

دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إنتاجية العاملين بالقطاع الصناعي:
دراسة تطبيقية على الشركة الكهرباء السعودية.

إعداد الطالب/

فهد بن صالح السعوي

242001442

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة :

يعتبر مفهوم الجودة الشاملة من المفاهيم الهامة جداً في المجال الاقتصادي والإداري والصناعي في هذا العصر، حيث بدأت معظم المنظمات الإنتاجية تتبع منهج إدارة الجودة الشاملة لأهميته كمدخل أساسي لمواجهة التحديات التي تواجه هذه المنظمات، حيث أن الجودة هي مقياس يمكن المنظمات من المنافسة والبناء في ظل العولمة.

كما تعتبر إدارة الجودة الشاملة من أهم المواضيع التي استحوذت علي الاهتمام الكبير من قبل المديرين الممارسين والباحثين الاكاديميين كأحدي الأنماط الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية، يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية عصرية تركز علي عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة التي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوي الأداء والتحسين والتطوير المستمرين. وقد وجدت معظم الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة له انعكاسات إيجابية علي أداء المنظمة التي تطبقها، وذلك من خلال تحسين معدل الربحية وإنخفاض التكاليف ورفع الكفاءة الإنتاجية، وتحسين الأداء الحالي والاهتمام باستمراريتها، وبوجود المؤشرات التي تبين جدوي إدارة الجودة الشاملة ازدادت أهميتها وازدادت سرعة انتشارها . (عبد الله وإسماعيل، 2021)

باتت المنظمات في وقتنا الحالي تسعى بشكل غير مسبوق إلى تحسين وتطوير مخرجاتها (خدمات، منتجات) حيث يُعتبر هذا السعي بمثابة طرق مثالية لتقوية وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات وتحقيقها للمزايا التنافسية المنشودة من ذلك السعي، حيث أشار العديد من أصحاب المصالح والباحثين إلى الجودة

بأنها تلك الأبعاد والخصائص الفنية فقط ومن ناحية أخرى أشارت الدراسات الحديثة إلى عدم جواز هذا التعبير باعتبار أن الجودة مفهوم يتخطى المفهوم التقليدي الذي تمت الإشارة إليه لأن الجودة لها العديد من الأبعاد الإدارية لا سيما تلك التي تتعلق بالأداء الوظيفي للعاملين لديها والتي تعتبر المكمل الأساس للخصائص الفنية (Abu sultan 2011).

ويعتبر الأداء الوظيفي من أهم المحددات الرئيسية للجودة التي تهدف المنظمات إلى الوصول إليها، نظراً للعلاقة الرئيسة بمختلف أبعاد وأنشطة إدارة الجودة الشاملة التي تعتبر الطريق الأنسب للمنظمات في وقتنا الحالي لتحقيق النجاح المطلوب، بحيث تستند عملية الوصول إلى أداء وظيفي متميز إلى العمليات والأنشطة التي تقوم بها المنظمات من أجل رفع كفاءة الموظفين لديها وإكسابهم الخبرات والمؤهلات اللازمة لتحقيق الأداء الوظيفي المنشود، لا سيما إذا ما تم إجراء التحسينات المستمرة للأداء والمراقبة الدائمة من خلال التقييم والتدريب الذي يضمن أداءً وظيفياً متميزاً (Abdul (Hafiz & Hamid, 2015

ومن أجل تحقيق أفضل مستويات للأداء الوظيفي الذي يساهم بشكل رئيس في تحقيق نتائج أفضل لتلك التي تتعلق في تقديم وضمان احتياجات ومتطلبات العملاء بالشكل الأمثل، تقوم المنظمات لا سيما الخدمية منها بتطوير وتحديد وتصميم وتقديم الدعم الكامل للخدمات التي يتطلع إليها العملاء، ولا تتكون إدارة الجودة الشاملة عن طريق المصادفة بل تتم بشكل مرحلي ومتتابع من خلال إدارة جميع مراحل وأبعاد الأداء الوظيفي في مختلف الأقسام والوحدات التنظيمية، ويعتبر نظام الجودة على أنه الأداة الميكانيكية التي تدير المنظمة ومواردها لا سيما البشرية منها والتي تعتبر أساس الأداء الوظيفي محور الجودة وممارساتها، وتشبه أنظمة وممارسات إدارة الجودة الشاملة ببرامج الرقابة المالية وبرامج تكنولوجيا المعلومات وأنظمة إدارة شؤون وأداء الموظفين.

2.1 مشكلة الدراسة

تتعرض المؤسسات الخدمية منها تزايداً كبيراً وتركيزاً غير مسبوق على ممارسات إدارة الجودة الشاملة، الأمر الذي قاد معظم الباحثين في مجال الإدارة إلى التركيز وتسليط الضوء على أبعاد إدارة الجودة الشاملة حيث تبين وجود مشكلة تعود على كيفية تطبيق وممارسة إدارة الجودة الشاملة وقد تم التطرق والتركيز على ذلك في العديد من الدراسات والابحاث التي تم إجراؤها في معظم الدول المتقدمة حول العالم، الأمر الذي دعا المؤسسات الخدمية إلى إعادة النظر في كيفية تطبيق الجودة الشاملة كممارسة عملية وليس فقط كمفهوم نظري ، الأمر الذي أدى إلى تغيير مفهوم الأعمال بشكل نسبي الأمر الذي أدى إلى تراجع جودة الأداء الوظيفي فيها .(2017 ،طعمة)

ومن هنا جاء تركيز هذه الدراسة من خلال النظر إلى مشكلة تطبيق الجودة الشاملة في الشركات الاتصالات السعودية ، ومدى تأثيره في الأداء الوظيفي، مما يساعد شركات الاتصالات السعودية على تحقيق أهدافها على أكمل وجه، كما نجد أن العديد بل معظم من الأبحاث السابقة ركزت على القطاعات الصناعية والتجارية في المملكة العربية السعودية ، بعكس الدراسة الحالية التي أولت الشركات الاتصالات السعودية الأهمية المطلقة حيث تعتبر شركات الإتصالات هي المحور الذي يضبط عمل جميع المنظمات) باختلاف أنواعها وأنشطتها سواء كانت غير ربحية أم ربحية من خلال ما تقدمه من ربط لها داخلياً وخارجياً، ومن خلال العاملين الذين يقومون بأداء وظيفي يتسم بالشفافية والدقة المطلقة الأمر الذي دعا الشركات إلى محاولة تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة من منظورها المعاصر لزيادة كفاءة الخدمات التي يقدمها ورفع معدلات الأداء الوظيفي من خلال الممارسات التي تقوم بتطبيقها للحفاظ على بيئة تنظيمية معيارها الأساس الجودة الشاملة.

بالتالي، تحقيق تطبيق ناجح لإدارة الجودة الشاملة يمكن أن يسهم في تحسين أداء شركة الكهرباء السعودية وتلبية احتياجات العملاء بفعالية أكبر، كما يمكن أن يساهم في توجيه الاهتمام نحو تحسين الجودة وتطوير ممارسات أفضل في الصناعة.

وانطلاقاً من الإطار النظري والدراسات السابقة فإن المشكلة البحثية تركزت حول إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الكهرباء من حيث مدى وضوح مفهومها، ومتطلبات تطبيقها، وإلى أي مدى تؤثر إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الوقت والجهد المبذولين لزيادة إنتاجية الكهرباء.

3.1 أهمية الدراسة :

→ الأهمية العلمية:

1. تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية حول إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على إنتاجية العاملين في الصناعة. إن هذا المجال يحتاج إلى مزيد من الأبحاث والتحليلات لفهم تأثيراته بشكل أعمق.

2. تساهم نتائج هذه الدراسة في توجيه البحوث المستقبلية نحو مجالات معينة تحتاج إلى مزيد من الاستكشاف، مما يساهم في تطوير نظريات ونماذج جديدة

3. تحسين الكفاءة والجودة: إن إدارة الجودة الشاملة هي منهجية تهدف إلى تحسين الكفاءة وزيادة الجودة في جميع جوانب العمل. يمكن للبحث المزيد من الفهم في هذا المجال أن يساعد في تحسين الأداء وتعزيز الجودة في الصناعة.

→ الأهمية العملية:

– تساعد هذه الدراسة الشركة الكهربائية السعودية في تحسين إنتاجيتها وكفاءتها من خلال

تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

– تساهم الجودة في تحسين سمعة المنتجات والخدمات المقدمة، وهذا يمكن أن يؤدي إلى زيادة رضى العملاء وزيادة السوق.

- تساهم هذه الدراسة في تحقيق أهداف الشركة واستراتيجياتها من خلال تحسين الأداء وتعزيز جودة المنتجات والخدمات.

4.1 أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التركيز على العملاء - التزام القيادة- مشاركة العاملين - التخطيط الإستراتيجي - التحسين المستمر) في إنتاجية العاملين من وجهة نظر العاملين في الشركة الكهرباء السعودية، ولتحقيق هذا الهدف، تم تحديد الأهداف الفرعية التالية:

- دراسة تأثير التركيز على العملاء في إنتاجية العاملين من وجهة نظر العاملين في الشركة الكهرباء السعودية.
- تحليل تأثير التزام القيادة في إنتاجية العاملين من وجهة نظر العاملين في الشركة الكهرباء السعودية..
- تقدير تأثير مشاركة العاملين في إنتاجية العاملين من وجهة نظر العاملين في الشركة الكهرباء السعودية.
- دراسة تأثير التخطيط الإستراتيجي في إنتاجية العاملين من وجهة نظر العاملين في الشركة الكهرباء السعودية.
- دراسة تأثير التحسين المستمر في إنتاجية العاملين من وجهة نظر العاملين في الشركة الكهرباء السعودية.
- تقديم توصيات لشركات الكهرباء السعودية بناءً على النتائج لتعزيز الجودة الشاملة بإنتاجية العاملين . .

5.1 أسئلة البحث

بناء على مشكلة الدراسة، تمت أسئلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

. ما أثر أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التركيز على العملاء - - إلتزام القيادة- مشاركة العاملين - التخطيط الإستراتيجي - التحسين المستمر) في إنتاجية العاملين من وجهة نظر العاملين في الشركة الكهرباء السعودية؟

وتتفرع عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما أثر التركيز على العملاء في إنتاجية العاملين من وجهة نظر العاملين في الشركة الكهرباء السعودية ؟

- ما أثر التزام القيادة في إنتاجية العاملين من وجهة نظر العاملين في الشركة الكهرباء السعودية؟
- ما أثر مشاركة العاملين في إنتاجية العاملين من وجهة نظر العاملين في الشركة الكهرباء السعودية؟

- ما أثر التخطيط الإستراتيجي في إنتاجية العاملين من وجهة نظر العاملين في الشركة الكهرباء السعودية؟

- ما أثر التحسين المستمر في إنتاجية العاملين من وجهة نظر العاملين في الشركة الكهرباء السعودية؟

6.1 فرضيات الدراسة

اعتماداً على أسئلة الدراسة ومشكلتها، قام الباحث بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) الممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم والتزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، مشاركة العاملين ، التركيز على العميل، التدريب والتعليم، تحفيز وتشجيع الموظفين)على أداء العاملين بأبعاده (جودة الأداء، دقة الأداء، حجم الأداء وسرعة الأداء)على الشركات الاتصالات السعودية. ويندرج تحت هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية صيغت على النحو التالي:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدعم والتزام الإدارة العليا على أداء العاملين بأبعاده على الشركات الاتصالات السعودية.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتحسين المستمر على أداء العاملين على الشركات الاتصالات السعودية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمشاركة العاملين على أداء العاملين على الشركات الاتصالات السعودية.
- الفرضية الفرعية الرابع : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتركيز على العميل على أداء العاملين على الشركات الاتصالات السعودية.
- الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب والتعليم على أداء العاملين على الشركات الاتصالات السعودية.
- الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتحفيز وتشجيع الموظفين على أداء العاملين على الشركات الاتصالات السعودية.

9.1 المنهجية :

تم اتباع منهجين رئيسيين هما المنهج التحليلي والمنهج الوصفي لكي نستطيع الإحاطة بكل جوانب الموضوع ،الذان يعتمدان على جمع المعلومات والبيانات التي تساعد على وصف المشكلة المدروسة وتحليلها قصد الوصول إلى نتائج محددة وفق الفرضيات المطروحة ، كما قام الباحثون باستخدام الأساليب الإحصائية لتحويل البيانات من النوعية إلى كمية من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS)، وكذا اعتمدنا على منهج دراسة الحالة من خلال عمل الاستبيانات وتحليلها ،من أجل استخلاص بعض التوصيات.

مصادر جمع البيانات

- **المصادر الثانوية:** وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث بالإضافة إلى الاعتماد على الأبحاث والدراسات السابقة، والدوريات، والمجلات العلمية ،والمقالات.
- **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

أدوات الدراسة :

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته ، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"

– الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية لتحقيق أهداف الدراسة:

- معامل الارتباط "كرونباخ" لقياس صدق اداة الدراسة وثباتها. ه التكرارات والنسب المئوية لقياس المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلقة بمتغيرات الدراسة ولجميع الاستجابات على فقرات الاستبيان.
- معامل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر كل بعد من أبعاد المتغير المستقل إدارة الجودة الشاملة على المتغير التابع إنتاجية العاملين .
- معامل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر المتغير المستقل بأبعاده مجتمعة على المتغير التابع.

10.1 الدراسات السابقة

الدراسة 1: البشير وأبو سن(2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين بالسودان، حيث ركزت على تأثير إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (العناصر غير المادية، العناصر المادية، إدارة الموارد البشرية، الأساليب التكنولوجية، التخطيط الاستراتيجي، الهيكل الاتصالات، تأييد الإدارة العليا، ثقافة الشركة) على تحسين أداء العاملين (أداء العاملين، إنتاجية الموظف). استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وشملت مجتمع الدراسة العاملين بشركة شيكان للتأمين وعددهم 500 فرد، مما ساعد في تحليل وتقييم تأثير الجودة الشاملة على أداء العاملين.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية جزئية بين إدارة الجودة الشاملة وتطوير أداء العاملين، مما يعني أن بعض أبعاد الجودة الشاملة كان لها تأثير واضح على تحسين إنتاجية الموظفين. وأوصت

الدراسة بضرورة زيادة وعي الإدارة العليا بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالشركة، وتشجيع الالتزام بمبادئ الجودة الشاملة لتعزيز الأداء في الأقسام المختلفة.

الدراسة 2: عبد الله وإسماعيل (2021)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين إنتاجية العاملين من خلال التركيز على أبعاد الجودة الشاملة مثل (التركيز على العملاء، التزام القيادة، مشاركة العاملين، التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر). اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج المسح الميداني لتحليل البيانات، حيث تم استخدام أدوات البحث لتحليل تأثير الجودة الشاملة على إنتاجية العاملين.

أظهرت النتائج وجود ارتباط طردي ومؤثر معنوي بين الجودة الشاملة والإنتاجية، حيث ينعكس تطبيق الجودة الشاملة إيجاباً على إنتاجية الشركة. وخلصت الدراسة إلى أن الشركة تؤمن بأن جودة الخدمة مرتبطة بتلبية احتياجات العملاء، وأوصت بضرورة إشراك الأقسام المختلفة في تلبية توقعات العملاء، وتطبيق استراتيجيات الجودة لتحقيق تحسينات مستدامة في الإنتاجية.

الدراسة 3: الأمين وعبد الرحمن (2021)

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير إدارة الجودة الشاملة في تقييم أداء العاملين، كما تناولت التميز التنظيمي والأداء الوظيفي في الشركات العامة والخاصة، مركزة على دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين. استخدمت الدراسة منهجاً وصفيّاً تحليلياً واستعانت بمنهج دراسة الحالة، حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة وتحليلها بواسطة برنامج SPSS ، مما أتاح تحليل العلاقات بين متغيرات الدراسة.

توصلت الدراسة إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحقق رضا وظيفي للعاملين ويحسن جودة الأداء في مراحل مختلفة، ويساعد في بناء علاقات قوية مع العملاء. وأوصت بترسيخ مبدأ التعاون بين القطاعين العام والخاص، وتطبيق الجودة الشاملة لتحسين الأداء الإنتاجي وزيادة فعالية المؤسسات.

الدراسة 4: البارقي وأبو السندس(2020)

هدفت الدراسة إلى استكشاف واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركة السعودية للكهرباء بالقطاع الجنوبي، وقياس تأثيرها على الإنتاجية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على استبيان لتجميع البيانات، حيث شمل مجتمع الدراسة جميع موظفي الشركة والبالغ عددهم 993 موظفاً.

أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق الجودة الشاملة في الشركة السعودية للكهرباء جيد، وأن هناك تأثيراً إيجابياً لتطبيق الجودة الشاملة على الإنتاجية. وأوصت الدراسة بضرورة تحفيز الموظفين لتبني الجودة الشاملة، والاهتمام بالأهداف الواضحة للشركة لضمان تطبيق الجودة الشاملة بفعالية في جميع عملياتها.

الدراسة 5: سلام والمغربي(2017)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في شركات التأمين اليمنية، مركزة على كيفية تحسين أداء العاملين عبر تطبيق الجودة الشاملة. استخدم الباحث المنهج الوصفي الاستنباطي لوضع فرضيات الدراسة، ومنهج استقرائي لاختبار الفرضيات، بالإضافة إلى المنهج التاريخي والإحصائي من خلال دراسة تطبيقية.

أظهرت النتائج أن هناك تفاوتاً في مستويات التعليم والخبرات بين العاملين، حيث يسهم هذا التنوع في تحسين الأداء. أوصت الدراسة بضرورة توعية العاملين بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتوفير قنوات تواصل بين الموظفين والإدارة العليا لتسهيل تحسين أداء الشركة وزيادة الإنتاجية.

الدراسة 6: إسماعيل والسيد (2017)

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير تطبيق الجودة الشاملة على رضا العاملين في المؤسسات الخاصة، وتحديدًا في شركة بشائر للوقود. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وجمعت البيانات بواسطة الاستبيان، مما ساعد في تحليل تأثير الجودة الشاملة على رضا العاملين وأداء الشركة.

توصلت الدراسة إلى أن إدارة الجودة الشاملة في شركة بشائر للوقود تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة رضا العملاء، حيث أكد الباحثون على أهمية تحقيق الرضا الكامل للعاملين والعملاء. وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على جودة الخدمات المقدمة وتدريب الموظفين لضمان تلبية توقعات العملاء.

الدراسة 7: Fraihat et al. (2023)

هدفت الدراسة إلى قياس تأثير إدارة الجودة الشاملة (TQM) من خلال أبعادها المتمثلة في تركيز العمليات، مشاركة العاملين، والتحسين المستمر على أداء شركات تكنولوجيا المعلومات في الأردن، وذلك من حيث الإنتاجية، رضا العملاء، والربحية. اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام استبيان لجمع البيانات من الأفراد الذين يشغلون مناصب إدارية في 35 شركة ناشئة في قطاع تكنولوجيا المعلومات في الأردن.

أظهرت النتائج أن مستوى تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في هذه الشركات مرتفع، وأن هناك تأثيراً إحصائياً ملحوظاً لإدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات الناشئة، ما يدل على أن تحسين الجودة الشاملة يسهم بشكل كبير في رفع إنتاجية الشركات ورضا العملاء. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركات تكنولوجيا المعلومات لتحقيق نمو مستدام وزيادة القدرة التنافسية.

الدراسة 8: الأمين وحمد (2019)

هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على كفاءة أداء الموظفين في المؤسسات التعليمية بالسودان. ركزت الدراسة على قياس تأثير أبعاد الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، إدارة الموارد البشرية) على أداء الموظفين في المدارس. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وجمعت البيانات من خلال استبيانات وزعت على موظفي المدارس.

أظهرت النتائج أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يؤدي إلى تحسين أداء الموظفين وزيادة رضاهم الوظيفي، حيث يعزز من كفاءة العمليات ويسهم في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية. وأوصت الدراسة بتبني معايير الجودة الشاملة كأداة لتطوير الأداء وضمان جودة التعليم في المدارس السودانية.

الدراسة 9: الجابر والصادق (2018)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مؤسسات القطاع الصناعي في الأردن، حيث تناولت أبعاد الجودة الشاملة مثل الالتزام القيادي، مشاركة الموظفين، والتحسين المستمر، وتأثيرها على تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم توزيع استبيانات على عينة من الموظفين في القطاع الصناعي.

توصلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في القطاع الصناعي، حيث تسهم الجودة الشاملة في تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الإنتاجية. وأوصت الدراسة بضرورة تبني إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع الصناعي لضمان تحسين الأداء وتحقيق أهداف الإنتاج.

الدراسة 10: القحطاني والبوارد (2017)

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. ركزت الدراسة على أبعاد الجودة الشاملة مثل التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، والتدريب، وكيفية تأثيرها على الكفاءة المالية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبيانات على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً إيجابياً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي للمؤسسات، حيث يعزز التحسين المستمر والتدريب من كفاءة العمليات ويزيد من العوائد المالية. وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتحسين أدائها المالي وضمان استدامتها في السوق.

11.1 حدود الدراسة

- **حدود موضوعية:** اقتصرَت الدراسة على التعرف على الجودة الشاملة بأبعادها (التركيز على العملاء - - إلزام القيادة - مشاركة العاملين - التخطيط الاستراتيجي - التحسين المستمر)

- **حدود مكانية:** اقتصرَت الدراسة على شركة الكهرباء السعودية.

- **حدود زمانية:** تم إعداد الدراسة في عام 2024.

المراجع العربية

- أسماعيل، أحمد عمر، و السيد، خالد سر الختم. (2017). أثر تطبيق الجودة الشاملة على رضا العاملين بالمؤسسات الخاصة: شركة بشائر نموذجاً (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة أم درمان الإسلامية، ام درمان.
- أبو عاقلة، البشير شمس الدين عبدالله، و آدم، موسى أحمد. (2015). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الانتاجية في المختبر المركزي للعلوم والبيئة وأبحاث التربة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان.
- الأمين، محمد عبدالمحمود، و عبدالرحمن، رضوان الأمين. (2021). تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تقييم أداء العاملين بالتطبيق على شركات التأمين الإسلامية بالسودان. مجلة الدراسات العليا، ع3 ، 194 - 219.
- البشير، محمد معاوية عبد الباقي، و أبو سن، أحمد إبراهيم. (2022). دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء العاملين بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين إعادة التأمين. مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، مج2، ع5 ، 1031 - 1052.
- بن عودة، مصطفى. (2017). دور إدارة السلامة والصحة المهنية في تحسين الكفاءة الإنتاجية بالمؤسسات الصناعية الجزائرية بالتطبيق على مجمع مطاحن الجلفة. مجلة إدارة الجودة الشاملة، مج18، ع1 ، 1 - 14.
- البارقي، عامر بن محمد شار، و أبو السندس، إبراهيم بن عبد الحميد. (2020). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الإنتاجية: دراسة تطبيقية على الشركة السعودية للكهرباء بالقطاع الجنوبي. مجلة كلية التربية، مج36، ع2 ، 493 - 517.

- جربو، حامد حسين حامد، و محمد، مجاهد الصديق عبدالقادر. (2019). دور إدارة الوقت على رفع كفاءة الإنتاجية بالشركات بالتطبيق على الشركة السودانية لنقل الكهرباء (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
- سلام، بسام محمد علي، و المغربي، محمد الفاتح محمود بشير. (2017). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي أداء العاملين في شركات التأمين اليمنية من الفترة (2010 - 2016 م) (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية، أم درمان.
- كساب، علا شوقي، و أبا زيد، رياض أحمد محمد. (2016). أثر الإدارة بالتفاصيل على إنتاجية العاملين في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- عبداللطيف، عصام فتحي محمد، و سمعان، جرجس فوزي جرجس. (2019). أثر الثقة التنظيمية على زيادة إنتاجية العاملين: دراسة ميدانية على عينة من شركات الغزل والنسيج بمحافظة الإسكندرية. مجلة البحوث الإدارية، مج37، ع1 ، 1 - 28.
- عبدالله، عبدالله جمعة علي، و إسماعيل، زكي مكي. (2021). دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إنتاجية العاملين بالقطاع الصناعي: دراسة تطبيقية على الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء 2014-2019 م (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
- محمد، لجين دحية نور الدائم، و حمزة، عبدالعال عبدالودود محمد. (2018). أثر إدارة الجودة الشاملة في الميزة التنافسية: بالتطبيق علي بنك فيصل الإسلامي السوداني (2007 م - 2017 م) (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان.

المراجع الأجنبية

- .Abbas, J. (2020). Impact of total quality management on corporate green performance through the mediating role of corporate social responsibility. *Journal of Cleaner Production*, 242, 118458.
- Fraihat, B. A. M., Abozraiq, A. M., Alkasawneh, M. W. A., Alghasawneh, Y. S. S., Almasarweh, M. S., & Alaa, A. A. (2023). The Impact of Total Quality Management (TQM) in the Performance of Information Technology Startup's at King Hussein Business Park. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, 8(5), 70

Mid–Ocean University

College of Management

Department of business administration



**"The Role of Total Quality Management Implementation in the Productivity
of Industrial Sector Employees: An Applied Study on the Saudi Electricity
Company.**

Preparation:

Fahad Saleh Alsaawi

242001442

Supervision:

Dr. Asmaa Anza

1446–2024