

أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء التشغيلي

Prepared by



إعداد

فهد مساعد

الدراسات السابقة وفق طريقة الـ Annotated Bibliography:

تُعد دراسة البطّي وآخرون (٢٠٢٢) من البحوث التي تناولت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري بوصفه مدخلاً لرفع كفاءة الأداء. استهدفت الدراسة صندوق التضامن الاجتماعي بمدينة سرت، وركّزت على ثلاثة أبعاد رئيسية: اقتناع ودعم الإدارة العليا، فرق العمل، وتدريب العاملين، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلوا إلى أن جميع الأبعاد أثّرت في الإبداع الإداري، وكان تأثير فرق العمل هو الأعلى، و أوصت الدراسة بتبني نظام شامل للجودة في سياسات المؤسسة مع التركيز على البيئة التنظيمية المحفزة للإبداع.

وتمثل هذه الدراسة قاعدة معرفية توضح أن تحسين الأداء الإبداعي يمثل مقدمةً منطقية لرفع كفاءة الأداء التشغيلي من خلال تعزيز فرق العمل وتمكين الموظفين..

الدراسات السابقة وفق طريقة الـ Annotated Bibliography:

أما دراسة القحطاني وشعبي (٢٠٢٢) فقد وسّعت نطاق البحث لتطبيقات الجودة الشاملة في إدارة التعليم بمحافظة جدة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستهدفت عينة بلغت (٣٧٢) إدارياً وإدارية، و تناولت ستة أبعاد رئيسية: القيادة، مشاركة الموظفين، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، التخطيط الاستراتيجي، وإدارة العمليات. أظهرت النتائج أن تطبيق الجودة الشاملة يُسهم بصورة مباشرة في تحسين كفاءة الأداء الفردي والمؤسسي.

تميزت الدراسة بعمق تحليلها للبعد القيادي ودوره في ضمان التحسين المستمر، وهو ما يتقاطع مع البحث الحالي الذي يفترض أن القيادة الفاعلة تمثل محركاً أساسياً للأداء التشغيلي المستدام.

الدراسات السابقة وفق طريقة الـ Annotated Bibliography:

وفي سياقٍ مختلف، سعت دراسة القاضي وآخرون (٢٠٢٣) إلى تحليل أثر إدارة المخزون الديناميكي على تحسين الأداء التشغيلي في شركات الأدوية بمصر. اعتمدت المنهج الوصفي واستخدمت الاستبيان لجمع بيانات (٣٣٨) مفردة، و أوضحت النتائج أن إدارة المخزون الديناميكي تؤثر إيجابياً في المرونة التشغيلية، أحد مكونات الأداء التشغيلي، مؤكدةً أن تحسين عمليات المراقبة والتحكم في الموارد يؤدي إلى رفع كفاءة الإنتاج.

و تُبرز الدراسة أهمية الإدارة النظامية للعمليات كمكوّن مكمل لإدارة الجودة الشاملة في تعزيز كفاءة الأداء التشغيلي، مما يمنح البحث الحالي منظوراً عملياً حول تكامل المفاهيم الإدارية المعاصرة

الدراسات السابقة وفق طريقة الـ Annotated Bibliography:

وتركّز دراسة (Bytyci et al (2023) على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصناعي بكوسوفو. استخدمت المنهج الكمي وشملت عينة من (٣٠٨) مديرين، و فحصت أثر خمسة أبعاد رئيسية: القيادة التنظيمية، علاقات العملاء، إدارة الموارد البشرية، التخطيط الاستراتيجي، وإدارة الموردين، و أظهرت النتائج أن القيادة التنظيمية وإدارة الموردين كان لهما التأثير الأكبر على الأداء التشغيلي، فيما كان أثر التخطيط الاستراتيجي الأضعف، كما بيّنت تفوق المؤسسات المطبقة لمعايير ISO في مستوى الأداء.

تُعد هذه الدراسة مرجعاً مهماً في إبراز الارتباط بين أنظمة الجودة الدولية وكفاءة الأداء الصناعي، وهو ما يعزز

الجانب التطبيقي للبحث الحالي

الدراسات السابقة وفق طريقة الAnnotated Bibliography:

وأخيرًا، تناولت دراسة (R.etal(2024) الأثر المباشر لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها تخطيط الجودة، ضبط العمليات، والعمل الجماعي على تحسين الأداء التشغيلي في الشركات، و اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي وأظهرت أن الالتزام المستمر بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة يرفع الإنتاجية، يسرّع الاستجابة، ويزيد رضا العملاء من خلال تحسين التخطيط وضبط العمليات وتعزيز العمل الفريقي.

تمثل هذه الدراسة أحدث وأقرب المراجع لموضوع البحث الحالي، إذ تؤكد أن الجودة الشاملة ليست مجرد إطار إداري، بل آلية استراتيجية مستدامة لتحقيق التميز التشغيلي.

الدراسات السابقة وفق طريقة الـ Annotated Bibliography:

من خلال تحليل هذه الدراسات يمكن الاستنتاج أن البحث العلمي في مجال إدارة الجودة الشاملة شهد تحولاً من التركيز على الأداء الإداري إلى الاهتمام المباشر بنتائج الأداء التشغيلي، وتتفق جميع الدراسات على أن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة سواء من خلال القيادة، التحسين المستمر، أو العمل الجماعي يُسهم في رفع كفاءة العمليات وتحقيق الاستدامة التشغيلية، وهو ما يسعى إليه البحث الحالي في تحليل أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء التشغيلي بصورة شمولية ومنهجية.

طريقة المقارنة بين الدراسات (Comparative Approach)

عند تحليل الدراسات المتعلقة بموضوع «أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء التشغيلي»، يتضح أن أغلبها اتفقت على جوهر الفكرة الرئيسية، وهو أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يسهم في تحسين كفاءة الأداء التشغيلي والإداري، فقد تناولت دراسة البطي وآخرون (٢٠٢٢) العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري، مؤكدة أن العمل الجماعي والتدريب يمثلان البعدين الأكثر تأثيراً في رفع مستوى الأداء التنظيمي، بينما ركزت دراسة القحطاني وشعبي (٢٠٢٢) على قطاع التعليم، موضحة أن القيادة والتحسين المستمر والتخطيط الاستراتيجي هي عناصر جوهرية لرفع كفاءة الأداء الفردي والمؤسسي، وفي المقابل جاءت دراسة القاضي وآخرون (٢٠٢٣) لتدخل بُعداً مختلفاً يتمثل في إدارة المخزون الديناميكي، مبرزاً أثره في تعزيز المرونة التشغيلية ضمن الأداء العام للمؤسسة، وهو ما يثري فهم مفهوم الكفاءة التشغيلية من منظور إداري وتطبيقي أوسع..

طريقة المقارنة بين الدراسات ((Comparative Approach))

أما دراسة (2023) Bytyci et al وآخرون (٢٠٢٣) فقد تميّزت بتناولها للموضوع في السياق الصناعي، حيث أثبتت أن القيادة التنظيمية وإدارة الموردين هما العاملان الأكثر تأثيرًا في الأداء التشغيلي، بخلاف التخطيط الاستراتيجي الذي جاء تأثيره ضعيفًا. كما أوضحت أن المؤسسات الملتزمة بمعايير الجودة الدولية (ISO) تُحقق أداءً تشغيليًا أعلى من غيرها، مما يعزز دور الأنظمة المعيارية في دعم الجودة الشاملة، أما دراسة (2024) R. et al فقد مثّلت تطورًا نوعيًا في الخط الزمني، حيث أبرزت الأثر المباشر لتطبيق الجودة الشاملة بأبعادها (تخطيط الجودة، ضبط العمليات، العمل الجماعي) على الكفاءة التشغيلية، مؤكدة أن الالتزام المنهجي بمبادئ الجودة يؤدي إلى رفع الإنتاجية وتسريع الاستجابة وتحقيق رضا العملاء.

طريقة المقارنة بين الدراسات ((Comparative Approach))

من خلال هذا التحليل المقارن، يمكن القول إن هناك اتفاقاً عاماً بين الدراسات السابقة على الدور الإيجابي لإدارة الجودة الشاملة في تعزيز الأداء التشغيلي عبر تحسين الكفاءة الداخلية وتطوير العمليات، ويُلاحظ وجود تباين في ترتيب الأبعاد الأكثر تأثيراً بين دراسة وأخرى، تبعاً لاختلاف القطاع أو طبيعة العينة أو البيئة التنظيمية، كما أن بعض الدراسات ركزت على الأبعاد البشرية مثل القيادة والعمل الجماعي، بينما اهتمت أخرى بالأبعاد الإجرائية مثل التخطيط وضبط العمليات.

ويمكن تحديد الفجوة البحثية التي يسعى البحث الحالي إلى معالجتها، وهي غياب الدراسات التي تجمع بين الأبعاد البشرية والتنظيمية والتشغيلية لإدارة الجودة الشاملة في إطار متكامل، مع اختبار أثرها الشامل على الأداء التشغيلي في بيئة مؤسسية معاصرة، وبذلك يسهم هذا البحث في توسيع الفهم العلمي للعلاقة بين الجودة الشاملة وفعالية الأداء التشغيلي، مع تقديم رؤية تطبيقية تدعم استدامة التحسين في المؤسسات

طريقة التصنيف بناءً على منهجية البحث (Methodological Classification)

أولاً: الدراسات التي استخدمت المنهج الوصفي التحليلي

يُعد هذا المنهج الأكثر شيوعاً في الدراسات السابقة، نظراً لملاءمته للبحوث الإدارية والتنظيمية التي تهدف إلى تحليل العلاقات بين المتغيرات دون التدخل فيها تجريبياً، فقد استخدمته دراسة البطي وآخرون (٢٠٢٢) لتحليل أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (اقتناع الإدارة العليا، فرق العمل، تدريب العاملين) على الإبداع الإداري، معتمدة على تحليل وصفي وتحليلي لآراء العاملين في صندوق التضامن الاجتماعي بمدينة سرت، كما اعتمدت دراسة القحطاني وشعبي (٢٠٢٢) على المنهج ذاته في دراسة أثر تطبيقات الجودة الشاملة على كفاءة الأداء في إدارة التعليم بجدة، مركزة على تحليل واقع القيادة والتحسين المستمر والتخطيط الاستراتيجي في بيئة تعليمية. كذلك استخدمت دراسة R.etal(2024) المنهج الوصفي التحليلي لتحليل أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة (تخطيط الجودة، ضبط العمليات، العمل الجماعي) على الكفاءة التشغيلية في الشركات، حيث دمجت بين التحليل الإحصائي والمناقشة التفسيرية للنتائج. وتُبرز هذه الدراسات أن المنهج الوصفي التحليلي كان أداة فعالة في تفسير العلاقة بين تطبيق مبادئ الجودة ونتائج الأداء دون الحاجة إلى تدخل تجريبي مباشر.

طريقة التصنيف بناءً على منهجية البحث ((Methodological Classification)

ثانيًا: الدراسات التي استخدمت المنهج الكمي التجريبي

برز هذا الاتجاه في دراسة **Bytyci et al (2023)** التي استخدمت المنهج الكمي في تحليل العلاقة بين أبعاد الجودة الشاملة (القيادة التنظيمية، علاقة العملاء، إدارة الموارد البشرية، التخطيط الاستراتيجي، إدارة الموردين) والأداء التشغيلي في المؤسسات الصناعية بكوسوفو. تميزت هذه الدراسة باستخدامها أدوات قياس كمية دقيقة وتحليل إحصائي متقدم، مما منح نتائجها طابعًا تجريبيًا أقوى مقارنة بالدراسات الوصفية، إذ مكّنها من تقدير حجم الأثر بدقة، وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيرًا في الأداء التشغيلي.

يعزز هذا الاتجاه التجريبي الجانب الكمي في البحوث الإدارية الحديثة، وهو ما يساهم في توسيع نطاق التعميم العلمي للنتائج.

طريقة التصنيف بناءً على منهجية البحث ((Methodological Classification))

ثالثاً: الدراسات ذات المنهج الاستقرائي التحليلي

يمكن إدراج دراسة القاضي وآخرون (٢٠٢٣) ضمن هذا الاتجاه، حيث اعتمدت على تحليل البيانات الميدانية بطريقة استقرائية تهدف إلى استخلاص أنماط العلاقة بين إدارة المخزون الديناميكي والأداء التشغيلي في شركات الأدوية بمصر. اتسمت هذه الدراسة بقدرتها على استنتاج الاتجاهات العامة من الواقع العملي، ما يميزها عن الدراسات الوصفية التي تكتفي بتحليل الوضع القائم دون تعميم أو استنتاج نظري موسّع.

من خلال هذا التصنيف المنهجي، يتضح أن غالبية الدراسات السابقة اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأكثر ملاءمة لطبيعة موضوع إدارة الجودة الشاملة، في حين وفرت الدراسات التجريبية والاستقرائية منظوراً أعمق في تفسير العلاقة السببية بين تطبيق الجودة الشاملة وتحسين الأداء التشغيلي.

وبناءً على ذلك، فإن البحث الحالي يستفيد من هذا التنوع المنهجي من خلال الدمج بين التحليل الوصفي والإحصائي، بما يضمن تفسيراً متوازناً للعلاقة بين متغيرات الدراسة وقياس الأثر بدقة علمية أعلى.

المراجع

- البطي، أحمد علي مسعود، دبنون، محمد ياسين، العماري، مصباح سالم مفتاح، و أبو رميلة، سعد أبريك السنوسي علي. (٢٠٢٢). أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري. مجلة الدراسات الاقتصادية، مج٥، ع١٤ ، ٦٦ - ٩٤. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1248752>
- القاضي، أحمد عبد المنصف أبو الخير، عصفور، أمل، و علي، السيد أحمد فتحي حسيب. (٢٠٢٣). إدارة المخزون الديناميكي لتحسين الأداء التشغيلي: دراسة ميدانية على قطاع الأدوية بمصر. مجلة البحوث المالية والتجارية، ع٤ ، ٢٧٧ - ٣١٣. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1438827>
- القحطاني، حسين حسن، و شعبي، فيصل بن أحمد بن عابد. (٢٠٢٢). أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في إدارة التعليم بمحافظة جدة. المجلة العربية للآداب والدراسات الانسانية، ع٢٤ ، ١٨١ - ٢٢٦. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1325389>

- ☞ Bytyci, I., Qerimi, A., & Qerimi, F. (2023). The impact of total quality management on operational performance. *Journal of Governance and Regulation*, 12(1), 171–184. <https://doi.org/10.22495/jgrv12i1art16>
- ☞ R., P., Junaidin, J., & Yusri, A. I. (2024). Implementation of Total Quality Management (TQM) on Company Operational Performance. *Jurnal Economic Resource*, 7(2), 370–375. <https://doi.org/10.57178/jer.v7i2.1406>



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

