

أثر إدارة الجودة في تحسين أداء المنظمة
بالتطبيق على شركة رحلات ومنافع للسياحة
في مكة المكرمة والمدينة المنورة

أسم الطالب

طلال يوسف حبيب 2021204867

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1. المقدمة:	3
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	9
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	0
2.1. المقدمة:	11
2.2. المتغير المستقل	11
2.3. المتغير التابع	12
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	12
2.5. الخاتمة	12
قائمة المراجع	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على أهمية نظام الجودة الشاملة وتأثيرها على المنظمات الصغيرة والكبيرة، وأنه كيف يمكن للمنظمات تجاوز التحديات التي تواجهها خلال رحلتها، وكيفية التعامل معها بأقل التكاليف والمجهود.

شهد العالم موجة تحولات متسارعة ألقت بضلالها على مختلف الأصعدة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية معلنة بذلك عن مرحلة جديدة تعرف بالعولمة، حيث أفرزت هذه المعطيات واقعا جديدا بالمؤسسات على اختلاف أنشطتها وأشكالها، مما فرض على المنظمات الراغبة في التطور والنمو ضرورة اتخاذ جملة من التغييرات على المستوى الإداري، للتخلص من الأنظمة الكلاسيكية القديمة ومواكبة هذه التغييرات لتكون قادرة على تحقيق مستويات عالية من الأداء. ما أدى إلى ظهور نظام إدارة الجودة الشاملة. عمري & صبار (2023).

شهدت السنوات الأخيرة العديد من التغييرات في جميع مجالات الحياة السياسية، الاقتصادية والاجتماعية والتي كان لكل منها تأثيره على الإدارة في جميع جوانبها، خاصة بعد ظهور ما يسمى بالنظام العالمي الجديد (العولمة) الذي ظهرت على ضوئه العديد من الأفكار والمفاهيم الجديدة كالأسواق العالمية، المنافسة الدولية، الشركات الدولية، والجودة هذه الأخيرة التي زاد الاهتمام الحالي بها في العديد من الشركات والمؤسسات على اختلاف مجالات نشاطاتها، حيث انتقلت المنافسة بينها من المحلية إلى العالمية. وقد أصبح موضوع الجودة يحتل الصدارة من قبل العديد من الممارسين والباحثين في مجال إدارة الأعمال. مما أدى إلى تطور هذا الاهتمام من مجرد التركيز على جودة المنتج إلى البحث عن جودة الخدمة، ولهذا فقد أصبحت المؤسسات تسعى لمحاولة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة من أجل تقديم خدمات ومنتجات ذات جودة عالية وهذا سعيا منها لتحقيق الميزة التنافسية. حيث أصبحت الجودة الشاملة مطلبا أساسيا لكل المؤسسات

لتحقيق أهدافها والاستجابة لمطالب الزبون، الذي بات بإمكانه التفريق والفصل بين المنتجات والخدمات المقدمة له.

ومع تزايد شدة المنافسة أصبحت المؤسسات في حاجة للارتقاء بأساليبها الإدارية والتفكير بتبني أساليب حديثة، تساعد على تحسين نوعية خدماتها للحفاظ على مكانتها في السوق، وذلك من خلال تبنيها لنظام إدارة الجودة الشاملة الذي أصبح ضروريا لكل مؤسسة. يعتبر مدخل إدارة الجودة الشاملة من أهم التوجهات الإدارية المعاصرة التي تهدف إلى تطوير المنتجات أو الخدمات مع التخفيض التكاليف والتقليل من الوقت والجهد لتحسين المنتج المقدم للمستهلك، كما تركز على تقديم أفضل الخدمات الإدارية لكل من المؤسسات التجارية والخدماتية في آن واحد عن طريق إعادة النظر في القصور الموجود على مستوى النظام الإداري وسعيها لتحسين وتطوير أداء العاملين باعتباره محورا أساسيا ومقياسا لنجاح أو فشل العملية الإنتاجية، وبناء على ذلك تسعى مبادئ إدارة الجودة الشاملة إلى تشجيع على الابتكار وتنمية روح الإبداع لدى الأفراد وزيادة معدلات الإنتاجية، كما تعمل على تطوير وتبسيط إجراءات العمل والرفع من معدلات الرضا الوظيفي للعاملين.

فالأداء الوظيفي يتأثر بعدة عوامل منها البيئة العملية، الأسلوب الإداري، درجات التحفيز والتقييم التدريب وغيرها العوامل. إن الأداء الوظيفي يحتل مكانة خاصة داخل أي مؤسسة فهو الركيزة الأساسية التي تقوم عليه المنظمات، باعتباره الناتج النهائي لجميع الأنشطة والعمليات الإنتاجية، فنجاح المؤسسة قائم على أداء العاملين بها فهو ذو أهمية بالغة بالنسبة للأفراد والمؤسسة على حد سواء، فالمؤسسات تسعى دائما للارتقاء بأداء العاملين من خلال تدريبهم وتحفيزهم باستمرار من أجل الرفع من أدائهم وتحسينه للوصول إلى أهدافها. فالمؤسسات اليوم باتت أمام تحد كبير من أجل تنمية وتطوير إمكانيات وقدرات مواردها البشرية، من أجل البقاء والاستمرارية، وهذا راجع للتقدم التكنولوجي الذي لمس جميع النواحي المتعلقة بالعمليات الإنتاجية والخدمية، لذلك فقد أصبح من الضروري مواكبة هذه التغييرات السريعة من أجل اقتحام الأسواق العالمية و الوصول إلى أعلى مستويات الأداء الوظيفي، فإدارة الجودة الشاملة تعمل على تعزيز الأداء الوظيفي من خلال تحفيز العاملين على المشاركة الفعالة في عمليات التحسين المستمر وتحقيق رضا العملاء وتحسين الإنتاجية والرفع من الكفاءة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، وزيادة فعالية المؤسسة ونتاجيتها. عمري & صبار. (2023).

استنادا الى عفاف عمر فضل هلا شاكوت "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالمؤسسات الخدمية"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة شندي، السودان، 2015. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم مفاهيم وعمليات إدارة الجودة الشاملة بالهيئة والوصول إلى تصور شامل إستراتيجية تطبيقها، ودراسة أثر الجودة الشاملة على أداء العاملين.

استنادا الى إبراهيم قرأش وعبد الباسط هبال "تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالمؤسسات الصناعية النفطية"، مذكرة لنيل ماجستير، كلية الموارد الطبيعية، جامعة الزاوية، ليبيا، 2018. هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعية عالقة إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة أداء العاملين.

إن عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسات والمنظمات أهمية كبيرة تخدم كلا من المؤسسة والعاملين بها والمستفيدين من هذه المؤسسة أيضا. وعلى الرغم من كم الفوائد الكبيرة التي تحققها المؤسسة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلا أن هناك بعض المعوقات التي لها دور كبير في أن تقف كعائق رئيسي أما تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات المختلفة وخاصة تلك المؤسسات التي تتواجد في الدول النامية، ومن أبرز هذه المعوقات هي عدم التزام الإدارة العليا بتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وضعف المشاركة من قبل العاملين، والتركيز على أساليب معينة في نظام إدارة الجودة الشاملة ولي على النظام ككل، ومقاومة التغيير وتوقع نتائج فورية. (الذبيات؛ والذبيات 2018).

1.2. مشكلة الدراسة

إن عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسات والمنظمات أهمية كبيرة تخدم كلا من المؤسسة والعاملين بها والمستفيدين من هذه المؤسسة أيضا. وعلى الرغم من كم الفوائد الكبيرة التي تحققها المؤسسة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلا أن هناك بعض المعوقات التي لها دور كبير في أن تقف كعائق رئيسي أما تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات المختلفة وخاصة تلك المؤسسات التي تتواجد في الدول النامية، ومن أبرز هذه المعوقات هي عدم التزام الإدارة العليا بتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وضعف المشاركة من قبل العاملين، والتركيز على أساليب معينة في نظام إدارة الجودة الشاملة ولي على النظام ككل، ومقاومة التغيير وتوقع نتائج فورية. (الذبيات؛ والذبيات 2018).

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من وجود علاقة إيجابية تتيح للمنظمة الحصول على أعلى النتائج إلا أنها ترى أن إدارة الجودة تعيق حركة العمليات.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

لا توجد دراسات توضح مدى قوة إدارة الجودة وأن الامتثال للوائح لا يقلل من إنتاجية المنظمة.

استنادا إلى البحث العلمي

"كيف يمكن اثبات أن إدارة الجودة لا تؤثر ولا تقلل من أداء عمليات المنظمة؟"

1.3. أهمية الدراسة

إن الأهمية التي تكتسبها الدراسة مستمدة من أهمية الموضوع في حد ذاته، حيث تعتبر دراسة تأثير الجودة الشاملة على أداء المنظمة من المواضيع التي يجب على المؤسسات إعطاؤها اهتماما كبيرا.

1.3.1. على المستوى النظري:

لفت انتباه المؤسسات بضرورة تبني إدارة الجودة الشاملة من أجل رفع وتحسين الأداء الوظيفي، ومحاولة تحسين صورتها.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

المساهمة في زيادة الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة والاداء الوظيفي.
توضيح الدور الذي تقدمه إدارة الجودة الشاملة للمنظمة.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

مع أطيب الأمنيات بالنجاح والتوفيق

It`s Never Too Late to START. Just Begin!

Best of Luck 😊 *Dr. Mona Moustafa Elashry*