمر. في إطار هذا البحث، سيتم تحليل دور القيادة في تطبيق استراتيجيات التميز والجودة في المؤسسات الصناعية، وكيفية تأثير القيادة الفعالة على تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية.

تسهم هذه المنطلقات النظرية في توجيه الدراسة نحو فهم العلاقة بين إدارة التميز المؤسسي والجودة والأداء الاستراتيجي والتشغيلي في المؤسسات الصناعية. من خلال تطبيق هذه النظريات، سيتمكن للباحثين والممارسين تحليل كيفية تأثير ممارسات التميز والجودة على تحسين الأداء المؤسسي، وقياس تأثير هذه الممارسات على استدامة النجاح المؤسسي.

المنهجية وطرق البحث:

1 . المنهج الوصفي التحليلي: يُستخدم لوصف وتحليل العلاقة بين إدارة التميز والجودة والأداء الاستراتيجي

والتشغيلي. يتيح هذا المنهج جمع البيانات وتفسيرها لفهم الظواهر بشكل أفضل.

2 . أدوات جمع البيانات:

استبيانات: تصميم استبيان يتضمن أسئلة مغلقة و مفتوحة لجمع بيانات من الموظفين والمديرين حول ممارسات إدارة التميز والجودة والأداء.

3 . عينة ومجتمع البحث:

مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع المؤسسات العاملة في قطاع الصناعات التحويلية داخل المملكة العربية السعودية، والتي تعتمد أو تسعى لتطبيق ممارسات إدارة التميز المؤسسي والجودة في عملياتها التشغيلية واستراتيجياتها المؤسسية. يشمل ذلك مختلف أنواع المؤسسات الصناعية، بدءًا من الشركات الصغيرة والمتوسطة وصولاً إلى الشركات الكبرى في القطاع.

عينة البحث:

تم اختيار عينة بحثية تمثل مجموعة من المؤسسات الصناعية في المملكة العربية السعودية التي تطبق أو تهدف إلى تطبيق ممارسات التميز المؤسسي والجودة. سيتم اختيار العينة باستخدام أسلوب العينة العشوائية أو العينة الهادفة بحيث تضم مؤسسات مختلفة في الحجم والنشاطات لتغطية تنوع القطاع الصناعي.

- حجم العينة: سيتم تحديد حجم العينة وفقًا للعدد الكافي من المؤسسات لضمان التمثيل الجيد للقطاع الصناعي في المملكة، مع مراعاة إمكانية الوصول إلى هذه المؤسسات.
- النوعية: سيتم تضمين المؤسسات التي تطبق استراتيجيات التميز والجودة في بيئاتها التشغيلية، وكذلك المؤسسات التي لم تطبق هذه الاستراتيجيات بشكل كامل بعد ولكن تسعى لتنفيذها.
- الفئات المستهدفة: سيتم اختيار أفراد من مستويات مختلفة داخل المؤسسات (إدارة عليا، إدارة متوسطة، وموظفين من الأقسام المختلفة) ليتم جمع البيانات منهم من خلال أدوات مثل الاستبيانات والمقابلات. سيتم التركيز على المديرين التنفيذيين والموظفين الذين لهم دور في اتخاذ قرارات الجودة أو التميز المؤسسي.

طريقة اختيار العينة:

- المؤسسات الصناعية: سيتم اختيار المؤسسات بناءً على معايير محددة، مثل تطبيق ممارسات الجودة والتميز، حجم المؤسسة، وقطاع الصناعة (مثل الصناعات الكيماوية، الغذائية، المعدنية، وغير ذلك).
- الأفراد: سيتم اختيار الأفراد الذين لديهم دراية مباشرة أو غير مباشرة بتطبيق ممارسات التميز والجودة في المؤسسات، مثل مديري الجودة، مديري الإنتاج، ومديري العمليات الاستراتيجية.

قيود العينة:

- قد تواجه الدراسة صعوبة في الوصول إلى بيانات من بعض المؤسسات التي لا تطبق ممارسات التميز والجودة بشكل فعال.

• قد يتأثر اختيار العينة بالاستجابة المحدودة من بعض الشركات أو الموظفين، مما يفرض قيودًا على دقة التعميمات المتوقعة للنتائج.

4. تحليل البيانات:

التحليل الإحصائي: استخدام برامج إحصائية مثل SPSS لتحليل البيانات الكمية واختبار الفرضيات.

5. تفسير النتائج:

ربط النتائج مع الأدبيات السابقة لفهم مدى توافقها أو اختلافها، وتقديم توصيات مبنية على النتائج التي تم الوصول إليها.

أدوات الدراسة:

الاستبيانات:

تصميم استبيان يتضمن مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة لقياس ممارسات إدارة التميز والجودة، بالإضافة إلى تقييم الأداء الاستراتيجي والتشغيلي.

استخدام مقياس ليكرت لقياس درجة الاتفاق مع العبارات المتعلقة بالتميز والجودة والأداء.

تساعد هذه الأداة في جمع بيانات شاملة ودقيقة، مما يعزز من نتائج الدراسة ويعمق الفهم حول أثر إدارة التميز المؤسسي والجودة على الأداء.

حدود الدراسة :

- 1 . **النطاق الجغرافي:** قد تقتصر الدراسة على المملكة العربية السعودية مما قد يؤثر على إمكانية تعميم النتائج على السياقات الأخرى.
- 2 . **الزمن :** قد تقتصر فترة جمع البيانات على فترة زمنية محددة مما قد يؤثر على القدرة على ملاحظة التغيرات أو الاتجاهات على المدى الطويل.
- 3 . **العينة:** قد تتأثر نتائج الدراسة بحجم العينة ونوع المشاركين، حيث أن عينة صغيرة أو غير ممثلة قد تؤدي إلى نتائج غير دقيقة.
- 4 . **الأدوات المستخدمة:** تعتمد الدراسة على أدوات جمع بيانات معينة (مثل الاستبيانات)، مما قد يحد من نوع المعلومات التي يمكن جمعها، ويؤثر على دقة النتائج.
- 5 . **التحيز المحتمل:** قد تتأثر النتائج بالتحيزات الشخصية للمشاركين في الدراسة، سواء في الرد على الاستبيانات أو في المقابلات.
- 6 . **البيانات المتاحة:** قد تواجه الدراسة صعوبة في الحصول على معلومات دقيقة أو شاملة من بعض المؤسسات، مما قد يؤثر على شمولية البيانات المدروسة.

المراجع:

إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management):

- .Routledge . *Total Quality Management* .Oakland, J. S. (2014)

ممارسات التميز المؤسسي:

- A. Schroeder. (2003). "The importance of management commitment to & Ahmad, S quality .895-879 ,(8)20 ,*Reliability Management & International Journal of Quality*."

أثر الجودة على الأداء:

- Schroeder, R. G. (1989). "An instrument for measuring & ,Saraph, J. V., Benson, P. G the critical factors of quality management .829-810 ,(4)20 ,*Decision Sciences*."

التوجه الاستراتيجي:

- .Harvard Business Review ?*What is Strategy* .(Porter, M. E. (1996

التحليل الإحصائي في البحث:

- .SAGE Publications .*Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* .(Field, A. (2018

دراسات سابقة عن الجودة والتميز:

- *An :Benchmarking* ."Zairi, M. (2000). "Managing excellence: A key to success .243-229 ,(3)7 ,*International Journal*

العوامل المؤثرة على الأداء المؤسسي:

- *Translating Strategy :The Balanced Scorecard* .(Norton, D. P. (1996 & ,Kaplan, R. S .into Action .Harvard Business Review Press

تطبيقات الجودة في المؤسسات:

- MIT Center for Advanced Educational Services .*Out of the Crisis* .(Deming, W. E. (1986