

مدى التزام الشركات بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في السعودية

اسم الطالب

اكرم مصطفى 2021204759

مشروع تخرج -1

كلية الإدارة – جامعة ميداوثن

اشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميداوثن

الفصل الدراسي الأول 2024

فهرس المحتويات

العنوان	رقم الصفحة
المقدمة	
مشكلة الدراسة	
اهمية الدراسة	
اسئلة الدراسة	
فرضيات الدراسة	
أهداف الدراسة	
نموذج الدراسة	
مكان الدراسة	
منهجية الدراسة	
المخطط المقترح	
المراجع	
المراجع العربية	
المراجع الاجنبية	

المقدمة

يشهد العالم المتقدم تغيرات وتطورات سريعة، ومتلاحقة في كافة القطاعات العامة والخاصة لذا وجدت الإدارة نفسها من وقت لآخر أمام تحديات تفرض عليها التحول نحو الأساليب الحديثة في مجال التطوير والتحسين. لذا فإن تطبيق المبادئ والأساليب الحديثة على المنظمات، يعد في غاية الأهمية وذلك من أجل الارتقاء بها إلى معدلات عالية من الأداء والجودة ورفع كفاءة الخدمات المقدمة.

تحتل الجودة **Quality** أهمية متميزة في الفلسفة الإدارية المعاصرة للمنظمات الوطنية والعالمية، خاصة في ظل التطورات الاقتصادية والسياسية والتكنولوجية التي يشهدها العالم، كذلك احتدام حدة المنافسة في الأسواق، والموارد بمكوناتها المتعددة سواء أكانت مادية أم مالية أم بشرية مما يتطلب امتلاك رؤية وفلسفة شمولية قادرة على مواجهة التحديات البيئية الحالية والمستقبلية وزيادة قدراتها الذاتية في التكيف والمواءمة مع التغيرات في البيئة التنافسية.

وأصبحت الحاجة للتغيير في أساليب العمل الإداري أكثر إلحاحاً خاصة مع بداية الألفية الجديدة، كما أن للتنمية المتسارعة أثرها على المؤسسات المحلية منها والعالمية، وكذلك التطور المتسارع في التكنولوجيا، والبنية السكانية عالمياً، والتأكيد المتزايد على الجودة والمرونة في إنتاج السلعة وتقديم الخدمة، جميعها تؤكد الحاجة إلى التغيير.

وفي عصر العولمة والانفتاح الذي يميز عالم اليوم، فقد أصبح التميز المؤسسي موضع الاهتمام والنقاش الواسع من قبل مختلف الباحثين، وذلك لأن عصر المعرفة والمعلومات لم يعد يعترف بعمالة نمطية تحكمها المواصفات الوظيفية التقليدية التي كانت سائدة في الهرم البيروقراطي القديم، وإنما تعتمد على العناصر التي تنسم بالتميز وتعدد المعارف وتنوعها من رؤساء ومرووسين، حيث أن تحقيق المنظمة لتميز الأداء يتطلب من أعضائها الابتعاد عن كل ما هو نمطي وروتيني في الأداء والسلوك، وتبنيها لنظم حيوية وفاعلية إبراهيم (٢٠٠١).

لهذا تعد إدارة الجودة الشاملة منهجاً من المناهج المعاصرة في الإدارة التي يمكن أن تتبناها المنظمات من أجل الوصول إلى أفضل أداء ممكن، فهذه الإدارة تركز على الاهتمام بالجودة وخاصة أن تطبيقها يعتمد بالدرجة الأولى على مدى التزام الإدارة والعاملين بذلك التطبيق وذلك باعتباره المحرك الأساسي لعملية التغيير. وبذلك يسعى البحث الحالي إلى التعرف على مدى الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء إدارة الموارد البشرية .

مشكلة البحث

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة والذي أصبح محل اهتمام العديد من الباحثين والدارسين والممارسين، كما وقد أصبحت مرتكزات هذا المفهوم وأساليبه المتمثلة في الاهتمام بالمستفيد وضبط الجودة من خلال العمليات الإحصائية وضرورة توفير الثقافة التنظيمية المساندة للتغيير تمثل الإطار الأساسي لأسلوب الإدارة في كثير من منظمات البلدان المتقدمة، هذا الاهتمام الجديد فيما يتعلق بمفاهيم الإدارة لا يوجد ما يماثله في البيئة العربية إذ لا تزال أساليبنا الإدارية في كثير من منظماتنا تعكس إلى حد كبير المنهج البيروقراطي في الإدارة والذي انعكس

اهمية البحث

يستمد هذه البحث أهميتها من جانبين هما:

١. الأهمية النظرية

تستمد الأهمية النظرية لهذه البحث من أهمية الموضوع الذي تتناوله كون موضوع إدارة الجودة الشاملة من أهم خمسة عشر مدخلاً إدارياً والذي حظي باهتمام بالغ من قبل المهتمين بهذا المجال حيث أن تقدم المجتمعات وتطور منظماتها واستمرارها يعتمد بشكل رئيس على مداخل معاصرة تحركها وترسم خططها وسياساتها وما لهذا المدخل من تطبيقات عديدة في تحسين أداء المنظمات بشكل عام وتطويرها. ومما يزيد هذه البحث أهمية ارتباط هذا المدخل المعاصر بأحد الجوانب المهمة التي تسعى المنظمات كافة له وهو تحقيق مستويات أداء مرتفعة.

٢. الأهمية التطبيقية

تنبع أهمية البحث من الناحية التطبيقية من أهمية الدور الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على أداء المنظمات ومدى بقائها واستمرارها بشكل عام. حيث أن الحرس الوطني السعودي يحتاج أكثر من غيره إلى مداخل ومناهج معاصرة تحقق له مستويات عالية من الأداء سواء على المستوى التنظيمي أو البشري، وذلك من أجل مواكبة التحولات والتطورات المتسارعة والانسجام مع التحديات والتغيرات في العالم وطرق التعامل معها ومن ثم تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية.

الإشكالية الرئيسية

ومما سبق تبرز ملامح إشكالية البحث والتي يمكن صياغتها كالتالي:

ماهي التحديات التي تواجه ادارة الشركات عند تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة ؟

التساؤلات الفرعية

وللإجابة على الإشكالية اعلاه، يمكننا استخلاص اسئلة جزئية تسهلا للإجابة على المشكلة الرئيسية

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوائق ٠٤ الأولى تطبيق مبادئ إدارة الجودة ؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوائق ٠٤ الثانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة ؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوائق ٠٦ الثالثة تطبيق مبادئ إدارة الجودة ؟

اهداف الدراسة:

ومن خلال هذه الدراسة نتطرق الى مجموعة من الاهداف اهمها:

- كونها تتناول موضوع مهم وهو التحديات التي تواجه ادارة الشركات عند تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة، فيعتبر من الدراسات الأولى لدى الشركات في الجزائر - على حد علم الطلبة
- توضيح الغموض والرؤى تجاه موضوع مبادئ ادارة الجودة الشاملة، وتوضيح ايضا بعض المصطلحات
- حذب انتباه مسيري الشركات الجزائرية لمعرفة اهم مبادئ ادارة الجودة الشاملة التي من شأنها ان تحقق نجاحها والتفوق التنافسي.
- تسليط الضوء على مفهوم ادارة الجودة الشاملة ومبادئها التي تعد الدراسات فيها من نجاح الشركات عند تطبيقها.
- اعطاء صورة عن تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة، وكيف يكون تأثيرها لدى ادارة الشركات.
- الخروج بحلول وتوصيات حول تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة، المتداولة حولها الدراسات الحديثة.

فرضيات الدراسة

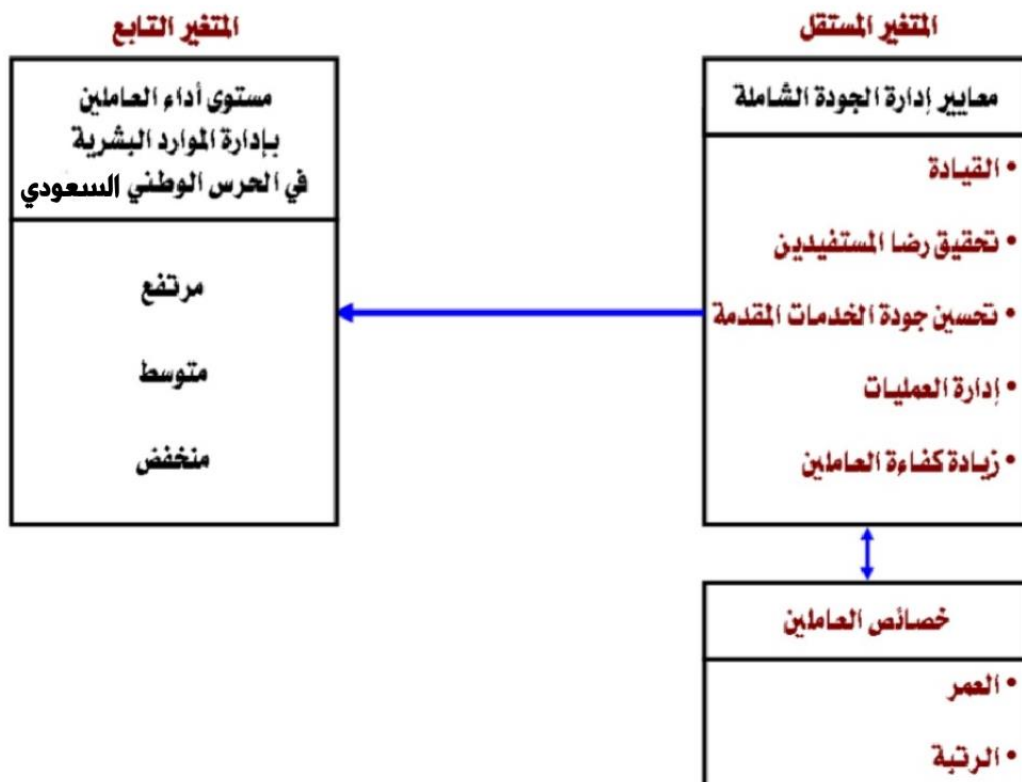
المعالجة إشكالية البحث نصوغ الفرضية الرئيسية كما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوائق تطبيق مبادئ الجودة على اعتماد تطبيق الجودة بالمؤسسة.

وبناء عليها يتم صياغة فرضيات الدراسة للأسئلة الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوائق ٤ الأولى في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوائق ٤ الثانية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوائق ٦ الثالثة في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

نموذج البحث



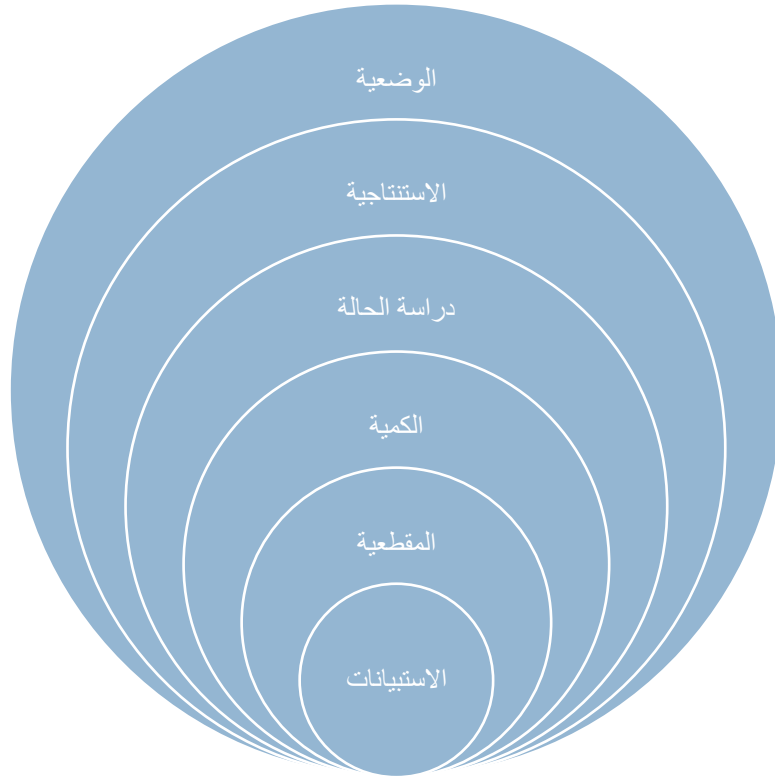
حدود الدراسة (الاطار المكاني والزمني)

يمكن تقسيم حدود بحثنا الى:

- الاطار المكاني اجریت هذه الدراسة علا إدارة الموارد لبشرية بالحرس الوطني السعودي؟
- الاطار الزمني من فبراير ٢٠٢٤ إلى غاية شهر مارس ٢٠٢٤.

منهج الدراسة:

بهدف الاحاطة بمختلف جوانب الموضوع والاجابة على الإشكالية البحث واختبار صحة الفرضيات وتماشيا مع المناهج المعتمدة في الدراسات الاقتصادية، سوف نعتمد المنهجين الوصفي والتحليلي قصد وصف وتحليل مختلف جوانب الموضوع والوصول الى النتائج المراد لمها، حيث استعملنا للمنهج الوصفي في معالجة الفضل النظري، واعتمدنا على المنهج التحليلي في معالجة الفصل التطبيقي.



الفصل الاول : المقدمة

الفصل الثاني : الاطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج

المخطط المقترح للمشروع:

- المقدمة:
 - الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة في مبادئ الجودة الشاملة
- تمهيدا

• المبحث الأول: إدارة وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

- المطلب الأول: نشأة وتعريفات الجودة
- المطلب الثاني: مبادئ إدارة الجودة الشاملة
- المطلب الثالث: مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

• المبحث الثاني: الدراسات السابقة حول مبادئ الجودة الشاملة

- المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
- المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
- المطلب الثالث: تحليل الدراسات السابقة

المراجع:

أولاً : المراجع العربية

١. آل خليفة فاطمة والربيعان عصام (٢٠٠٠) قياس إدراك المديرين للولاء والإبداع في العمل الحكومي في دولة الكويت المجلة العربية للعلوم الإدارية الكويت، العدد الأول: ٢٩، ٥٣
٢. إبراهيم يحيى (٢٠٠١) استراتيجيات النجاح وأسرار التميز القاهرة: دار وائل للنشر والتوزيع، مصر.
٣. آل الشيخ عبد المجيد بن حسن (٢٠٠٤)، "إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في إدارة جوازات منطقة الرياض من وجهة نظر الضباط العاملين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة الرياض: المملكة العربية السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
٤. البستنجي، نبيل (٢٠٠١) اتجاهات المديرين نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العامة في الأردن: دراسة استطلاعية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية عمان، الأردن.
٥. بن عبود، علي أحمد (٢٠٠٣)، إدارة الجودة الشاملة مدخل متكامل لتطوير الأداء بالدوائر المحلية بحكومة دبي، رسالة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال غير منشورة، القاهرة جمهورية مصر العربية، جامعة عين شمس.
٦. جودة، محفوظ أحمد (٢٠٠٩)، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
٧. الحاضر، إبراهيم بن سعد، (٢٠٠١)، مدى فعالية إدارة الجودة الشاملة في مستشفى قوى الأمن بالرياض آراء وتوجهات الهيئة الطبية والإدارية بالمستشفى رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض جامعة نايف للعلوم الأمنية.
٨. حمود خضير كاظم (٢٠٠٢)، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء"، عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع.
٩. حمود خضير كاظم وأبو تايه نايف سلطان (٢٠٠١)، متطلبات التأهيل للحصول على شهادة الأيزو (٩٠٠٠)، الطبعة الأولى، عمان: دار اليقظة للطباعة والنشر والتوزيع.
١٠. الخلف عبد الله (١٩٩٧)، ثالث التميز : تحسين الجودة وتخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية، مجلة الإدارة العامة الرياض، المجلد (٣٧)، العدد (١).
١١. الدرادكة، مأمون والشبلي طارق والحياصات خالد وصبري عزام ويوسف، توفيق عبد الرحيم
١٢. (٢٠٠١)، إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
١٣. درة عبد الباري إبراهيم؛ والصباغ، زهير نعيم (٢٠٠٨)، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين منحنى نظمي، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
١٤. الزهراني، عبد الله بن فرحان المازني (٢٠٠٤)، مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على إدارة البرامج الإعلامية الأمنية دراسة مقارنة بين العاملين على إدارة البرامج الإعلامية الأمنية بوزارتي الداخلية والثقافة والإعلام، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية.

١٥. زين الدين، فريد (١٩٩٦) دراسة تطبيقية لغرض تطبيق إدارة الجودة الشاملة على إحدى شركات الغزل والنسيج المصرية، منشورات جامعة الزقازيق والقاهرة: ١٨٦٩٣
١٦. سلامة، أسامة (١٩٩٩)، "إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات الصحية في الأردن: دراسة حالة مستشفى الجامعة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت المفرق الأردن.
١٧. السويدي، ناصر (٢٠٠٩)، استخدام التحليل العاملي في تحديد عوامل النجاح الحرجة لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء المستشفى العسكري في مملكة البحرين"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان الأردن.

المراجع الاجنبية:

1. Amar, Kifayah & Zain, Zuraidah Mohd, (2001), "Barriers in the implementation of total quality management in Indonesian manufacturing organizations ", Journal teknik industrial, Vol. 3, No. 2, December: 72 – 79 .
2. Antony, Jiju; Leung, Kevin; Knowles, Graeme; Gosh, Sid, (2002), "Critical success factors of TQM implementation in Hong Kong industries ", "International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 19, No .
3. :٥٥١ – ٥٦٦ .
4. Givan, Rebecca Kolins, (2005), “Seeing stars: human resources performance indicators in the National Health Service”, Personnel Review ,Vol. 34 Issue 6: 634-647 .
5. Baidoun, Samir, (2003), "An empirical Study of Critical factors of TQM in Palestinian organizations", Logistics Information Management, Vol.16 ,No.2:156 – 171 .
6. Besterfield, D. H, (2003), “Total Quality Management”, 3rd Ed, Pearson Education International, Prentice-Hall .

7. Claver, Enrique; Tarí, José Juan & Molina, José Francisco, (2003) , "Critical factors and results of quality management: an empirical study", Total quality Management, Vol. 14, No. 1: 91-118 .
8. Dayton, Nick A., (2001), "Total quality management critical success factors, a comparison: The UK versus the USA", Total quality Management ,Vol. 12, No. 3: 293 – 298 .
9. Fisher, Joseph G.; Maines, Laureen A.; Pfeffer, Sean A.; Sprinkle, Geoffrey B, (2005), "An Experimental Investigation of Employer Discretion in