

أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

نايف معلا الحربي

(241002300)

إشراف/

د. أسماء أبو عنزه

العام الدراسي:

2024

قائمة المحتويات:

2.....	مقدمة:
3.....	مشكلة الدراسة:
6.....	أهمية الدراسة:
12.....	أهداف الدراسة:
14.....	تساؤلات الدراسة:
15.....	فرضيات الدراسة:
16.....	الدراسات السابقة:
19.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
22.....	المنهجية وطرق البحث:
23.....	أدوات الدراسة:
25.....	حدود الدراسة:
26.....	المراجع:

مقدمة:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) واحدة من الاستراتيجيات الإدارية التي حققت نجاحًا كبيرًا في تحسين الأداء التنافسي للشركات في مختلف القطاعات حول العالم. تمثل هذه الإدارة نهجًا شاملاً يهدف إلى تحسين الجودة في جميع جوانب العمليات الإنتاجية والخدمية داخل المؤسسة. في المملكة العربية السعودية، تواجه الشركات الصناعية تحديات متعددة تتعلق بتحسين الجودة وتعزيز الأداء التنافسي في ظل بيئة اقتصادية متغيرة وسوق متنامٍ. لذا، أصبح تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ضرورة ملحة لتحسين الأداء التنافسي لهذه الشركات (Dihardjo، 2021).

إدارة الجودة الشاملة ليست مجرد نظام لضمان الجودة، بل هي فلسفة متكاملة تسعى لتحقيق رضا العملاء من خلال تحسين مستمر في جميع العمليات والأنشطة التي تؤدي إلى تقديم المنتجات والخدمات. تعتمد هذه الفلسفة على مجموعة من المبادئ الأساسية مثل التركيز على العميل، والتحسين المستمر، والمشاركة الفعالة للعاملين، واتخاذ القرارات بناءً على البيانات والحقائق. من خلال تطبيق هذه المبادئ، يمكن للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية تحقيق مستويات عالية من الكفاءة والإنتاجية، مما يؤدي إلى تحسين أدائها التنافسي في السوق. في السياق السعودي، يعتبر تحسين الأداء التنافسي للشركات الصناعية جزءًا من الرؤية الطموحة للمملكة 2030، التي تسعى إلى تنويع الاقتصاد وتقليل الاعتماد على النفط. لتحقيق هذه الرؤية، تحتاج الشركات إلى تبني استراتيجيات فعالة لتحسين الجودة، مما يعزز قدراتها التنافسية في الأسواق المحلية والدولية. تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحقيق هذا الهدف من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات، وزيادة رضا العملاء، وتقليل التكاليف، وزيادة الكفاءة التشغيلية (Al-Ani، 2024).

التركيز على العميل هو أحد المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، حيث يتطلب من الشركات فهم احتياجات وتوقعات العملاء وتلبية هذه الاحتياجات بشكل مستمر. في السوق السعودي، الذي يشهد تغيرات مستمرة وتطورات سريعة، يصبح الاستماع إلى العملاء وتلبية متطلباتهم أمرًا حيويًا للحفاظ على التنافسية. من خلال تطبيق هذا المبدأ،

يمكن للشركات الصناعية تطوير منتجات وخدمات تلبي توقعات العملاء بل وتتفوق عليها، مما يعزز رضا العملاء ويساهم في بناء سمعة قوية في السوق (Sharabi، 2015).

التحسين المستمر هو مبدأ آخر حيوي في إدارة الجودة الشاملة، يتطلب من الشركات تبني نهج دائم لتحسين جميع جوانب العمليات الإنتاجية والإدارية. في بيئة الأعمال الديناميكية، تصبح الشركات التي تعتمد على التحسين المستمر أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات السوقية والتكنولوجية. يمكن للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية الاستفادة من هذا المبدأ لتعزيز قدراتها التنافسية من خلال تحسين الكفاءة الإنتاجية، وتقليل الهدر، وزيادة فعالية العمليات، مما يؤدي إلى تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية بتكلفة منخفضة.

المشاركة الفعالة للعاملين تعتبر عنصرًا أساسيًا في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث يتطلب الأمر إشراك جميع العاملين في عملية التحسين المستمر. من خلال تحفيز الموظفين وتشجيعهم على المشاركة في حل المشكلات واقتراح التحسينات، يمكن للشركات الصناعية في المملكة تحقيق مستويات عالية من الإبداع والابتكار، مما يعزز من قدراتها التنافسية. التفاعل الإيجابي بين الإدارة والعاملين يساهم في خلق بيئة عمل تعاونية تدعم تحقيق أهداف الجودة وتحسن الأداء العام للشركة (Stanojeska، 2016).

تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعتبر استراتيجية فعالة لتعزيز الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. من خلال التركيز على العملاء، والتحسين المستمر، والمشاركة الفعالة للعاملين، يمكن لهذه الشركات تحقيق تحسينات جوهرية في جودة المنتجات والخدمات، وزيادة رضا العملاء، وتقليل التكاليف، وزيادة الكفاءة الإنتاجية. هذه التحسينات تساهم في تعزيز قدرة الشركات على المنافسة في الأسواق المحلية والدولية، مما يدعم الأهداف الطموحة لرؤية المملكة 2030 ويعزز من مكانة المملكة كمركز صناعي رائد (Alofi، 2019).

مشكلة الدراسة:

تشكل مشكلة الدراسة محورًا حيويًا لفهم التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) وتأثيرها على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. يُعدُّ الأداء التنافسي للشركات الصناعية من العوامل الحاسمة لتحقيق الاستدامة والنمو الاقتصادي، وفي ظل البيئة

الاقتصادية المتغيرة والمتطورة في المملكة، يصبح من الضروري تحليل وتقييم كيفية تحسين هذا الأداء من خلال تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة.

- التحديات الاقتصادية والصناعية

تشهد المملكة العربية السعودية تحولات اقتصادية كبيرة ضمن رؤية 2030 التي تهدف إلى تنويع الاقتصاد وتقليل الاعتماد على النفط كمصدر رئيسي للدخل. تسعى هذه الرؤية إلى تعزيز القطاعات غير النفطية، بما في ذلك القطاع الصناعي. ومع ذلك، تواجه الشركات الصناعية العديد من التحديات التي تؤثر على قدرتها التنافسية. من بين هذه التحديات ارتفاع التكاليف الإنتاجية، وضغوط التسعير، والتغيرات السريعة في تفضيلات العملاء، وارتفاع مستوى المنافسة من الشركات العالمية. لذلك، تصبح الحاجة إلى تحسين الجودة والكفاءة الإنتاجية أمراً ضرورياً لضمان القدرة التنافسية لهذه الشركات.

- ضعف تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

على الرغم من الفوائد الواضحة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، إلا أن العديد من الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية لا تزال تواجه صعوبات في تبني وتنفيذ هذه المبادئ بشكل فعال. من بين العوائق التي تواجهها هذه الشركات نقص الوعي والمعرفة بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأدواتها، وغياب التدريب المناسب للعاملين، وضعف الالتزام من قبل الإدارة العليا بتبني نهج شامل لتحسين الجودة. هذا يؤدي إلى عدم تحقيق الفوائد المرجوة من إدارة الجودة الشاملة، مثل تحسين الكفاءة الإنتاجية، وتقليل الهدر، وزيادة رضا العملاء.

- تأثير التنافسية العالمية

تعاني الشركات الصناعية في المملكة من ضغوط التنافسية العالمية، حيث يتعين عليها مواجهة الشركات الدولية التي تتمتع بقدرات عالية في مجالات الابتكار والجودة والإنتاجية. في هذا السياق، تصبح الحاجة إلى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أمراً بالغ الأهمية لتحسين الأداء التنافسي. يساهم تبني ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز قدرة الشركات على تقديم منتجات ذات جودة عالية، مما يساعدها على المنافسة بشكل أفضل في الأسواق المحلية والدولية.

- قياس الأداء والتحديات المؤسسية

يمثل قياس الأداء وتحليل النتائج جزءاً أساسياً من مبادئ إدارة الجودة الشاملة، حيث يساعد على تحديد المناطق التي تحتاج إلى تحسين وتطوير. ومع ذلك، تواجه الشركات الصناعية في المملكة تحديات في تطبيق نظم قياس الأداء الفعالة التي تمكنها من تقييم تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي. تشمل هذه التحديات نقص البيانات الدقيقة، وضعف الأنظمة التقنية، وغياب الثقافة المؤسسية الداعمة للتحسين المستمر. بدون أدوات قياس فعالة، يصبح من الصعب على الشركات تقييم التقدم المحرز وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

- دور الثقافة التنظيمية والمشاركة الفعالة

تعتبر الثقافة التنظيمية والمشاركة الفعالة للعاملين من العوامل الحاسمة لنجاح تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. في العديد من الشركات الصناعية في المملكة، توجد فجوات في الثقافة التنظيمية التي تعيق تحقيق التزام العاملين بالمبادئ الجديدة. غياب التحفيز والاهتمام بمشاركة العاملين في عملية التحسين المستمر يؤدي إلى نقص الابتكار والإبداع، مما يؤثر سلباً على الأداء التنافسي. بالإضافة إلى ذلك، فإن ضعف الاتصال والتواصل بين الإدارة والعاملين يمكن أن يعرقل تنفيذ المبادرات التحسينية.

- التحديات التقنية والتكنولوجية

تلعب التكنولوجيا دوراً كبيراً في دعم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. ومع ذلك، تواجه الشركات الصناعية في المملكة تحديات تتعلق بتبني التكنولوجيا المناسبة وتكاملها مع العمليات الإنتاجية. تشمل هذه التحديات نقص البنية التحتية التقنية، وارتفاع تكاليف الاستثمار في التكنولوجيا، والحاجة إلى تدريب العاملين على استخدام الأدوات والتقنيات الجديدة. عدم القدرة على التغلب على هذه التحديات يؤدي إلى تعطيل تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال، مما يعيق تحسين الأداء التنافسي.

- الحاجة إلى التكيف مع التغيرات السوقية

تتعرض الشركات الصناعية لتغيرات سريعة في بيئة الأعمال، مما يتطلب منها التكيف بسرعة مع هذه التغيرات للبقاء تنافسية. في هذا السياق، يصبح تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أداة حيوية لتعزيز المرونة والقدرة على التكيف. ومع ذلك، يواجه العديد من الشركات صعوبة في تنفيذ التحسينات المستمرة التي تمكنها من الاستجابة للتغيرات السوقية بسرعة وكفاءة. تعيق هذه الصعوبات قدرة الشركات على الحفاظ على مستوى عالي من الجودة والابتكار، مما يؤثر سلباً على أدائها التنافسي.

يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في تحديد ومعالجة التحديات المرتبطة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. يتطلب الأمر تحليل العوائق التي تواجهها هذه الشركات في تبني إدارة الجودة الشاملة، وتقييم الفوائد المحتملة التي يمكن تحقيقها من خلال تحسين الجودة والكفاءة الإنتاجية. يهدف هذا التحليل إلى تقديم توصيات عملية تساعد الشركات على التغلب على التحديات وتعزيز قدراتها التنافسية في ظل بيئة اقتصادية متغيرة ومتطورة. من خلال تبني ممارسات إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال، يمكن للشركات الصناعية في المملكة تحقيق تحسينات مستدامة في الأداء التنافسي، مما يدعم تحقيق الأهداف الطموحة لرؤية 2030.

أهمية الدراسة:

أهمية الدراسة العملية:

تأتي أهمية هذه الدراسة من واقع التحديات الاقتصادية والتنافسية التي تواجه الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية، والدور الكبير الذي يمكن أن تلعبه مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء التنافسي لهذه الشركات. من خلال التركيز على الأبعاد العملية لتطبيق هذه المبادئ، يمكن تحقيق فوائد ملموسة تؤدي إلى تعزيز القدرات التنافسية وتحقيق النمو المستدام في قطاع الصناعة.

1. تحسين جودة المنتجات والخدمات

تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين الجودة في كافة مراحل الإنتاج والخدمات المقدمة. الشركات التي تتبنى هذه المبادئ تركز على تلبية توقعات العملاء بل وتجاوزها، مما يساهم في بناء سمعة قوية في السوق. تحسين جودة المنتجات والخدمات يساعد على تقليل العيوب والأخطاء، مما يقلل من التكاليف المرتبطة بإعادة العمل والإصلاحات، ويزيد من رضا العملاء وولائهم.

2. زيادة الكفاءة التشغيلية

تسعى إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين العمليات والحد من الهدر بكافة أشكاله. من خلال تحليل العمليات وتبني منهجيات تحسين مستمرة مثل منهجية كايزن (Kaizen) أو ستة سيجما (Six Sigma)، يمكن للشركات الصناعية

تحقيق كفاءة تشغيلية أعلى. زيادة الكفاءة تعني إنتاج المزيد باستخدام موارد أقل، مما يقلل من التكاليف التشغيلية ويزيد من الربحية.

3. تعزيز القدرة التنافسية في السوق

في بيئة أعمال تتسم بالتنافسية العالية، يصبح من الضروري للشركات الصناعية أن تتميز بجودة منتجاتها وخدماتها. تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يساهم في بناء ميزة تنافسية مستدامة من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات العملاء المتزايدة. هذا يمكن أن يؤدي إلى زيادة الحصة السوقية للشركات وتعزيز موقعها في السوقين المحلي والدولي.

4. تحقيق الامتثال للمعايير الدولية

من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، تستطيع الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية تحقيق الامتثال للمعايير الدولية مثل ISO 9001. الامتثال لهذه المعايير يفتح الأبواب أمام الشركات لدخول الأسواق العالمية وزيادة فرص التصدير. بالإضافة إلى ذلك، الامتثال للمعايير الدولية يعزز من ثقة العملاء والمستثمرين في جودة وكفاءة العمليات والإنتاج.

5. تحفيز الابتكار والإبداع

إدارة الجودة الشاملة تشجع على الابتكار من خلال التحسين المستمر والمشاركة الفعالة للعاملين. تشجيع العاملين على تقديم أفكار جديدة وحلول مبتكرة للمشكلات يعزز من ثقافة الإبداع داخل الشركة. هذا يمكن أن يؤدي إلى تطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات السوق المتغيرة وتساهم في تعزيز الأداء التنافسي.

6. زيادة رضا العملاء وولائهم

تحسين جودة المنتجات والخدمات يؤدي بشكل مباشر إلى زيادة رضا العملاء. العملاء الراضون أكثر احتمالاً للعودة والتعامل مع الشركة مرة أخرى، مما يزيد من ولائهم. زيادة رضا العملاء وولائهم تساهم في تعزيز الإيرادات وتحقيق نمو مستدام للشركة. بالإضافة إلى ذلك، العملاء الراضون يميلون إلى التوصية بالشركة ومنتجاتها، مما يعزز من سمعة الشركة ويجذب عملاء جدد.

7. تقليل التكاليف وزيادة الربحية

تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الهدر يؤدي إلى خفض التكاليف التشغيلية. تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يساعد في تحديد وإزالة الأنشطة غير الضرورية التي لا تضيف قيمة للعملاء، مما يقلل من التكاليف. خفض التكاليف التشغيلية وزيادة الكفاءة يساهم في زيادة الربحية، مما يمكن الشركات من الاستثمار في المزيد من المبادرات التحسينية والتطويرية.

8. تعزيز الثقافة التنظيمية الإيجابية

إدارة الجودة الشاملة تساهم في بناء ثقافة تنظيمية إيجابية تعتمد على التحسين المستمر والتعاون بين جميع مستويات الشركة. من خلال إشراك العاملين في عمليات التحسين وتمكينهم من المشاركة في اتخاذ القرارات، يمكن تحقيق مستوى عالي من الالتزام والتحفيز. ثقافة تنظيمية إيجابية تساهم في تحسين الأداء العام للشركة وزيادة رضا العاملين، مما يعزز من إنتاجيتهم وإبداعهم.

9. تحقيق أهداف رؤية 2030

تأتي هذه الدراسة في إطار السعي لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، التي تهدف إلى تنويع الاقتصاد وتعزيز القطاعات غير النفطية. تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية يساهم بشكل كبير في تحقيق هذه الأهداف من خلال تحسين الأداء التنافسي للشركات وتعزيز قدراتها على الابتكار والنمو. تحسين الأداء التنافسي للشركات الصناعية يساهم في تعزيز الاقتصاد الوطني وزيادة فرص العمل وتحقيق التنمية المستدامة.

10. توفير قاعدة معرفية للشركات الأخرى

من خلال دراسة وتحليل تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة، يمكن توفير قاعدة معرفية قيمة للشركات الأخرى التي تسعى لتحسين أدائها التنافسي. هذه الدراسة يمكن أن تقدم توصيات واستراتيجيات عملية تساعد الشركات على تبني ممارسات إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال، مما يعزز من أداء القطاع الصناعي ككل.

تأتي أهمية هذه الدراسة من قدرتها على تقديم رؤى وتحليلات معمقة حول كيفية تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. من خلال تقديم استراتيجيات عملية وتوصيات مستندة إلى البيانات، يمكن لهذه الدراسة أن تساهم في تحسين الكفاءة الإنتاجية والجودة، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز القدرة التنافسية، مما يدعم تحقيق الأهداف الاقتصادية والتنموية لرؤية المملكة 2030.

أهمية الدراسة العلمية:

تعد هذه الدراسة من الأهمية بمكان من الناحية العلمية لعدة أسباب تتعلق بتطوير المعرفة والفهم الأكاديمي حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الأداء التنافسي للشركات الصناعية. تسعى الدراسة إلى ملء الفجوات المعرفية وتقديم إسهامات نظرية وعملية تساهم في تطوير حقل إدارة الجودة الشاملة والممارسات الصناعية.

1. توسيع الأدبيات النظرية في مجال إدارة الجودة الشاملة

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية والنظرية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة من خلال تقديم تحليل معمق ومبني على بيانات تجريبية حول أثر تطبيق هذه المبادئ في سياق الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. يمكن أن تشكل النتائج والمخرجات العلمية لهذه الدراسة قاعدة معرفية جديدة تساهم في تطوير النظريات والنماذج المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، مما يدعم الباحثين في فهم أعمق لأبعاد وأثر هذه الممارسات.

2. توفير بيانات تجريبية وتحليل علمي معمق

من خلال إجراء بحوث تجريبية وتحليل البيانات المتعلقة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية، تقدم هذه الدراسة بيانات علمية موثوقة يمكن الاعتماد عليها في الدراسات المستقبلية. يمكن أن تساهم هذه البيانات في تقديم أدلة علمية تدعم أو تنقض الفرضيات الحالية، مما يساعد على تطوير نظريات وممارسات أكثر دقة وفعالية في مجال إدارة الجودة الشاملة.

3. تطوير نماذج تطبيقية جديدة

تساهم الدراسة في تطوير نماذج تطبيقية جديدة تستند إلى البيانات والتجارب العملية التي يمكن استخدامها في سياقات صناعية مختلفة. هذه النماذج يمكن أن تساعد الأكاديميين والباحثين على فهم كيفية تطبيق مبادئ إدارة

الجودة الشاملة بشكل فعال في الشركات الصناعية، مما يساهم في تحسين الأداء التنافسي وتطوير استراتيجيات جديدة لتحقيق التفوق التنافسي.

4. تحليل التأثيرات الثقافية والإقليمية

من خلال دراسة الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية، تقدم هذه الدراسة فهماً أفضل للتأثيرات الثقافية والإقليمية على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. يمكن أن تساهم هذه الفهم في تطوير استراتيجيات مخصصة تتناسب مع السياقات الثقافية والإقليمية المختلفة، مما يساهم في تحسين فعالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مناطق متعددة.

5. تعزيز الروابط بين البحث الأكاديمي والتطبيق العملي

تساعد هذه الدراسة على تعزيز الروابط بين البحث الأكاديمي والتطبيق العملي من خلال تقديم نتائج يمكن أن تطبق مباشرة في بيئة العمل. يمكن أن تساهم هذه النتائج في تطوير برامج تدريبية ومناهج تعليمية جديدة تعتمد على أحدث الأبحاث في مجال إدارة الجودة الشاملة، مما يعزز من قدرات الأكاديميين والممارسين على تطبيق هذه المبادئ بشكل فعال.

6. تقديم إسهامات في السياسات الصناعية

يمكن أن تساهم نتائج هذه الدراسة في تطوير سياسات صناعية تستند إلى الأدلة العلمية، مما يدعم جهود الحكومة والجهات التنظيمية في تحسين الأداء التنافسي للشركات الصناعية. يمكن أن تساعد هذه السياسات على تعزيز الابتكار والجودة في القطاع الصناعي، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاقتصادية والتنموية لرؤية المملكة 2030.

7. تحليل العلاقات بين إدارة الجودة والأداء التنافسي

تساعد الدراسة على تقديم تحليل دقيق للعلاقات بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والأداء التنافسي للشركات الصناعية. هذا التحليل يمكن أن يساهم في تقديم رؤى علمية حول كيفية تحسين الأداء التنافسي من خلال التركيز على الجودة، مما يدعم تطوير نظريات جديدة في مجال إدارة الجودة والأداء التنافسي.

8. إثراء البرامج الأكاديمية والمناهج التعليمية

من خلال تقديم نتائج جديدة وأدلة علمية، يمكن أن تساهم هذه الدراسة في إثراء البرامج الأكاديمية والمناهج التعليمية في مجالات إدارة الجودة والإدارة الصناعية. يمكن أن تعتمد الجامعات والمعاهد الأكاديمية على نتائج هذه الدراسة لتطوير مناهج دراسية حديثة تعتمد على أحدث الأبحاث، مما يعزز من قدرة الطلاب على فهم وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في بيئات العمل المختلفة.

9. تقديم رؤى جديدة للممارسين والمهنيين

إلى جانب إسهاماتها الأكاديمية، تقدم هذه الدراسة رؤى جديدة للممارسين والمهنيين في مجال الصناعة. يمكن أن تساعد النتائج العلمية على تقديم توصيات عملية ومبنية على الأدلة لكيفية تحسين الأداء التنافسي من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مما يدعم جهود الشركات في تحقيق التميز والجودة.

10. تحفيز البحوث المستقبلية

من خلال تناول موضوع مهم وحيوي مثل أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي، تفتح هذه الدراسة آفاقاً جديدة للبحوث المستقبلية. يمكن أن تكون النتائج والتوصيات التي تقدمها الدراسة نقطة انطلاق لبحوث جديدة تركز على جوانب مختلفة من إدارة الجودة الشاملة، مما يساهم في تطوير حقل البحث العلمي في هذا المجال.

تتجلى أهمية هذه الدراسة العلمية في قدرتها على تقديم إسهامات نظرية وعملية تعزز من فهمنا لكيفية تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. من خلال تقديم بيانات تجريبية وتحليلات معمقة، تساهم الدراسة في تطوير المعرفة العلمية وتقديم رؤى جديدة يمكن أن تدعم الأكاديميين والممارسين في تحسين الأداء التنافسي وتحقيق النمو المستدام في القطاع الصناعي. هذه الدراسة تعد خطوة مهمة نحو تطوير حقل إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في سياقات صناعية متنوعة، مما يدعم تحقيق الأهداف الاقتصادية والتنموية لرؤية المملكة 2030.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. لتحقيق هذا الهدف الرئيسي، هناك مجموعة من الأهداف الفرعية التي تتناول جوانب مختلفة من العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء التنافسي.

- الهدف الرئيسي

➤ تحديد وقياس أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في

المملكة العربية السعودية

الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو فهم كيفية تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات الصناعية. من خلال تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء التنافسي، تسعى الدراسة إلى تقديم رؤى وتوصيات عملية للشركات الصناعية حول كيفية تحسين أدائها التنافسي من خلال تبني ممارسات إدارة الجودة الشاملة.

الأهداف الفرعية:

➤ تحليل تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات والخدمات

يهدف هذا الهدف الفرعي إلى فهم كيف تؤثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة المنتجات والخدمات في الشركات الصناعية. من خلال دراسة تأثير تطبيق هذه المبادئ على عمليات الإنتاج والخدمات، يمكن تحديد كيف تساهم في تقليل العيوب وزيادة رضا العملاء. يساهم هذا الفهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الجودة، مما يعزز من قدرة الشركات على المنافسة في السوق.

➤ تقييم أثر إدارة الجودة الشاملة على الكفاءة التشغيلية

يهدف هذا الهدف الفرعي إلى قياس كيف يمكن لمبادئ إدارة الجودة الشاملة أن تؤثر على الكفاءة التشغيلية للشركات الصناعية. يشمل ذلك تحليل كيفية تحسين العمليات وتقليل الهدر وزيادة الإنتاجية. يمكن أن تساعد هذه الدراسة في تحديد الإجراءات والممارسات التي تؤدي إلى تحسين الكفاءة، مما يساهم في تحقيق أداء تنافسي أفضل وتقليل التكاليف التشغيلية.

➤ دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الابتكار والإبداع

يهدف هذا الهدف الفرعي إلى استكشاف العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتعزيز الابتكار والإبداع داخل الشركات الصناعية. يمكن أن تسهم مبادئ الجودة في خلق بيئة عمل تشجع على التفكير الإبداعي وتحفيز العاملين على تقديم أفكار جديدة. من خلال فهم هذه العلاقة، يمكن تطوير استراتيجيات تدعم الابتكار كوسيلة لتحقيق التفوق التنافسي.

➤ تحليل تأثير إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء وولائهم

يهدف هذا الهدف الفرعي إلى قياس كيف تؤثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء وولائهم. يشمل ذلك دراسة تأثير تحسين الجودة والخدمات على تجارب العملاء ومدى تكرار تعاملهم مع الشركة. يمكن أن تسهم هذه النتائج في تطوير استراتيجيات تهدف إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز ولائهم، مما يساهم في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

➤ تقييم تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي للشركات

يهدف هذا الهدف الفرعي إلى دراسة العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والأداء المالي للشركات الصناعية. يمكن أن يشمل ذلك تحليل تأثير تحسين الجودة والكفاءة التشغيلية على الإيرادات والربحية. فهم هذه العلاقة يمكن أن يساعد الشركات على تحقيق تحسينات مالية من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بفعالية.

➤ دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الامتثال للمعايير الدولية

يهدف هذا الهدف الفرعي إلى فهم كيف يمكن لمبادئ إدارة الجودة الشاملة أن تساعد الشركات الصناعية في تحقيق الامتثال للمعايير الدولية مثل ISO 9001. يشمل ذلك تحليل كيف يمكن أن يساهم الامتثال في تحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة الفرص التجارية على المستوى الدولي. يمكن أن تسهم هذه النتائج في تطوير استراتيجيات تساعد الشركات على التوسع في الأسواق العالمية.

➤ تحليل تأثير إدارة الجودة الشاملة على ثقافة التنظيم

يهدف هذا الهدف الفرعي إلى استكشاف كيف يمكن لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أن يؤثر على ثقافة التنظيم داخل الشركات الصناعية. يمكن أن تشمل هذه الدراسة فهم كيف تسهم مبادئ الجودة في تعزيز ثقافة التحسين المستمر والتعاون بين العاملين. من خلال تحليل هذه العلاقة، يمكن تطوير استراتيجيات لتحسين ثقافة التنظيم وزيادة الالتزام بمبادئ الجودة.

➤ تقييم العوائق والتحديات في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

يهدف هذا الهدف الفرعي إلى تحديد العوائق والتحديات التي تواجه الشركات الصناعية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. يمكن أن تشمل هذه الدراسة تحليل العوامل التي تعيق التطبيق الفعال لمبادئ الجودة، مثل المقاومة للتغيير أو نقص الموارد. فهم هذه التحديات يمكن أن يساعد الشركات على تطوير حلول فعالة للتغلب عليها وتحقيق تطبيق ناجح لمبادئ الجودة.

➤ تطوير إطار عمل لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بفعالية

يهدف هذا الهدف الفرعي إلى تقديم إطار عمل شامل يمكن للشركات الصناعية اتباعه لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بفعالية. يشمل ذلك تقديم توصيات وممارسات مستندة إلى الأدلة والتجارب العملية التي تساعد الشركات على تحسين أدائها التنافسي. يمكن أن يسهم هذا الإطار في تسهيل عملية التطبيق وضمان تحقيق النتائج المرجوة.

➤ تقديم توصيات عملية لتحسين الأداء التنافسي من خلال إدارة الجودة الشاملة

يهدف هذا الهدف الفرعي إلى تقديم توصيات عملية تستند إلى نتائج الدراسة حول كيفية تحسين الأداء التنافسي للشركات الصناعية من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. يمكن أن تشمل هذه التوصيات استراتيجيات وممارسات محددة تساعد الشركات على تحقيق تحسينات ملموسة في الجودة والكفاءة والابتكار. هذه التوصيات يمكن أن تكون دليلاً للشركات التي تسعى لتحقيق التفوق التنافسي من خلال إدارة الجودة الشاملة.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم فهم شامل ومعمق لأثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. من خلال تحقيق هذه الأهداف الفرعية، يمكن للشركات تطوير استراتيجيات فعالة تعزز من جودة منتجاتها وخدماتها، وتحسن من كفاءتها التشغيلية، وتزيد من رضا العملاء وولائهم، وتحقق تحسينات مالية ملموسة، مما يدعم تحقيق التفوق التنافسي والنمو المستدام في القطاع الصناعي.

تساؤلات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف وفهم تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. لتحقيق هذا الهدف، تم صياغة مجموعة من التساؤلات البحثية التي تهدف إلى توجيه الدراسة وتحليل الجوانب المختلفة للعلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء التنافسي.

سؤال الدراسة الرئيسي:

➤ كيف يؤثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية

السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

- ما هو تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات والخدمات في الشركات الصناعية؟
- كيف يؤثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الكفاءة التشغيلية للشركات الصناعية؟
- ما هو تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الابتكار والإبداع داخل الشركات الصناعية؟
- كيف يؤثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء وولائهم في الشركات الصناعية؟
- ما هو تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي للشركات الصناعية؟
- كيف يمكن أن يساعد تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة الشركات الصناعية في الامتثال للمعايير الدولية مثل ISO 9001 ؟

- كيف يؤثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على ثقافة التنظيم داخل الشركات الصناعية؟
- ما هي العوائق والتحديات التي تواجه الشركات الصناعية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟
- كيف يمكن تطوير إطار عمل لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بفعالية في الشركات الصناعية؟
- ما هي التوصيات العملية التي يمكن تقديمها لتحسين الأداء التنافسي للشركات الصناعية من خلال إدارة الجودة الشاملة؟

فرضيات الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على مجموعة من الفرضيات التي تهدف إلى اختبار العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) والأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. وتساعد هذه الفرضيات في توجيه البحث واختبار الفروض المتعلقة بتأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على مختلف جوانب الأداء التنافسي.

الفرضية الرئيسية:

➤ تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤثر إيجابياً على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية.

الفروض الفرعية:

- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يحسن جودة المنتجات والخدمات في الشركات الصناعية.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يزيد من الكفاءة التشغيلية للشركات الصناعية.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعزز الابتكار والإبداع داخل الشركات الصناعية.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يزيد من رضا العملاء وولائهم في الشركات الصناعية.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يحسن الأداء المالي للشركات الصناعية.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يساعد الشركات الصناعية على الامتثال للمعايير الدولية مثل ISO 9001.

- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤثر إيجابياً على ثقافة التنظيم داخل الشركات الصناعية.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يساعد في التغلب على العوائق والتحديات في الشركات الصناعية.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يساهم في تطوير إطار عمل فعال لتحسين الأداء التنافسي.

الدراسات السابقة:

تهدف دراسة (Altaweel، 2021) إلى معرفة أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار في الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. باستخدام استبيان تم تطويره بناءً على دراسات سابقة، تم جمع 230 إجابة كاملة وصالحة من المديرين في شركة سابك. تم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) كطريقة إحصائية لتحليل البيانات المجمعة. أشارت نتائج البحث إلى أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة لها تأثير إيجابي على الابتكار. وبناءً على هذه النتائج يوصي الباحث بعقد برامج تدريبية للموظفين في المجالات التي تعمل على تحسين مستويات الجودة من خلال جعل برامج تدريبية هادفة وقائمة، وتعزيز القدرات التكنولوجية للموظفين، وتدريبهم على استخدامها، مما يوفر للعاملين مع وفرة من المعلومات التي توفر لهم قاعدة معرفية تساعد على التعرف على المشكلة قبل حدوثها، وتزودهم بالمعلومات الكافية لحل المشكلات.

هدفت دراسة (Al-Kahtani، 2024) إلى معرفة التأثير الإيجابي لإدارة الجودة الشاملة، EO، وOI على OP، بالإضافة إلى التأثير غير المباشر لإدارة الجودة الشاملة، EO، وOI على OP عند استخدام CA كمتغير وسيط. وتكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في الإدارات العليا والمتوسطة العاملين في الجودة الشاملة والبالغ عددهم (307). وكان أخذ العينات العشوائية هو استراتيجية تقنية أخذ العينات المستخدمة في هذه الدراسة. بالنسبة للقياسات في هذا البحث، تم استخدام استبيان مغلق من الأبحاث السابقة. كانت تقنية تحليل البيانات الأولية في هذه الدراسة هي تقييم نموذج القياس والنموذج الهيكلي باستخدام SmartPLS (4.01). تم تقييم الصلاحية التمييزية والمتقاربة لنموذج القياس. تظهر نتائج الدراسة أنه بالإضافة إلى وجود تأثير مباشر وإيجابي على OP، فإن إدارة الجودة الشاملة وEO وOI لها أيضًا تأثير غير مباشر وإيجابي على OP عند استخدام CA كمتغير وسيط. ووفقاً للدراسة، يجب أن تحظى OI، وإدارة الجودة الشاملة، وEO باهتمام متساوٍ من المؤسسات الصناعية المحلية الكبرى العاملة في المملكة العربية السعودية. باعتبارها واحدة من أهم استراتيجيات الإدارة لتطوير الفكر الإداري، يجب على الشركات الصناعية السعودية المحلية الكبيرة أيضًا تنفيذ برنامج الإدارة وضمان نجاحه. الجودة الشاملة والتوجه الرائد. وقد أثبتت هذه الاستراتيجيات نجاحها في مساعدة المؤسسات على حل المشكلات المتعلقة بالإنتاجية أو جودة الخدمة. يعد قطاع البناء في المملكة العربية السعودية أكبر وأسرع الأسواق نمواً في منطقة الخليج. ومع ذلك، هناك فجوات كبيرة في جودة الخدمات تؤثر على الأداء العام لمشاريع البناء. يرتبط تحقيق الجودة العالية لمشاريع البناء ارتباطاً وثيقاً بإدارة العمليات التنظيمية المترابطة والممارسات والثقافة الخاصة بالشركة. وفي هذا السياق، تعمل هذه الورقة على تطوير نظام إدارة الجودة (QMS) لشركات المقاولات السعودية. تم تطوير نظام إدارة الجودة بناءً على ثلاثة مصادر أساسية: مراجعة الأدبيات ودراسات الحالة حول الممارسات الواقعية لتطبيقات نظام إدارة الجودة في المملكة العربية السعودية ومعييار ISO 9001. وتوضح نتائج الدراسة أن تطبيق نظام إدارة الجودة يحتاج إلى مراعاة خمسة مكونات رئيسية: التزام الإدارة العليا وتسهيل تطبيق نظام إدارة الجودة ونظام إدارة الجودة القائم على الشركة والمشروع والتقييم والتصحيح. يمكن تنفيذ نموذج نظام إدارة الجودة المقترح بالتساوي في دول مماثلة ثقافياً واقتصادياً مثل المملكة العربية السعودية (Trigunarsyah، 2023).

أصبح العمل على ضمان بيئة عمل آمنة ومأمونة للعمال والموظفين عنصراً أساسياً لتحقيق التميز التنظيمي في المنظمات الحديثة. تساعد برامج السلامة والصحة المهنية (OSH) في جذب القوى العاملة والكفاءات البشرية

والاحتفاظ بها، وبالتالي تحسين الأداء التشغيلي والتنظيمي لهذه المنظمات. إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي فلسفة إدارية تتبناها المنظمات الناجحة لتحقيق أداء أعمال مستدام. تهدف دراسة (Aichouni، 2023) إلى تقييم مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة والسلامة والصحة المهنية في المنظمات السعودية ودراسة العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وأداء السلامة والصحة المهنية. تم جمع البيانات من عدد من المنظمات العشوائية خلال الفترة من نوفمبر إلى ديسمبر 2021. وبناءً على عينة مكونة من 99 إجابة صحيحة، تم الحصول على نتائج تجريبية من خلال التحليل الإحصائي الوصفي والمتقدم، مما يشير إلى أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة والصحة والسلامة المهنية يتم تنفيذها بشكل كبير في المنظمات السعودية. كما أظهرت النتائج الإحصائية أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة لها تأثير إيجابي كبير على أداء السلامة والصحة المهنية في المنظمات التي شملتها الدراسة. يمكن اعتبار الركائز الأساسية السبعة لإدارة الجودة الشاملة ومكونات برنامج السلامة والصحة المهنية الخمسة بمثابة عوامل نجاح أساسية وركائز أساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات ولتحسين أداء السلامة والصحة المهنية.

هدفت دراسة (Sweis، 2019) إلى فحص العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي والجودة في الخطوط الجوية الملكية الأردنية وتحديد أي من الممارسات المدروسة تتحكم في الأداء. تعتمد المنهجية المستخدمة في هذا البحث على الاستبيان. وشملت المتغيرات المستقلة ممارسات إدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا، التدريب والتعليم، العمل الجماعي والتحسين المستمر) والمتغيرات التابعة هي الأداء التنظيمي وجودة الأداء. تم الحصول على البيانات من 179 عضواً في المناصب الإدارية العليا في الملكية الأردنية من أصل 247 عضواً. وتم استخدام التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل وفحص فرضيات الدراسة. تم استخدام تحليل الارتباط لاختبار صحة الإجراء. تم فحص الثبات والصلاحية مع قياس النزعة المركزية. كشفت النتائج عن وجود علاقة قوية بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي والجودة في الخطوط الجوية الملكية الأردنية. وتوصي الدراسة المديرين بضرورة مراعاة ممارسات إدارة الجودة الشاملة لتعزيز الأداء وتخصيص الموارد وتطوير بيئة تدعم أفكار التحسين المستمر.

حاولت دراسة (ABDELRAHEEM، 2023) الإجابة على الأسئلة المتعلقة بالتأثيرات المتوقعة لمتغيرات إدارة سلسلة التوريد والتي تشمل: الشراكة مع الموردين (PS)، العلاقات مع العملاء (RC)، جودة تبادل المعلومات (QIE)، والتأجيل (P)، كمستقلين. إدارة الجودة الشاملة (TQM) كمغير تابع، وفي الوقت المناسب (JIT) كمغير وسيط. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال إجراء دراسة تطبيقية على الشركات التجارية في محافظة الرياض في المملكة

العربية السعودية. ومن خلال أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي المتمثلة في التحليل العاملي الاستكشافي (EFA)، والتحليل العاملي التوكيدي (CFA)، ونمذجة المعادلات الهيكلية (SEM))، باستخدام برنامجي AMOS وSPSS، أشارت نتائج الدراسة التطبيقية إلى ما يلي: هو تأثير لمتغيرات إدارة سلسلة التوريد (جودة تبادل المعلومات، التأجيل) على الوقت المناسب (JIT)، ولا يوجد تأثير لمتغيرات سلسلة التوريد (العلاقة مع العملاء، الشراكة مع الموردين) على الوقت المناسب (JIT)، هناك تأثير غير مباشر لجودة تبادل المعلومات، التأجيل، الشراكة مع الموردين، العلاقة مع العملاء على إدارة الجودة الشاملة (TQM)، العلاقة مع العملاء تؤثر على إدارة الجودة الشاملة (TQM) بشكل غير مباشر، في الوقت المناسب (JIT). لا تؤثر على إدارة الجودة الشاملة (TQM).

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة (TQM) من الأسس الاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحسين أدائها وزيادة قدرتها التنافسية. في السياق السعودي، حيث يسعى القطاع الصناعي إلى تعزيز مكانته في السوق المحلية والعالمية، تصبح مبادئ إدارة الجودة الشاملة محورية لتحقيق هذه الأهداف.

➤ التركيز على العميل

تُعد فلسفة تلبية احتياجات العملاء أحد الركائز الأساسية التي تركز عليها إدارة الجودة الشاملة. يتمثل التركيز على العميل في فهم متطلباته وتوقعاته، الأمر الذي يُسهم في تحسين المنتجات والخدمات بشكل دوري. في المملكة العربية السعودية، حيث تزداد المنافسة في السوق، يصبح تحقيق رضا العميل أحد أهم عوامل التفوق. الشركات التي تعتمد على استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة تتمكن من تقديم منتجات تنافسية تتماشى مع احتياجات السوق، مما يعزز من ولاء العملاء ويزيد من حصة السوق. كذلك، تساهم هذه الاستراتيجيات في خلق تجارب إيجابية للعميل، وهو ما يُعتبر ضروريًا للحفاظ على سمعة الشركة وتطوير علاقات مستدامة معها (Almasarweh, 2023).

➤ التوجه نحو التحسين المستمر

تعتبر فكرة التحسين المستمر جزءًا لا يتجزأ من فلسفة إدارة الجودة الشاملة. يتطلب ذلك السعي الدائم لتحسين العمليات والمنتجات من خلال تقييم الأداء الحالي وتحديد مجالات التطوير. تشمل أدوات التحسين المستمر "دورة (Plan-Do-Check-Act) PDCA" التي توفر إطارًا منهجيًا لتحليل الأداء وتنفيذ التغييرات. في الشركات الصناعية

السعودية، تساهم هذه الثقافة في تعزيز الكفاءة التشغيلية، حيث يؤدي التحسين المستمر إلى تقليل الفاقد وزيادة الإنتاجية. يُعزز هذا التوجه قدرة الشركات على مواجهة التحديات، ويعكس التزامها بالجودة كجزء من استراتيجياتها التنافسية (Walter، 2023).

➤ المشاركة الفعالة للموظفين

تعتبر مشاركة الموظفين أحد العناصر الأساسية لنجاح إدارة الجودة الشاملة. من خلال إشراك جميع العاملين في عمليات التحسين، يمكن تحفيزهم على تقديم أفكار مبتكرة وحلول فعالة. في الشركات الصناعية، تكون تلك المشاركة ضرورية لبناء بيئة عمل إيجابية تدعم التعاون والابتكار. تشجع إدارة الجودة الشاملة على تطوير فرق عمل متعددة التخصصات، مما يعزز من تفاعل الموظفين ويزيد من قدرتهم على مواجهة التحديات. في السياق السعودي، يُعتبر تعزيز ثقافة المشاركة عاملاً محورياً لبناء القدرة التنافسية، حيث أن الموظفين الملتزمين يمكن أن يحققوا نتائج ملموسة في الأداء العام للشركة (Bakotić، 2015).

➤ قياس الأداء وتحليل البيانات

يُعد قياس الأداء أحد الأركان الأساسية في إدارة الجودة الشاملة، حيث يتطلب استخدام مقاييس موضوعية لتقييم الأداء وتحليل البيانات لفهم نقاط القوة والضعف. من خلال استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) وأدوات التحليل الإحصائي، تستطيع الشركات قياس التقدم المحرز في تحسين الجودة. يُساعد هذا القياس في اتخاذ قرارات مستنيرة مبنية على أدلة قوية، مما يزيد من فعالية استراتيجيات التحسين. في السياق السعودي، يعد التحليل البياني وسيلة حيوية لتقييم الأداء التنافسي، حيث يوفر رؤية واضحة عن كيفية استجابة السوق ومتطلبات العملاء (Tambare، 2021).

➤ الإدارة القائمة على العمليات

تتطلب إدارة الجودة الشاملة إدارة العمليات بشكل فعال، حيث تتطلب كل عملية تحليلاً مستفيضاً لتحسين الأداء. يتضمن ذلك تعريف العمليات الأساسية وتحديد المعايير المطلوبة لكل منها. يساعد هذا التحليل في تقليل الفاقد وزيادة الإنتاجية، مما يساهم في تعزيز قدرة الشركات على المنافسة. في الشركات الصناعية، يُعتبر فهم العمليات

وإدارتها جزءًا أساسيًا من استراتيجيات التنافس. من خلال تحسين العمليات، تستطيع الشركات السعودية تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة، مما يساهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية (Snongtaweeporn، 2023).

➤ الشراكة مع الموردين

تُعتبر العلاقات مع الموردين أحد عوامل النجاح الرئيسية في إدارة الجودة الشاملة. تعتمد الشركات على الموردين لتوفير المواد الخام والخدمات الضرورية لعملياتها. من خلال بناء شراكات قوية مع الموردين، تستطيع الشركات تحسين جودة المواد وتقليل التكاليف. يتطلب ذلك إقامة علاقات طويلة الأمد تقوم على الثقة والتعاون. في السياق السعودي، حيث يعتمد العديد من الصناعات على استيراد المواد، تصبح هذه الشراكة ضرورية لتعزيز الأداء التنافسي. كما أن التعاون مع الموردين يمكن أن يساهم في تحقيق الابتكار وتطوير منتجات جديدة تتناسب مع احتياجات السوق (Kaur، 2019).

➤ استخدام أدوات الجودة

تتضمن إدارة الجودة الشاملة مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تهدف إلى تحسين الأداء، مثل "مخططات السبب والأثر" و"تحليل الجودة". تساعد هذه الأدوات الشركات على تحديد وتحليل المشكلات بشكل منهجي، مما يساهم في إيجاد حلول فعالة. يُعد استخدام أدوات الجودة عنصرًا أساسيًا في تحقيق الأهداف المرجوة، حيث يسهل عملية التقييم والتحليل. في الشركات الصناعية السعودية، يمكن أن تساهم هذه الأدوات في تحسين جودة المنتجات وتقليل الأخطاء، مما يعزز من قدرة الشركة على المنافسة (Singh، 2023).

إن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة له تأثير عميق على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. من خلال التركيز على العميل، والتحسين المستمر، والمشاركة الفعالة للموظفين، وغيرها من المنطلقات النظرية، تستطيع الشركات تعزيز قدرتها على المنافسة في سوق متزايد التحديات. إن الالتزام بمبادئ الجودة لا يعزز فقط الأداء الفردي للشركات، بل يساهم أيضًا في تحقيق الأهداف الوطنية وتحقيق رؤية 2030. من خلال استثمار الجهود في هذه المبادئ، يمكن للشركات السعودية أن تبني أساسًا قويًا لمستقبل مستدام ومزدهر.

المنهجية وطرق البحث:

تعتبر المنهجية الكمية من الأساليب البحثية الأساسية التي تعتمد على جمع البيانات الرقمية وتحليلها بطريقة موضوعية. في دراسة "أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية"، تسعى هذه المنهجية إلى استكشاف العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة وتحسين الأداء التنافسي من خلال مجموعة من الخطوات المدروسة.

➤ تحديد عينة الدراسة

تبدأ المنهجية بتحديد عينة الدراسة والتي تنحصر ما بين 150 – 250 عينة، حيث سيتم اختيار مجموعة من الشركات الصناعية التي تطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال. يتم اختيار هذه الشركات وفق معايير محددة، مثل الحجم، ونوع الصناعة، ومدة تطبيق مبادئ إدارة الجودة. يهدف هذا الاختيار إلى ضمان تمثيل العينة للقطاع الصناعي السعودي بأكمله، مما يعزز من موثوقية النتائج المستخلصة.

➤ تصميم الاستبيان

بعد تحديد العينة، يتم تصميم استبيان بحثي يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تغطي جوانب متعددة من إدارة الجودة الشاملة والأداء التنافسي. يحتوي الاستبيان على مقاييس لقياس مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة، مثل التوجه نحو العميل، والتخطيط الاستراتيجي، ومشاركة الموظفين، بالإضافة إلى قياسات الأداء التنافسي مثل حصة السوق، والابتكار، والرضا العام للعملاء. يُعتبر هذا الاستبيان أداة حيوية لجمع البيانات، حيث يتيح جمع معلومات موضوعية وقابلة للتحليل الكمي.

➤ توزيع الاستبيان

يتم توزيع الاستبيان على عينة الشركات المحددة، مع التأكيد على أهمية المشاركة لضمان تحقيق نتائج دقيقة. يُفضل أن يكون الاستبيان مُوزعًا بشكل إلكتروني أو ورقي، حسب الظروف السائدة في الشركات، مما يسهل على المستجيبين ملء البيانات بسلاسة وسرعة. بالإضافة إلى ذلك، سيتم تقديم ضمانات بسرية المعلومات، مما يعزز من رغبة المشاركين في تقديم إجابات صادقة ودقيقة.

➤ تحليل البيانات

بمجرد جمع البيانات، يتم استخدام تقنيات التحليل الإحصائي لفحص العلاقات بين المتغيرات. يمكن أن تشمل هذه التحليلات الأساليب الوصفية مثل حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى الأساليب الاستنتاجية مثل تحليل الارتباط والانحدار. يهدف هذا التحليل إلى تحديد مدى تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي، مع تحديد المتغيرات المؤثرة الأخرى التي قد تلعب دورًا في هذه العلاقة.

➤ اختبار الفرضيات

تعتمد المنهجية الكمية أيضًا على اختبار الفرضيات، حيث يتم وضع فرضية رئيسية تفيد بأن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤثر إيجابًا على الأداء التنافسي. سيتم استخدام تقنيات التحليل الإحصائي لاختبار هذه الفرضية، مما يسهل التحقق من صحة النتائج. يمكن استخدام اختبار "t" و"ANOVA" لتحديد الفروقات بين المجموعات المختلفة في العينة.

➤ تقديم النتائج والتوصيات

وفي نهاية الدراسة، ستقدم النتائج بشكل شامل وموضوعي، حيث سيتم تفسير النتائج بطريقة تعكس الأثر الحقيقي لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات. ستسهم هذه النتائج في تقديم توصيات مستندة إلى البيانات لمساعدة الشركات الصناعية على تحسين استراتيجياتها وتطبيق مبادئ إدارة الجودة بكفاءة.

أدوات الدراسة:

تعتبر أدوات الدراسة من العناصر الأساسية التي تحدد نجاح البحث وفعاليته، خاصة عندما يتعلق الأمر بدراسة أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) على الأداء التنافسي للشركات الصناعية. في هذه الدراسة، تم اختيار المنهجية الكمية كإطار عمل رئيسي، مما يتطلب استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات المخصصة لجمع البيانات وتحليلها بطريقة علمية موضوعية.

➤ استبيانات القياس

تُعتبر الاستبيانات أحد الأدوات الأساسية في هذه الدراسة، حيث تم تصميمها بعناية لتشمل مجموعة من العناصر التي تعكس مبادئ إدارة الجودة الشاملة. تتضمن هذه العناصر مؤشرات تتعلق بجوانب مثل القيادة، وإشراك الموظفين، وعمليات التحسين المستمر، ورضا العملاء. تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (من "موافق بشدة" إلى "غير موافق بشدة") لقياس آراء المشاركين، مما يتيح جمع بيانات قابلة للتحليل الإحصائي.

➤ المقابلات الشخصية

لإضافة عمق أكبر إلى البيانات المستخلصة من الاستبيانات، تم إجراء مقابلات شخصية مع مجموعة من المديرين التنفيذيين والمشرفين في الشركات الصناعية. تهدف هذه المقابلات إلى فهم كيفية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الواقع العملي، فضلاً عن التحديات التي قد تواجه هذه الشركات في هذا السياق. تُعد هذه المقابلات مصدراً غنياً للمعلومات النوعية التي تكمل البيانات الكمية.

➤ الملاحظات الميدانية

تُعتبر الملاحظات الميدانية أداة مهمة لجمع المعلومات حول البيئة العملية التي تعمل فيها الشركات. خلال الزيارات الميدانية، تم تقييم مستوى الالتزام بمبادئ إدارة الجودة الشاملة، من خلال مراقبة العمليات الإنتاجية، وتفاعل الموظفين، ومدى توافر الأدوات اللازمة لتحقيق الجودة. تساعد هذه الملاحظات في تقديم صورة شاملة عن أثر إدارة الجودة على الأداء التنافسي.

➤ التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات من الاستبيانات والمقابلات والملاحظات، يتم استخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS أو R لإجراء التحليل الكمي. يتم تطبيق تقنيات إحصائية مختلفة مثل تحليل التباين (ANOVA) والانحدار المتعدد لفحص العلاقات بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والأداء التنافسي. يسمح ذلك بتحديد مدى قوة العلاقة بين المتغيرات المدروسة.

➤ المجموعات البؤرية

بالإضافة إلى الاستبيانات والمقابلات، تُستخدم المجموعات البؤرية كأداة إضافية لجمع البيانات. يتم تشكيل مجموعات من المشاركين الذين يمثلون مختلف المستويات في الشركات الصناعية، حيث يتم مناقشة مواضيع محددة تتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الأداء. تُعتبر هذه النقاشات مصدراً إضافياً للبيانات النوعية التي تساهم في فهم الديناميكيات الداخلية للشركات.

➤ دراسات الحالة

تُعتبر دراسات الحالة أداة مهمة لتحليل تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل عميق. يتم اختيار مجموعة من الشركات الصناعية التي طبقت مبادئ الجودة بنجاح، مما يتيح دراسة ممارساتها وأثرها على الأداء التنافسي. تساعد هذه الدراسات في توفير أمثلة عملية تدعم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال التحليل الكمي.

حدود الدراسة:

تتطلب دراسة أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) على الأداء التنافسي تحديد حدود الدراسة بدقة، إذ تشمل هذه الحدود الجوانب البشرية، والزمانية، والمكانية. تعتبر هذه الحدود ضرورية لتحديد نطاق البحث وضمان دقة النتائج، مما يسهل فهم التحديات والفرص المرتبطة بالموضوع.

- الحدود البشرية

تتضمن الحدود البشرية للدراسة تحديد الفئات المستهدفة من المشاركين، وهي فئات تعكس التوزيع الجغرافي والعملي للشركات الصناعية في المملكة. سيتم التركيز على موظفي الإدارة العليا والوسطى، إضافة إلى العاملين في الأقسام المختلفة مثل الإنتاج، والجودة، والموارد البشرية. يشمل ذلك اختيار عينة تمثل مختلف القطاعات الصناعية، مثل الصناعة التحويلية، والبناء، والصناعات الغذائية. كما يُعتبر حجم العينة عاملاً مهماً، حيث سيتم اختيار عدد كافٍ من المشاركين لضمان تمثيل النتائج بدقة، مما يساهم في تعزيز مصداقية الدراسة. من خلال هذه الحدود البشرية، سيتمكن الباحث من الحصول على بيانات شاملة تعكس الآراء والخبرات المتنوعة المتعلقة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة.

- الحدود الزمانية

تشير الحدود الزمانية إلى الفترة الزمنية التي تغطيها الدراسة، وهي عنصر أساسي لتحديد السياق الذي يتم فيه تحليل البيانات. سيتم تحديد فترة زمنية معينة تتضمن السنوات الأخيرة التي شهدت زيادة في اهتمام الشركات بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، ذلك من 2021 - 2024. تساهم هذه الفترة في رصد التغيرات والتطورات في تطبيق المبادئ وجودة الأداء، كما ستتيح للباحث مقارنة الأداء التنافسي قبل وبعد تطبيق هذه المبادئ. من المهم أيضاً مراعاة الأحداث الاقتصادية والاجتماعية التي قد تؤثر على النتائج، مثل التغيرات في السياسات الاقتصادية أو الأزمات العالمية.

- الحدود المكانية

تتعلق الحدود المكانية بالموقع الجغرافي للشركات المستهدفة في الدراسة. سيتم التركيز على الشركات الصناعية الموجودة في مختلف مناطق المملكة العربية السعودية، بما في ذلك المناطق الكبرى مثل الرياض، وجدة، والدمام. يتيح هذا التنوع الجغرافي دراسة الأثر الإقليمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي. كما ستساهم هذه الحدود المكانية في فهم الفروقات المحتملة بين الشركات الكبيرة والصغيرة، وبين الشركات التي تعمل في قطاعات مختلفة. يمكن أن يكون للبيئة الثقافية والاقتصادية في كل منطقة تأثير كبير على كيفية تطبيق إدارة الجودة وأثرها، مما يجعل من الضروري دراسة هذه الجوانب بشكل مفصل.

المراجع:

- ABDELRAHEEM, A. A. (2023). The Effect of Supply Chain Management on Total Quality Management: An Application of Just-in-Time (JIT) Practices. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Abubkr-Abdelraheem/publication/367654368_The_Effect_of_Supply_Chain_Management_on_Total_Quality_Management-An_Application_of_Just-in-Time_JIT_Practices/links/65fa06fcd3a085514235073d/The-Effect-of-Supply-Chain-Managem
- Aichouni, M. (2023). An Empirical Study of the Contribution of Total Quality Management to Occupational Safety and Health Performance in Saudi Organizations. Retrieved from <https://www.mdpi.com/1660-4601/20/2/1495>

- Al-Ani, R. Z. (2024). TOTAL QUALITY MANAGEMENT. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/379029327_TOTAL_QUALITY_MANAGEMENT
- Al-Kahtani, S. M. (2024). The mediating role of competitive advantage in the relationship between total quality management, entrepreneurial orientation, organizational innovation, and organizational performance. Retrieved from <https://growingscience.com/beta/uscm/7075-the-mediating-role-of-competitive-advantage-in-the-relationship-between-total-quality-management-entrepreneurial-orientation-organizational-innovation-and-organizational-performance.html>
- Almasarweh, M. S. (2023). TQM: Purpose: The study aimed to measure the impact of Total Quality Management (TQM) in terms of processes focus, engagement of workers, and continuous improvement on the performance of information technology startups in Jordan in terms of productivity,. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/370923958_TQM_Purpose_The_study_aimed_to_measure_the_impact_of_Total_Quality_Management_TQM_in_terms_of_processes_focus_engagement_of_workers_and_continuous_improvement_on_the_performance_of_information_technol
- Alofi, K. (2019). Total Quality Management (TQM) Implementation in the Manufacturing Sector in Saudi Arabia: A Systematic Review. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/340284741_Total_Quality_Management_TQM_Implementation_in_the_Manufacturing_Sector_in_Saudi_Arabia_A_Systematic_Review
- AlTaweel, I. R. (2021). EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT PRACTICES ON INNOVATION OF INDUSTRIAL COMPANIES IN SAUDI ARABIA: THE CASE OF SAUDI BASIC INDUSTRIAL CORPORATION (SABIC). Retrieved from https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66655262/IJM_12_03_032-libre.pdf?1619246708=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEFFECT_OF_TOTAL_QUALITY_MANAGEMENT_PRACT.pdf&Expires=1721154626&Signature=Ujz6uKnGPNJyk3HGQb5pxtTcmNu6W0HrA7NVyVNv5nnquyMm
- Bakotić, D. (2015). Employee involvement as a key determinant of core quality management practices. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/283850502_Employee_involvement_as_a_key_determinant_of_core_quality_management_practices
- Dihardjo, D. (2021). Total Quality Management: A Review of Recent Trend. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/355955448_Total_Quality_Management_A_Review_of_Recent_Trend
- Kaur, M. (2019). Synergetic success factors of total quality management (TQM) and supply chain management (SCM): A literature review. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/331338599_Synergetic_success_factors_of_total_quality_management_TQM_and_supply_chain_management_SCM_A_literature_review
- Sharabi, M. (2015). Customer Focus. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/291972617_Customer_Focus

- Singh, A. P. (2023). Quality Improvement Using Statistical Process Control in Automotive Ancillary: A Case Study. Retrieved from https://www.academia.edu/89951065/Quality_Improvement_Using_Statistical_Process_Control_in_Automotive_Ancillary_A_Case_Study
- Snongtaweepon, T. (2023). Total Quality Management in Modern Organizations by Using Participation and Teamwork. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/367155856_Total_Quality_Management_in_Modern_Organizations_by_Using_Participation_and_Teamwork
- Stanojeska, M. (2016). Employees motivation and transition of ISO 9001 QMS towards TQM. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/306193959_Employees_motivation_and_transition_of_ISO_9001_QMS_towards_TQM
- Sweis, R. J. (2019). Total quality management practices and their impact on performance: case study of Royal Jordanian Airlines. 17(2). Retrieved from <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJBEX.2019.097546>
- Tambare, P. (2021). Performance Measurement System and Quality Management in Data-Driven Industry 4.0: A Review. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/357402458_Performance_Measurement_System_and_Quality_Management_in_Data-Driven_Industry_40_A_Review
- Trigunarsyah, B. (2023). Quality management system framework for construction companies in the Kingdom of Saudi Arabia. Retrieved from <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJPQM.2023.132262>
- Walter, J. (2023). Kaizen - Kaizen principle, Kaizen methods & importance for companies. Retrieved from <https://www.beewatec.com/blog/kaizen-kaizen-principles-kaizen-methods-and-importance-for-companies>

Midocean University

Management college

Specialization: Master in business management

**The impact of applying the principles of total quality management on the competitive
performance of industrial companies in the Kingdom of Saudi Arabia**

Student preparation/

Nayef Mualla Alharbi

(241002300)

Supervisor/

Dr.Asma Abuanzeh

Year:

2024