

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة عامة



إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في ادارة المشاريع -
دراسة تطبيقية على اقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة
بمحافظة جدة

إعداد الطالبة

وعد عبدالله الأخضر

إشراف

د. وليد سليمان

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

العام الدراسي:

2024

فهرس المحتوى:

فهرس المحتوى: 1

المستخلص Abstract	2
المقدمة:	4
مشكلة الدراسة:	6
أهمية الدراسة:	8
أهداف الدراسة:	10
تساؤلات الدراسة (الفروض):	11
الدراسات السابقة:	13
المنهجية وطرق البحث:	16
أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات):	18
مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زمني):	19
الملخص Summary	19
التوصيات:	20
المراجع والمصادر:	21

المستخلص Abstract

تتناول الدراسة إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع، مع التركيز على أقسام الصيانة والتشغيل في الشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جدة.

تشير الدراسات السابقة إلى أن إدارة الجودة الشاملة تؤثر بشكل إيجابي على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع. يعزز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ثقافة الجودة في المؤسسة ويحفز الموظفين على التفكير الإبداعي وتقديم أفكار جديدة لتحسين العمليات وتحقيق الجودة. كما يعزز التعاون والتفاعل بين فرق العمل في إدارة المشاريع ويساهم في تطوير الموظفين وتمكينهم.

تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أقسام الصيانة والتشغيل يمكن أن يحقق فوائد عديدة. يساهم في تحسين جودة المشاريع بشكل عام وزيادة الابتكار والإبداع. كما يعزز التعاون والتفاعل بين فرق العمل ويحسن استخدام الموارد وكفاءة العمليات، ويقلل من الهدر ويحسن سلامة العمل.

بناءً على ذلك، يمكن استنتاج أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أقسام الصيانة والتشغيل في الشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظلة جده يمكن أن يحقق فوائد مهمة تسهم في تحسين جودة المشاريع، وزيادة الابتكار والإبداع، وتعزيز التعاون والتفاعل بين فرق العمل، وتحسين استخدام الموارد وكفاءة العمليات، وتقليل الهدر وتحسين سلامة العمل.

الفصل الأول

المقدمة:

إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM) هي نهج شامل لإدارة الجودة يهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة من قبل المؤسسة. تعتبر TQM مفهومًا استراتيجيًا يشمل جميع جوانب العمل في المؤسسة، بما في ذلك العمليات، والموظفين، والموردين، والعملاء. يعتبر التركيز على الجودة والمستوى العالي من الأداء مهمًا في بيئة الأعمال اليومية (محسن، 2021).

تتأثر إدارة المشاريع بشكل كبير بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. يتم تحقيق هذا التأثير من خلال تركيز TQM على تحسين العمليات وتعزيز الابتكار وتعزيز التعاون وتطوير الموظفين. في السياق المشاريع، يتم تطبيق مبادئ TQM لتحسين جودة إدارة المشاريع وزيادة فرص الابتكار وتحقيق النجاح.

تؤثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع التنظيمي في إدارة المشاريع بعدة طرق. أولاً، تعزز TQM ثقافة الجودة في المؤسسة، حيث يعتبر التحسين المستمر والتميز الجودة هدفًا مشتركًا لجميع أفراد المنظمة. هذا يساهم في تشجيع الموظفين على التفكير الإبداعي وتقديم أفكار جديدة لتحسين العمليات وتحقيق الجودة.

ثانيًا، تعزز إدارة الجودة الشاملة التعاون والتفاعل بين فرق العمل في إدارة المشاريع. يتم تشجيع الموظفين على التعاون وتبادل المعرفة والخبرات، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الشامل للمشروع وتعزيز الابتكار والإبداع.

ثالثًا، تركز إدارة الجودة الشاملة على تطوير الموظفين وتمكينهم. من خلال توفير التدريب والتطوير المستمر، يتم تعزيز قدرات الموظفين في إدارة المشاريع وتعزيز قدرتهم على التفكير الإبداعي وتحقيق الجودة في العمل (بخته، 2018).

تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة يمكن أن يحقق فوائد كبيرة. من خلال تحسين جودة الصيانة والتشغيل، يتم تحسين أداء المشاريع بشكل عام وتحقيق التوقع للعملاء. تكون العمليات أكثر كفاءة وموثوقية، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.

كما أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قسم الصيانة والتشغيل يساهم في تعزيز الابتكار والإبداع. من خلال تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة لتحسين العمليات وتطبيق أساليب جديدة ومبتكرة، يتم تحفيز التطور والتقدم في مجال الصيانة والتشغيل. كما يعزز التفكير الإبداعي في حل المشاكل وتحسين العمليات الحالية.

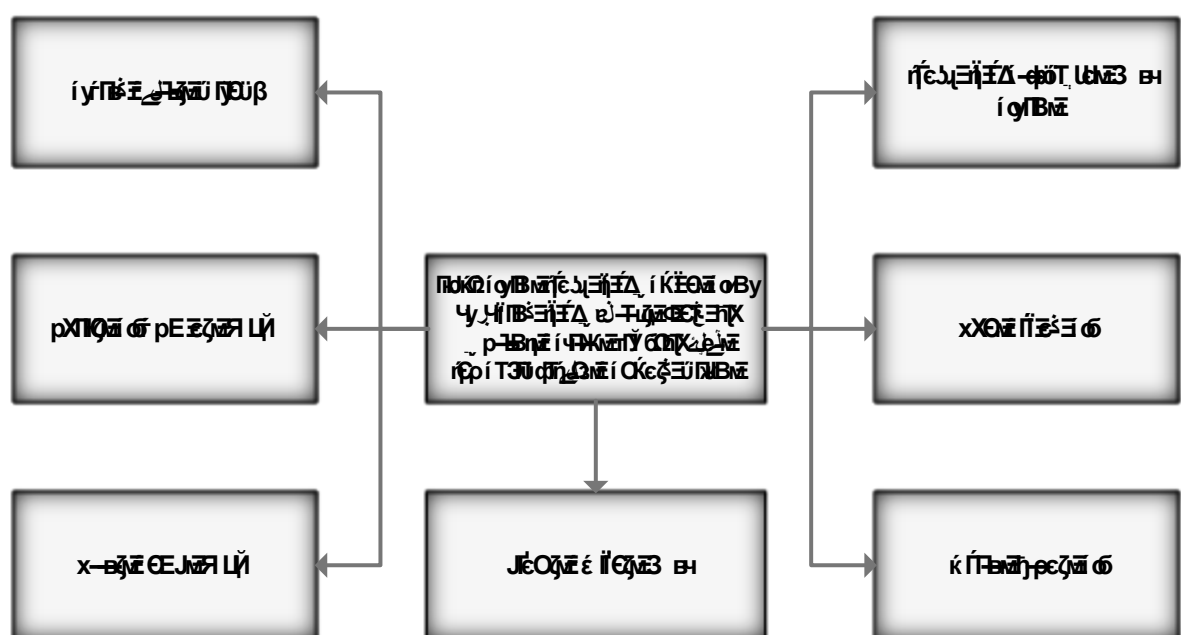
بالإضافة إلى ذلك، يمكن لإدارة الجودة الشاملة أن تساهم في تعزيز التعاون والتفاعل بين فرق العمل في قسم الصيانة والتشغيل. من خلال تبادل المعرفة والخبرات وتعزيز التعاون بين الموظفين، يتم تحسين فعالية العمل وتحقيق أداء أفضل للمشاريع.

يمكن أيضًا تحقيق فوائد إضافية من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قسم الصيانة والتشغيل، مثل تحسين استخدام الموارد وزيادة كفاءة العمليات وتقليل الهدر وتحسين سلامة العمل.

لذا، يمكن القول إن إدارة الجودة الشاملة تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز الإبداع التنظيمي في إدارة المشاريع، خاصة في قسم الصيانة والتشغيل. من خلال التركيز على تحسين الجودة وتشجيع التفكير الإبداعي وتعزيز التعاون، يتم تحقيق تطور وتقدم في العمليات وتحقيق أداء أفضل وتلبية توقعات العملاء.

مشكلة الدراسة:

مشكلة الدراسة في إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابداع التنظيمي في إدارة المشاريع، مع التركيز على أقسام الصيانة والتشغيل في الشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظة جدة، تأتي نتيجة لعدة تحديات وصعوبات تواجهها هذه الأقسام وتؤثر على قدرتها على تحقيق الجودة والابتكار في إدارة المشاريع. سأقوم بشرح هذه المشكلة باستفاضة:

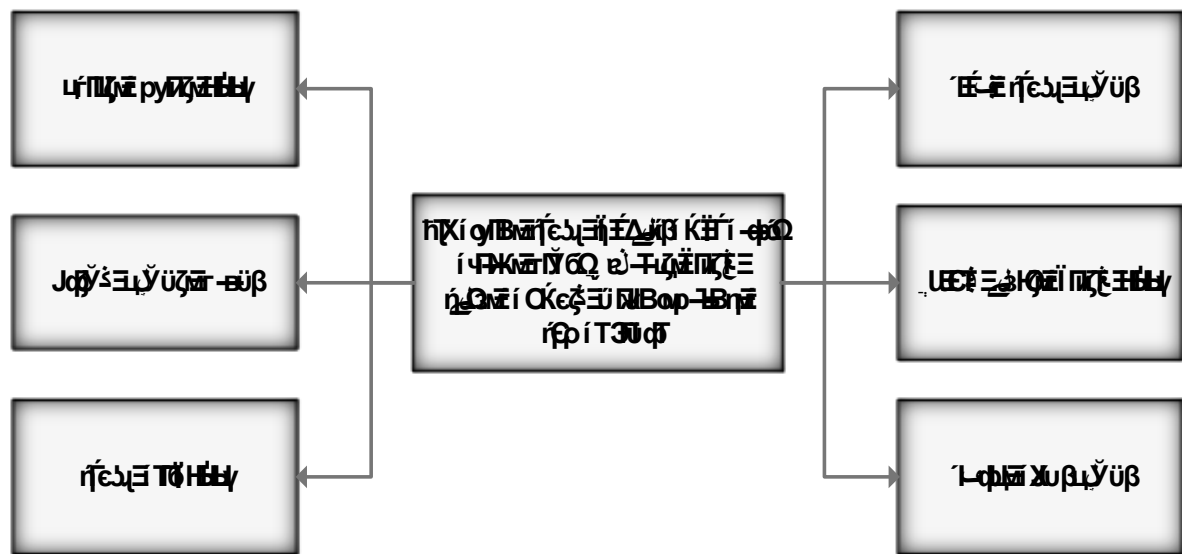


رسم توضيحي 1: مشكلة الدراسة في إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الإبداع التنظيمي في إدارة المشاريع، مع التركيز على أقسام الصيانة والتشغيل في الشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جدة.

1. **نقص الوعي بأهمية إدارة الجودة الشاملة:** قد يكون هناك نقص في الوعي والتفهم الكافي لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في إدارة المشاريع. قد يعتبر البعض أنها مجرد عملية تكميلية أو إجراءات تقليدية، دون أن يدركوا أنها تعد منهجية شاملة تؤثر على جميع جوانب العمل في المشاريع.
 2. **قلة الموارد والدعم:** قد تواجه أقسام الصيانة والتشغيل في الشركات المتوسطة والكبيرة نقصاً في الموارد والدعم اللازمين لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال. يتطلب تنفيذ TQM تخصيص موارد مالية وبشرية كافية، بالإضافة إلى توفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين، وهذا قد يكون تحدياً في بعض الأحيان.
 3. **قلة التوجيه القيادي:** قد يكون هناك نقص في التوجيه والدعم القيادي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام الصيانة والتشغيل. يجب أن يكون القادة والمديرين على دراية بفوائد TQM ويكونوا ملتزمين بتوفير الدعم والموارد اللازمة لتحقيقها بنجاح.
 4. **تحديات التغيير والمقاومة:** تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب تغييراً في ثقافة العمل والعمليات الحالية، وهذا يمكن أن يواجه مقاومة من بعض الموظفين والفرق. قد يكون من الصعب تحقيق التغيير وتبني الممارسات الجديدة دون تواجه بعض التحديات.
 5. **ضعف التواصل وقلة التفاعل:** قد يكون هناك ضعف في التواصل والتفاعل بين أقسام الصيانة والتشغيل وبين باقي الأقسام في المشاريع. يجب أن يتم التواصل بشكل فعال وتتبادل المعلومات والأفكار بين الأقسام المختلفة لتحقيق تكامل الجهود وتعزيز الابتكار والجودة.
 6. **ضعف الرصد والتقييم:** قد يشكل ضعف الرصد والتقييم لأداء أقسام الصيانة والتشغيل عقبة أمام تحقيق الجودة الشاملة والابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع. يجب توفير آليات فعالة لرصد وتقييم الأداء وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسينات وتطوير.
 7. **نقص التدريب والتطوير:** إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الابتكار التنظيمي يتطلبان توفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين. قد يكون هناك نقص في الاستثمار في تطوير المهارات والمعرفة التي تحتاجها أقسام الصيانة والتشغيل لتحقيق الجودة الشاملة وتعزيز الابتكار.
- تلك هي بعض المشكلات التي قد تواجه دراسة إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع في أقسام الصيانة والتشغيل بالشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جدة. يجب معالجة هذه المشكلات بشكل فعال لتحقيق التحسين المستمر وتعزيز الجودة والابتكار في إدارة المشاريع.

أهمية الدراسة:

إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي منهجية إدارية تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في جميع جوانب المؤسسة. تعتبر TQM أداة قوية لتحسين الأداء التنظيمي وتعزيز الابتكار في إدارة المشاريع. وتوجد أهمية كبيرة في دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جدة من حيث:



رسم توضيحي 2: أهمية دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جدة.

- 1. تحسين الجودة والأداء:** إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى تحقيق تحسين مستمر في الجودة والأداء. بتطبيق مفاهيم TQM في أقسام الصيانة والتشغيل، يمكن تحقيق تحسينات في عمليات الصيانة والتشغيل، وتقليل الأخطاء والعيوب، وتحسين كفاءة العمل. هذا يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة، وبالتالي يؤثر بشكل إيجابي على أداء المشاريع.
- 2. تعزيز الابتكار والتفكير الإبداعي:** إدارة الجودة الشاملة تشجع على التفكير الإبداعي وتبني ثقافة التحسين المستمر. عند تطبيق TQM في أقسام الصيانة والتشغيل، يتم تحفيز الموظفين على تقديم الأفكار الجديدة والمبتكرة لتحسين العمليات والممارسات. يعمل ذلك على تعزيز الابتكار التنظيمي وتحفيز الموظفين على التفكير الإبداعي وتطوير حلول جديدة للتحديات التي تواجهها أقسام الصيانة والتشغيل.

3. **تحسين تجربة العملاء:** إدارة الجودة الشاملة تعتبر العملاء مركز اهتمامها. بتطبيق TQM في أقسام الصيانة والتشغيل، يمكن تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات عالية الجودة وفقًا لمتطلباتهم وتوقعاتهم. هذا يساهم في رضا العملاء وتعزيز الولاء للمشروع والشركة بشكل عام.

4. **تعزيز التكامل والتعاون:** إدارة الجودة الشاملة تعمل على تحقيق التكامل والتعاون بين أقسام المشروع. من خلال تطبيق TQM في أقسام الصيانة والتشغيل، يتم توحيد الجهود وتعزيز التعاون بين الفرق المختلفة، مما يؤدي إلى تحقيق تنسيق أفضل بين أقسام المشروع وتحقيق التوازن بين الأهداف المختلفة. هذا يعزز الابتكار التنظيمي ويسهم في نجاح إدارة المشاريع.

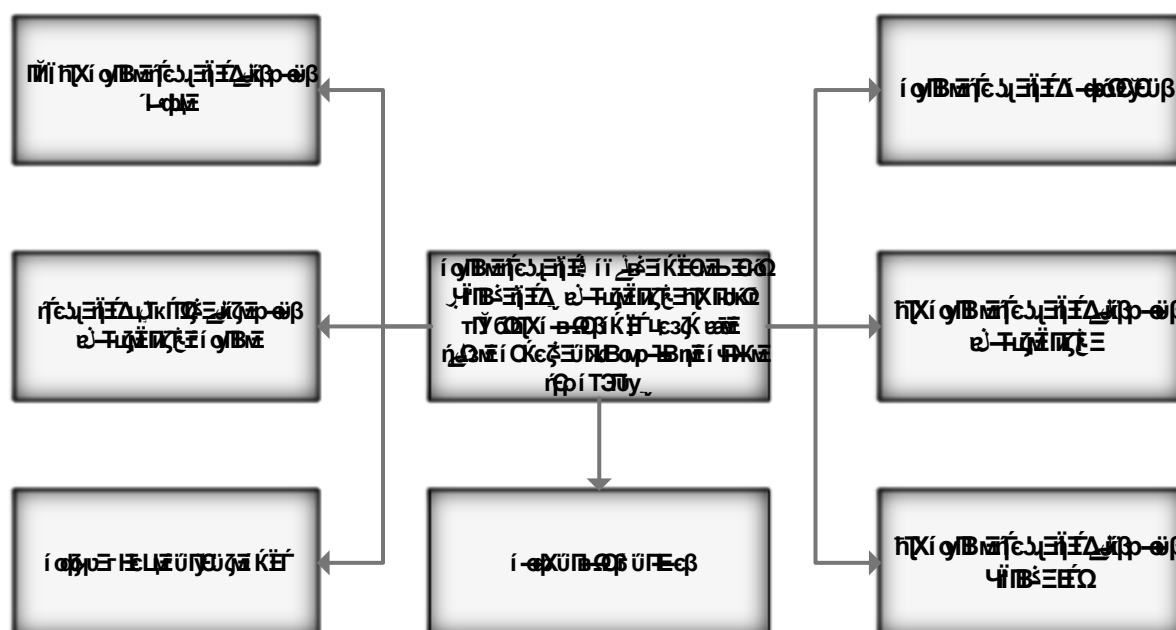
5. **تحقيق التحسين المستمر:** إدارة الجودة الشاملة تركز على التحسين المستمر واعتماد مفهوم "الدورة الحمراء" لتحقيق التحسين المستمر في العمليات. بتطبيق TQM في أقسام الصيانة والتشغيل، يتم تشجيع الموظفين على تحليل العمليات وتحديد الفجوات والاختلالات، ومن ثم تطبيق إجراءات التحسين المستمر. هذا يساهم في تحسين أداء المشروع وزيادة الكفاءة والفعالية.

6. **تعزيز رقابة الجودة:** إدارة الجودة الشاملة تعمل على تعزيز رقابة الجودة وضمان تنفيذ المعايير والمتطلبات الجودة بشكل صارم. بتطبيق TQM في أقسام الصيانة والتشغيل، يتم وضع نظام رقابة الجودة يضمن التزام الموظفين بالمعايير والإجراءات المحددة. هذا يساهم في تحقيق الجودة المطلوبة وتجنب حدوث أخطاء أو انحرافات في العمليات.

باختصار، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة بمحاظفة جدة يمكن أن يؤدي إلى تحقيق الجودة والابتكار التنظيمي. يمكن أن تساهم TQM في تحسين الأداء وتعزيز التفكير الإبداعي وتحسين تجربة العملاء وتحقيق التكامل والتعاون وتحقيق التحسين المستمر وتعزيز رقابة الجودة. تلك العوامل تؤثر إيجابيًا على إدارة المشاريع وتساهم في نجاحها وتحقيق تفوقها في سوق الأعمال.

أهداف الدراسة:

أهداف الدراسة المقترحة لإدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع، والتي ستكون دراسة تطبيقية على أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة، تشمل مجموعة من الأهداف الرئيسية التي يتوجب تحقيقها.



رسم توضيحي 3: أهداف الدراسة المقترحة لإدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع، والتي ستكون دراسة تطبيقية على أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة.

1. **تحديد أهمية إدارة الجودة الشاملة:** تهدف الدراسة إلى توضيح أهمية إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز الابتكار في إدارة المشاريع. ستتم مناقشة النظريات والمفاهيم المرتبطة بـ TQM وكيف يمكن تطبيقها في مجال الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة.
2. **تحليل تأثير إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي:** ستقوم الدراسة بتحليل وتقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في أقسام الصيانة والتشغيل. ستتم دراسة كيفية تحسين الجودة والأداء من خلال TQM وكيف يؤدي ذلك إلى تعزيز التفكير الإبداعي وتحقيق الابتكار في إدارة المشاريع.
3. **تحليل تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء المشاريع:** ستركز الدراسة أيضًا على تحليل تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المشاريع بشكل عام. ستدرس كيف يمكن أن تؤثر TQM على تحسين جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة وتقليل الأخطاء والعيوب وتحسين كفاءة العمل وتحقيق أهداف المشروع بنجاح.

4. تحليل تأثير إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء: ستقوم الدراسة بتحليل تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في قطاعات الصيانة والتشغيل. ستتم دراسة كيف يمكن أن يؤثر TQM على تحسين تجربة العملاء وتلبية متطلباتهم وتوقعاتهم، وبالتالي تعزيز العلاقة بين المشروع والعملاء.

5. تحليل التأثير المتبادل بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار التنظيمي: ستدرس الدراسة التأثير المتبادل بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع. ستتم دراسة كيفية تعزيز التفكير الإبداعي والابتكار من خلال تطبيق مبادئ وأدوات إدارة الجودة الشاملة، وكيف يؤدي ذلك في النهاية إلى تحسين أداء المشروع وتحقيق النجاح المستدام.

6. دراسة التحديات والعوائق المحتملة: ستقوم الدراسة بتحليل التحديات والعوائق التي يمكن مواجهتها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاعات الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في جدة. ستتم مناقشة العوامل المؤثرة التي يجب أخذها في الاعتبار لتحقيق النجاح في تطبيق TQM وتحقيق الابتكار التنظيمي.

7. توصيات وتطبيقات عملية: سيكون هدف الدراسة هو توفير توصيات عملية وملموسة للشركات المتوسطة والكبيرة في مجال الصيانة والتشغيل، تساعد على تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتعزيز الابتكار التنظيمي في مشاريعهم. ستتم مشاركة أمثلة عملية وأدوات وتقنيات قابلة للتطبيق لتحقيق الأهداف المرجوة.

باختصار، فإن الدراسة العملية المقترحة تهدف إلى تحليل أثر إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي وأداء المشاريع في قطاعات الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة. ستقدم الدراسة توصيات عملية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتعزيز الابتكار التنظيمي، مما يساهم في تحسين الجودة، ورضا العملاء، وأداء المشاريع بشكل عام.

تساؤلات الدراسة (الفروض):

تساؤلات الدراسة (الفروض) تهدف إلى استكشاف وتحليل أثر إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على أقسام الصيانة والتشغيل في الشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظة جدة. بعض الأسئلة الرئيسية والأسئلة الفرعية التي تشكل تساؤلات الدراسة:

- الأسئلة الرئيسية:

1. ما هو أثر إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع؟
 2. ما هو دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع في أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جدة؟
 3. ما هي التوصيات العملية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جدة؟
- الأسئلة الفرعية:

1. ما هي مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة؟
2. ما هي أدوات وتقنيات إدارة الجودة الشاملة التي يمكن تطبيقها في إدارة المشاريع؟
3. ما هي العوامل التي تؤثر في الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع؟
4. كيف يمكن قياس مستوى الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع؟
5. ما هي التحديات المحتملة التي يمكن مواجهتها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام الصيانة والتشغيل؟
6. كيف يمكن تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في أقسام الصيانة والتشغيل؟
7. كيف يمكن استخدام أدوات وتقنيات إدارة الجودة الشاملة لتحسين تنظيم العمل والعمليات في أقسام الصيانة والتشغيل؟
8. كيف يمكن أن تؤثر إدارة الجودة الشاملة على ثقافة الابتكار وتحفيز الموظفين في أقسام الصيانة والتشغيل؟
9. ما هي النتائج المتوقعة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيما يتعلق بالابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع؟
10. ما هي الخطوات الضرورية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام الصيانة والتشغيل؟
11. ما هي السياسات والإجراءات التي يجب أن تتبعها الشركات لضمان تطبيق إدارة الجودة الشاملة بفعالية في أقسام الصيانة والتشغيل؟
12. ما هي الدورات التدريبية وورش العمل التي يمكن تقديمها للموظفين في أقسام الصيانة والتشغيل لتعزيز الوعي والمهارات في إدارة الجودة الشاملة؟
13. ما هي الاستراتيجيات التسويقية التي يمكن استخدامها لتعزيز تبني إدارة الجودة الشاملة في أقسام الصيانة والتشغيل؟

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (إمام، 2022) إلى التعرف على دور الإبداع التنظيمي في العلاقة بين أبعاد الجودة الشاملة و ممارسة ريادة الأعمال في المنظمات واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها بواسطة استقصاء تم توزيعه على عينة قوامها (183 مفردة من العاملين في قطاع البترول ، وتم اختيار العينة من مجتمع بلغ (220) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيره معنوية للإبداع التنظيمي (كمتغير وسيط) تفاعلي في العلاقة بين الجودة الشاملة بأبعادها، (إقناع ودعم الإدارة العليا – مشاركة الموظفين وتحفيزهم – تدريب الموظفين وتأهيلهم – نظام المعلومات و جمع البيانات – التخطيط الإستراتيجي و استمرارية التحسين) (كمتغير مستقل)، وممارسة ريادة الأعمال (كمتغير تابع) في القطاع محل الدراسة. وقد أوصت نتائج الدراسة أن مجال إدارة الجودة الشاملة، الإبداع التنظيمي، وريادة الأعمال من المجالات الخصبة للأبحاث المستقبلية ويمكن أن تركز الإدارة العليا بالشركات وعلى ان تعمل على تعزيز البرامج التدريبية لكافة المستويات الإثارية لدورها الواضح والذي يتجلى في روح الفريق بين العاملين بالشركة. وعلى الإدارة العليا تشجيع العاملين على البحث والتطوير للاستفادة من قدرات الموظفين الذين يمتازوا بالتأهيل العلمي والعملية للمزيد من التحسين المستمر بالشركة لتحقيق الريادة.

هدفت دراسة (عبدالله، 2019) إلى التعرف ممارسات إدارة الجودة بأبعادها (التحسين المستمر، واتخاذ القرارات بناء على المعلومات، ودعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل) وأثرها على الإبداع التنظيمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قام الباحث بإعداد استبانة لقياس أثر التعرف ممارسات إدارة الجودة وأثرها على الإبداع التنظيمي باستخدام الطريقة الملائمة، حيث قام الباحث باختيار عينة الدراسة ملائمة، تم توزيع (450) استبانة، تم استرجاع (411) استبانة بنسبة بلغت (91%) من عينة الدراسة، وقد تم استبعاد (11) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل من الاستبانات الموزعة، حيث بلغ العدد النهائي الذي تم تحليله (400) استبانة، وللإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها فقد قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتطبيق معادلة الانحدار المتعدد. وعليه توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان أهمها إن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند الدالة ($\alpha \leq 0.05$) ممارسات إدارة الجودة وأثرها على الإبداع التنظيمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الأردن.

هدفت دراسة (السيد، 2022) إلى التعرف على دور الإبداع التنظيمي في العلاقة بين أبعاد الجودة الشاملة و ممارسة ريادة الأعمال في المنظمات واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها بواسطة استقصاء تم توزيعه على عينة قوامها (183)

مفردة من العاملين في قطاع البترول في محافظة أسيوط، وتم اختيار العينة من مجتمع بلغ (220) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيره معنوية للإبداع التنظيمي (كمتغير وسيط تفاعلي في العلاقة بين الجودة الشاملة بأبعادها، (إقناع ودعم الإدارة العليا – مشاركة الموظفين وتحفيزهم – تدريب الموظفين وتأهيلهم – نظام المعلومات و جمع البيانات – التخطيط الاستراتيجي و استمرارية التحسين) (كمتغير مستقل)، وممارسة ريادة الأعمال (كمتغير تابع) في القطاع محل الدراسة. وقد أوصت نتائج الدراسة أن مجال إدارة الجودة الشاملة، الإبداع التنظيمي، وريادة الأعمال من المجالات الخصبة للأبحاث المستقبلية ويمكن أن تركز الإدارة العليا بالشركات وعلى ان تعمل على تعزيز البرامج التدريبية لكافة المستويات الإدارية لدورها الواضح والذي يتجلى في روح الفريق بين العاملين بالشركة. وعلى الإدارة العليا تشجيع العاملين على البحث والتطوير للاستفادة من قدرات الموظفين الذين يمتازوا بالتأهيل العلمي والعملية للمزيد من التحسين المستمر بالشركة للتحقيق الريادة.

هدف هذا البحث (الوهاب، 2017) إلى تقييم مدى تبني ممارسات إدارة الجودة الشاملة في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار وتشخيص آليات ووسائل الإبداع التكنولوجي المطبق فيها، فضلا عن تحديد طبيعة العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة (إدارة العمليات، علاقات العاملين، علاقات الزبائن) والإبداع التكنولوجي (الإبداع التدريجي للخدمة، الإبداع التدريجي للعملية، الإبداع الجذري للخدمة، الإبداع الجذري للعملية)، وتم استخدام قوائم الفحص و تم اعتماد العديد من الأساليب والأدوات الرياضية والإحصائية كالنسبة المئوية، والوسط الحسابي والتكرارات فضلا عن اعتماد اختبار Z الذي يوضح مدى وجود انعكاس لممارسات إدارة الجودة الشاملة في الإبداع التكنولوجي، وقد توصل البحث إلى أن إدارة المصرف استطاعت توظيف مجموعة من ممارسات إدارة الجودة الشاملة والاستفادة منها في ادخال تكنولوجيا جديدة أو تطوير وتحسين التكنولوجيا المستخدمة في فهم وانجاز وتسهيل أعمال المصرف بشكل أكثر كفاءة وتوقفا. وتضمن عددا من التوصيات منها قيام إدارة المصرف بتدريب العاملين على برنامج الجودة لتعزيز الوعي حول مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة ونشر ثقافتها من خلال نشرات متخصصة فضلا عن تنظيم مؤتمرات وندوات حول إدارة الجودة الشاملة، والاستفادة من رأس المال الفكري الموجود في المصرف بما يمتلكه من معرفة ومهارات وخبرات والاستمرار بتحفيظه لإطلاق الطاقة الفكرية الإبداعية وجعله ضرورة استراتيجية.

هدفت دراسة (البطي، 2022) إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها: (اقتناع ودعم الإدارة العليا – فرق العمل – تدريب العاملين) على الإبداع الإداري، وتم استخدام منهج التحليل الوصفي والاستبانة في جمع البيانات الأولية، طبقت هذه الدراسة على العاملين بصندوق التضامن الاجتماعي بسرت، وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج منها: وجود أثر لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها:

(اقتناع ودعم الإدارة العليا – فرق العمل – تدريب العاملين) على الإبداع الإداري، وأوضحت الدراسة أن البعد الأكثر تأثيراً على الإبداع الإداري هو بُعد (فرق العمل)، يليه بُعد (تدريب العاملين)، ثم بُعد (اقتناع ودعم الإدارة العليا)، وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني صندوق التضامن لنظام إدارة الجودة الشاملة في جميع سياساته وبرامجه وإجراءاته، وأيضاً الاهتمام بالإبداع الإداري ومعرفة أهم العوامل المؤثرة عليه، والعمل على إزالة وتدنية العقبات التي تقف عائقاً في طريقه.

هدفت هذه الدراسة (العلاقي، 2015) إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تميز التنظيم والتنظيم والأساليب في المصارف التجارية الليبية، ولكي تتحقق أهداف هذه الدراسة تم تصميم استمارة استبيان وتوزيعها على الفروع الرئيسية للمصارف التجارية (مصرف الوحدة-مصرف الصحاري-مصرف الجمهورية-المصرف التجاري) باختيار عينة مكونة من (486) مفردة بنسبة 40% من مجتمع الدراسة المتكون من (1215) مفردة وقد تم توزيع (486) استمارة استبيان استرجع منها (292) بنسبة استرجاع 60.8 % تم استبعاد (21) استمارة لعدم صلاحيتها للتحليل ولقد خضعت للتحليل (271) استمارة أي بنسبة 92.2% من الاستمارات المسترجعة وما نسبته 55.7 % من عينة الدراسة وبنسبة 22 % من مجتمع الدراسة وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي. ولقد تم استخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) لتحليل بيانات استمارة الاستبيان، واعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي في عرض وتوضيح الدراسات السابقة وعلى المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل وتفسير البيانات المتحصل عليها باستخدام أداة الدراسة "استمارة الاستبيان" لتحقيق أهدافها، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى فهم وإدراك العينة المدروسة لإبعاد الجودة الشاملة جاء بدرجة مرتفعة، كما جاء إدراك وفهم العينة لمفهوم التميز التنظيمي بدرجة مرتفعة نسبياً، وأوضحت الدراسة بأن المصارف التجارية الليبية تمارس مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال التركيز على تحقيق أهدافها وفقاً لمتطلبات الجودة، ويوجد أثر هام له دلالة إحصائية لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في تميز التنظيم في المصارف التجارية الليبية.

الغرض من هذه الدراسة (Wang, 2006) هو دراسة العلاقة بين ممارسة إدارة الجودة الشاملة (TQM) والتحسين المستمر لممارسة إدارة المشاريع الدولية (CIIPM). استناداً إلى مراجعة الأدبيات والمقابلات النوعية مع خبراء إدارة الجودة الشاملة وإدارة المشاريع، تم طرح أربع فرضيات حول كيفية تأثير عناصر إدارة الجودة الشاملة على CIIPM. يتم استخدام مسح مقطعي تم جمعه من أكثر من 100 مدير دولي من المستوى المتوسط إلى الأعلى للتحقق من صحة هذه الفرضيات. تشير الدراسة إلى أن العلاقة بين عناصر إدارة الجودة الشاملة "الناعمة" و CIIPM أكثر أهمية من العلاقة بين عناصر إدارة الجودة الشاملة "الصلبة" و CIIPM.

تهدف هذه الدراسة البحثية (Levin, 2018) إلى دراسة دور الإبداع وإدارة المشاريع كجوانب مهمة لجودة الخدمة. السياق هو صناعة الإعلان التي تتميز بقدرة تنافسية عالية وعملائها لديهم احتياجات وتوقعات محددة للغاية. تم جمع البيانات باستخدام مقابلات متعمقة مع مديري التسويق وقادة المشاريع الذين كانوا مسؤولين عن الاحتياجات الإعلانية لمؤسساتهم. توفر النتائج رؤى تفصيلية حول طبيعة الكفاءة الإبداعية وعملية إدارة المشروع ونتائج المشروع من وجهة نظر العملاء. تتضمن الكفاءة الإبداعية تقييم العمل الإبداعي الذي تنتجه وكالات الإعلان وموظفيها. تعكس عمليات إدارة المشروع الحاجة إلى تطوير الخطط والميزانيات التفصيلية ونشرها، بالإضافة إلى وجود عملية واضحة لإدارة التغيير بمجرد التوقيع على نطاق المشروع وخطته. تعد هذه الدراسة الأولى من نوعها التي تستخدم منهجاً نوعياً لبحث دور الإبداع وإدارة المشاريع في تعزيز جودة الخدمة لوكالات الإعلان.

المنهجية وطرق البحث:

تستخدم هذه الدراسة منهجية كمية للتحقق من العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع، وذلك بتطبيق دراسة تطبيقية على أقسام الصيانة والتشغيل في الشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظة جدة. تهدف هذه المنهجية إلى قياس وتحليل البيانات الكمية واستنتاج النتائج بناءً على التحليل الإحصائي.

تتضمن المنهجية وطرق البحث الكمية في هذه الدراسة العناصر التالية:

1. تحديد المتغيرات:

- يجب تحديد المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة في الدراسة. في هذه الحالة، المتغير المستقل هو إدارة الجودة الشاملة، والمتغير التابع هو الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع.

2. تطوير أدوات القياس:

- يجب تطوير أدوات القياس المناسبة لقياس المتغيرات في الدراسة. قد تشمل هذه الأدوات استبيانات محددة ومقاييس موثوقة لقياس مفاهيم إدارة الجودة الشاملة والابتكار التنظيمي.

3. جمع البيانات:

- يتم جمع البيانات من أقسام الصيانة والتشغيل في الشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظة جدة باستخدام الأدوات المطورة في الخطوة السابقة. يمكن أن تشمل وسائل جمع البيانات المقابلات المباشرة مع الموظفين والاستبيانات الموزعة على العناصر المستهدفة.

4. تحليل البيانات:

- يتم تحليل البيانات المجمعة باستخدام أساليب التحليل الإحصائي المناسبة. يمكن أن تشمل هذه الأساليب تحليل الارتباط وتحليل الانحدار لتحديد طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار التنظيمي.

5. التفسير والاستنتاج:

- يتم تفسير النتائج المستخلصة من التحليل الإحصائي وتحليلها بشكل دقيق لتوصل إلى استنتاجات موثوقة. يتم استخدام هذه الاستنتاجات لتأكيد أو تجديد الفرضيات والتوصيات المطروحة في الدراسة.

باستخدام المنهجية الكمية، يتمكن الباحثون من تحقيق قياس دقيق وتحليل للعلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع، وتوفير نتائج محددة وموثوقة. يساعد النهج الكمي في توفير قاعدة قوية للتوصيات واتخاذ القرارات الإدارية بناءً على النتائج العلمية المستندة.

ومن أجل ضمان دقة وموثوقية الدراسة، يجب أيضاً مراعاة بعض النقاط الأخرى في المنهجية الكمية مثل:

1. عينة الدراسة:

- يجب اختيار عينة ممثلة ومناسبة من أقسام الصيانة والتشغيل في الشركات المتوسطة والكبيرة بمحاظفة جدة. يجب أن تتضمن العينة عدداً كافياً من الشركات والمشاريع لتعزيز التنوع والتمثيلية.

2. التحكم في المتغيرات الأخرى:

- يجب مراعاة ومراقبة المتغيرات الأخرى التي قد تؤثر على النتائج، مثل حجم الشركة، وطبيعة الصناعة، وخبرة العاملين. يمكن استخدام تقنيات التحكم الإحصائي للتحكم في هذه المتغيرات وتحليل تأثيرها.

3. التحليل الإحصائي:

- يجب استخدام أدوات وتقنيات التحليل الإحصائي المناسبة لتحليل البيانات المجمعة. يمكن استخدام تحليل الارتباط لقياس العلاقة بين المتغيرات وتحليل الانحدار لتحديد الأثر المتبادل بينها.

4. التحليل والتفسير:

- يجب أن يتم تفسير النتائج بعناية وتحليلها بشكل صحيح ومنطقي. يجب أن تتم مقارنة النتائج مع الأدبيات السابقة والنظريات المرتبطة لتأكيد الاستنتاجات والتوصيات.

أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات):

في دراسة إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع، يمكن استخدام عدة أدوات في جمع البيانات. بعض الأدوات المحتملة لجمع البيانات في هذه الدراسة التطبيقية على أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظه جدة:

1. استبيانات:

- يمكن تصميم استبيانات لجمع البيانات من موظفي أقسام الصيانة والتشغيل في الشركات المستهدفة. يمكن أن تحتوي الاستبيانات على أسئلة متعلقة بإدارة الجودة الشاملة والابتكار التنظيمي وتقدير مستوى الجودة والابتكار في المشاريع.

2. مقابلات شخصية:

- يمكن إجراء مقابلات شخصية مع مدراء وموظفي أقسام الصيانة والتشغيل في الشركات المستهدفة. تسمح المقابلات بجمع معلومات أعمق حول إدارة الجودة الشاملة والابتكار التنظيمي وتحديد العوامل المؤثرة على الابتكار.

3. مراجعة وثائق وتقارير الشركة:

- يمكن مراجعة وثائق وتقارير الشركة المتاحة للحصول على معلومات حول إدارة الجودة الشاملة والابتكار التنظيمي وقياس الجودة والابتكار في المشاريع.

4. مجموعات التركيز:

- يمكن تشكيل مجموعات التركيز لمناقشة ومحاورة الموظفين حول إدارة الجودة الشاملة والابتكار التنظيمي وتبادل الآراء والتجارب والتحفيز على الابتكار.

5. ملاحظة ميدانية:

- يمكن إجراء ملاحظات ميدانية لمراقبة وتسجيل السلوك والممارسات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة والابتكار التنظيمي في أقسام الصيانة والتشغيل.

6. تحليل البيانات الثانوية:

- يمكن استخدام البيانات الثانوية مثل تقارير الأداء والمؤشرات السابقة لتحليل أثر إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في المشاريع السابقة.

مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زمني):

إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع في أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة بمحافظة جدة يمكن أن يتم دراستها في ثلاث مجالات رئيسية: المجال البشري، المجال المكاني، والمجال الزمني.

1. المجال البشري:

- تأثير إدارة الجودة الشاملة على رضا الموظفين: يمكن أن تتم دراسة تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على مستوى رضا ورغبة الموظفين في الابتكار وتحسين العمليات في أقسام الصيانة والتشغيل.
- تأثير إدارة الجودة الشاملة على القيادة والتحفيز: يمكن أن يتم دراسة كيفية تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على قدرات القادة في تحفيز وتمكين الموظفين للابتكار وتحقيق التميز التنظيمي.

2. المجال المكاني:

- تأثير إدارة الجودة الشاملة على الهيكل التنظيمي: يمكن أن تتم دراسة كيفية تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على هيكل وتنظيم أقسام الصيانة والتشغيل، وكيفية تعزيز التعاون والتفاعل بين الأقسام المختلفة لتحقيق الابتكار وتحسين الأداء.
- تأثير إدارة الجودة الشاملة على العمليات والإجراءات: يمكن أن يتم دراسة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين العمليات والإجراءات في أقسام الصيانة والتشغيل، وكيفية تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة الكفاءة والإنتاجية.

3. المجال الزمني:

- تأثير إدارة الجودة الشاملة على التخطيط والتنفيذ: يمكن أن تتم دراسة كيفية تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على عمليات التخطيط والتنفيذ في إدارة المشاريع لأقسام الصيانة والتشغيل، وكيفية تحقيق الابتكار وتحسين الأداء في الجدولة والتنفيذ الفعال للمشاريع.
- تأثير إدارة الجودة الشاملة على التحسين المستمر: يمكن أن يتم دراسة كيفية تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تعزيز ثقافة التحسين المستمر في أقسام الصيانة والتشغيل، وكيفية تحقيق الابتكار وتطوير الممارسات والعمليات لتحسين الأداء والجودة.

الملخص Summary

إدارة الجودة الشاملة هي منهجية تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في جميع جوانب العمل في المؤسسات. تعتبر إدارة الجودة الشاملة أساسية في إدارة المشاريع، وتلعب دورًا حاسمًا في تعزيز

الابتكار التنظيمي. تهدف هذه الدراسة التطبيقية إلى فهم أثر إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة.

تتناول الدراسة عدة مجالات لفهم هذا الأثر. في المجال البشري، يتم تحليل تأثير إدارة الجودة الشاملة على رضا وتحفيز الموظفين، وكيفية تحسين قدرات القادة في تمكين الموظفين للابتكار. في المجال المكاني، يتم استكشاف كيفية تأثير إدارة الجودة الشاملة على هيكل التنظيم والتعاون بين الأقسام المختلفة. أما في المجال الزماني، فتركز الدراسة على تحليل تأثير إدارة الجودة الشاملة على عمليات التخطيط والتنفيذ، وكذلك تعزيز ثقافة التحسين المستمر.

من خلال هذه الدراسة التطبيقية، سنتمكن الشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة من فهم أثر إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في أقسام الصيانة والتشغيل. ستساعدهم النتائج في تحسين أداء العمليات وجودة الخدمات، وتعزيز التعاون والتفاعل بين الأقسام المختلفة. كما ستساعد هذه الدراسة على تعزيز ثقافة التحسين المستمر وتحفيز الموظفين للابتكار، مما يؤدي إلى تحقيق تميز تنظيمي وتحقيق أهداف المشاريع بكفاءة وفعالية أكبر.

التوصيات:

بناءً على الدراسة التطبيقية التي تناولت أثر إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي في إدارة المشاريع في أقسام الصيانة والتشغيل للشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة، يمكن توجيه التوصيات التالية:

1. **تطبيق إدارة الجودة الشاملة:** يجب على الشركات المتوسطة والكبيرة في محافظة جدة تبني أسس إدارة الجودة الشاملة كنهج منهجي في جميع جوانب العمل. يجب أن يتم تدريب الموظفين على مفاهيم وأدوات إدارة الجودة الشاملة وتعزيز الالتزام بها.
2. **تحسين التواصل والتعاون بين الأقسام:** يجب تعزيز التواصل والتعاون بين أقسام الصيانة والتشغيل والأقسام الأخرى في المؤسسة. يمكن تنظيم اجتماعات دورية وورش عمل لتعزيز التفاهم المشترك وتبادل المعرفة والخبرات.
3. **تعزيز ثقافة التحسين المستمر:** يجب تشجيع ثقافة التحسين المستمر في جميع أقسام الصيانة والتشغيل. يمكن تنظيم فرق عمل متعددة التخصصات لتقييم العمليات الحالية وتحديد فرص التحسين وتطويرها بشكل مستمر.
4. **تحفيز الموظفين للابتكار:** يجب تعزيز روح الابتكار والإبداع بين الموظفين في أقسام الصيانة والتشغيل. يمكن تنظيم دورات تدريبية وورش عمل لتنمية مهارات التفكير الابتكاري وتشجيع الموظفين على تقديم الأفكار الجديدة والمبتكرة.
5. **قياس الأداء والتقييم المستمر:** يجب تطبيق نظام قياس الأداء المستمر لتقييم تأثير إدارة الجودة الشاملة على الابتكار التنظيمي. يجب تحليل البيانات واستخلاص الدروس المستفادة لتحسين العمليات والممارسات.
6. **تبني الثقافة التنظيمية المبتكرة:** يجب تعزيز الثقافة التنظيمية المبتكرة وتحفيز الموظفين على تبني المبادرات الجديدة والتغيير. يجب تشجيع القادة على دعم الابتكار وتوفير بيئة تشجع على التجربة والتعلم.

المراجع والمصادر:

- Levin, E. (2018). The Role of Creativity and Project Management in Enhancing Service Quality of Advertising Agencies: A Qualitative Approach. Retrieved from <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1016/j.ausmj.2017.10.002>
- Wang, Y. J. (2006, 6). Relationship between total quality management (TQM) and continuous improvement of international project management (CIIPM). 26(5-6), 716-722. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0166497206000113>

أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري. (2022). البطي, ا. ع

Retrieved from



<https://journal.su.edu.ly/index.php/esj/article/view/176>

32(1). أثر الإبداع التنظيمي في العلاقة بين الجودة الشاملة وريادة الأعمال. (2022). السيد, ك

https://mosj.journals.ekb.eg/article_230550.html

الجودة الشاملة وأثر تطبيقها في تميز التنظيم والأساليب. (2015). العلاقي, ع. خ

<https://journals.asmarya.edu.ly/econ/index.php/epj/article/view/166>

ممارسات إدارة الجودة الشاملة وانعكاسها على الإبداع بحث تطبيقي في مصرف الشرق الأوسط. (2017). الوهاب, ن. ل
العراقي للاستثمار. Retrieved from

https://www.researchgate.net/publication/329312806_mmarsat_adart_aljwdt_alshamlt_wankasha_ly_alabda_bhth_ttbyqy_fy_msrf_alshrq_alawst_alraqy_llastthmar

الإبداع التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و ممارسات ريادة الأعمال (دراسة. (2022). إمام, ك. ا
(حالة. Retrieved from

https://mosj.journals.ekb.eg/article_230550_e5dd28a494fa53afeb78542861e6829e.pdf

مدى مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحسين التطوير التنظيمي للمؤسسات - دراسة حالة مؤسسة. (2018, 12 12). بختة, ب
متيجي ومصنع الحليب وحدتي مستغانم. Retrieved from

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/374/9/2/67932#:~:text=%EF%BA%97%EF%BB%8C%EF%BA%98%EF%B1%AA%20%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%EF%B3%89%EF%BB%AE%D8%AF%D8%A9%20%D8%A7%EF%BB%9F%EF%BA%B8%EF%BA%8E%EF%BB%A3%EF%BB%A0%EF%BA%94%20%EF%BB%9B%EF%BB%A>

ممارسات إدارة الجودة وأثرها على الإبداع التنظيمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الأردن. (2019). عبدالله, ا. ف

Retrieved from <https://search.mandumah.com/Record/948960>

Total Quality Management (TQM) مفهوم ادارة الجودة الشاملة. (2021, 5 4). محسن, ع. ا

<https://almerja.com/reading.php?idm=149293>

Midocean University

College of Management

Department of General Administration

**Total quality management and its impact on
organizational creativity in project management - an
applied study on maintenance and operation
departments for medium and large companies in Jeddah
Governorate**

Prepared by:

Waad Abdullah Alakhdar

Supervised by:

Dr. Waleed Sulaiman

Dr. alfaisal abdelhameed

Year: 2024