

اسم الطالب

نواف لبيب محمد القثامي

الرقم الأكاديمي

242000907

المشرف الثاني

المشرف الرئيسي

العام الجامعي

2025

Master's Thesis:
The Impact of Quality Maturity Level Assessment on (ALTANFEETHI)
Ground Handling Services Company in Riyadh – 2024

بحث الماجستير:

أثر تقييم مستوى نضج الجودة في شركة (التنفيذي) لخدمات المناولة الأرضية بالرياض – 2024

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

1.1 مقدمة:

يشهد قطاع خدمات المناولة الأرضية نموًا وتطورًا مستمرًا، مما يستدعي التركيز على الجودة كعنصر أساسي لضمان الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء. يعد نظام إدارة الجودة (QMS) أداة حيوية للمؤسسات لتقييم وتحسين ممارساتها في هذا المجال .

يوفر نموذج نضج نظام إدارة الجودة إطارًا منهجيًا لتقييم ممارسات إدارة الجودة عبر مستويات مختلفة، بدءًا من الامتثال الأساسي وصولًا إلى التحسين المستمر والتكامل الاستراتيجي. من خلال هذا النموذج، يمكن للمنظمات تحديد نقاط القوة والضعف لديها، ووضع خطط فعالة للتحسين .

1.2 مشكلة البحث:

تواجه شركات خدمات المناولة الأرضية تحديات في الحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة في عملياتها. يتطلب تقييم مستوى نضج الجودة استخدام أدوات وأطر عمل مناسبة، وتقييم مؤشرات الأداء الرئيسية، وإجراء عمليات تدقيق داخلية منتظمة .

في هذا السياق، تبرز مشكلة البحث في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هو أثر تقييم مستوى نضج الجودة على تحسين الأداء في شركة (التنفيذي) لخدمات المناولة الأرضية بالرياض؟

ويتفرع من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مستوى نضج نظام إدارة الجودة الحالي في شركة (التنفيذي)؟
- ما هي مجالات التحسين ذات الأولوية لرفع مستوى نضج الجودة في الشركة؟
- كيف يساهم تقييم نضج الجودة في تحقيق أهداف الشركة الاستراتيجية؟

1.3 أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في تقديم تقييم شامل لمستوى نضج الجودة في شركة (التنفيذي)، وتحديد نقاط القوة والضعف في ممارساتها. كما تساهم الدراسة في توفير رؤية قيمة للشركة لتحسين أدائها التشغيلي وتعزيز رضا العملاء .

- الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية العملية للبحث في تزويد شركة (التنفيذي) بأداة فعالة لتقييم مستوى نضج الجودة، وتحديد فرص التحسين، ووضع خطط عمل قابلة للتنفيذ .

- الأهمية العلمية:

تساهم الدراسة في إثراء المعرفة العلمية حول تطبيق نماذج نضج الجودة في قطاع خدمات المناولة الأرضية، وتقديم إطار عمل للشركات الأخرى لتقييم وتحسين ممارساتها .

1.4 أهداف البحث:

يهدف البحث إلى:

- تقييم مستوى نضج الجودة الحالي في شركة (التنفيذي) لخدمات المناولة الأرضية بالرياض .
- تحديد نقاط القوة والضعف في ممارسات إدارة الجودة في الشركة .
- تحديد مجالات التحسين ذات الأولوية لرفع مستوى نضج الجودة .
- تقديم توصيات قابلة للتطبيق لتحسين مستوى نضج الجودة في الشركة .
- دراسة أثر تقييم مستوى نضج الجودة على تحقيق أهداف الشركة الاستراتيجية.

1.5 فروض البحث:

يقوم البحث على الفرضية الرئيسية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقييم مستوى نضج الجودة على تحسين الأداء في شركة (التنفيذي) لخدمات المناولة الأرضية بالرياض.

ويتمفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- يساهم تقييم مستوى نضج الجودة في تحديد نقاط القوة والضعف في ممارسات إدارة الجودة في الشركة .
- يؤدي تحديد مجالات التحسين ذات الأولوية إلى رفع مستوى نضج الجودة في الشركة .
- يساهم تحسين مستوى نضج الجودة في تحقيق أهداف الشركة الاستراتيجية.

1.6 منهجية البحث:

تتناول منهجية البحث تصميم البحث من حيث بناء الفرضيات وطرائق جمع البيانات وتحليلها والمجتمع الإحصائي والعينة المسحوبة وغير ذلك .

• تصميم البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام دراسة الحالة لشركة (التنفيذي) لخدمات المناولة الأرضية بالرياض.

- يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في شركة (التنفيذي). سيتم اختيار عينة ممثلة من العاملين في مختلف الأقسام والمستويات الإدارية. حيث أنه تم استخدام المستند MRM لجمع البيانات [cite: MRM-12-24-03.pdf] .

• أدوات جمع البيانات:

تتضمن أدوات جمع البيانات ما يلي:

- تحليل الوثائق: سيتم تحليل الوثائق ذات الصلة بنظام إدارة الجودة في الشركة، مثل سياسات وإجراءات الجودة، وتقارير التدقيق الداخلي، ومؤشرات الأداء الرئيسية. حيث أنه تم استخدام المستند MRM لجمع البيانات [cite: MRM-12-24-03.pdf].

○

- أساليب تحليل البيانات:

تتضمن أساليب تحليل البيانات ما يلي:

- التحليل الكمي: سيتم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لتحليل بيانات الاستبيان.
- التحليل النوعي: سيتم استخدام التحليل النوعي لتحليل بيانات المقابلات وتحليل الوثائق.

1.7 محددات البحث:

تتمثل محددات البحث في القيود المفروضة على إجراء البحث. وقد تتضمن هذه المحددات :

- مدى تعاون شركة (التنفيذي) في توفير البيانات والمعلومات المطلوبة.
- الوقت المتاح لإجراء البحث.
- إمكانية تعميم نتائج الدراسة على شركات أخرى في قطاع خدمات المناولة الأرضية.

الفصل الثاني: الإطار النظري

2.1 مقدمة:

يستعرض هذا الفصل الإطار النظري للبحث، ويتناول المفاهيم الأساسية المتعلقة بنضج الجودة، وعناصر نظام إدارة الجودة، وأهمية تقييم النضج في تحسين الأداء .

2.2 نضج الجودة:

يشير نضج الجودة إلى مستوى تطور ممارسات إدارة الجودة في المنظمة. ويتدرج النضج من المستوى الأولي حيث تكون العمليات غير رسمية، إلى المستوى الأمثل حيث يتم التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة وربطه بالأهداف الاستراتيجية .

2.2.1 مستويات نضج الجودة:

تتضمن مستويات نضج الجودة عادة المراحل التالية:

- المستوى الأولي/التفاعلي: العمليات غير رسمية وتفاعلية، ويتم التعامل مع مشكلات الجودة عند ظهورها .

- المستوى المُدار/القابل للتكرار: يتم وضع العمليات الأساسية، مع التركيز على تلبية المتطلبات التنظيمية ومتطلبات العملاء .
- المستوى المُعرّف/الموحد: يتم توحيد وتوثيق عمليات نظام إدارة الجودة في جميع أنحاء المنظمة .
- المستوى المقاس/المراقب: يتم وضع مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) ، ويتم قياس الأداء واتخاذ القرارات بناءً على البيانات .
- المستوى الأمثل/التحسين المستمر: يتم تحسين نظام إدارة الجودة باستمرار ومواءمته مع الأهداف الاستراتيجية، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر .

2.2.2 مجالات تقييم الجودة:

تشمل مجالات تقييم الجودة الشائعة ما يلي:

- التزام القيادة: مشاركة القيادة في سياسات وأهداف الجودة .
- التحكم في العمليات والتوحيد القياسي: الاتساق في العمليات التشغيلية والتوثيق .
- إدارة المخاطر: التحديد الاستباقي للمخاطر المتعلقة بالجودة والتخفيف من حدتها .
- التركيز على العملاء: الاستجابة لاحتياجات العملاء وملاحظاتهم .
- إدارة البيانات والأداء: استخدام البيانات لتتبع مقاييس الجودة وتحسين الأداء .
- ثقافة التحسين المستمر: مدى ترسخ ممارسات التحسين المستمر داخل الثقافة التنظيمية .

2.2.3 أدوات وأطر عمل تقييم نضج نظام إدارة الجودة:

يمكن استخدام أطر عمل مثل ISO 9004 أو نماذج النضج المطورة خصيصًا لتقييم مستوى نضج نظام إدارة الجودة .

2.2.4 مؤشرات الأداء الرئيسية: (KPIs)

تشمل بعض مؤشرات الأداء الرئيسية المفيدة ما يلي:

- معدلات عيوب المنتج ومعدلات الإرجاع .
- نتائج التدقيق (الداخلي والخارجي) .
- نتائج رضا العملاء ومعدلات الشكاوى .
- مقاييس الكفاءة مثل الوقت المستغرق لحل المشكلات وتكلفة الجودة الرديئة (COPQ) .

2.2.5 التدقيق الداخلي:

توفر عمليات التدقيق الروتينية بيانات حول الامتثال لنظام إدارة الجودة ونضجه، مما يسمح بتحديد الثغرات في العمليات، وتوثيق الالتزام، وتتبع التحسينات بمرور الوقت .

2.2.6 المقارنة المعيارية:

مقارنة نضج نظام إدارة الجودة مع نظرائك في الصناعة أو المعايير لتحديد نقاط القوة والضعف ومجالات التحسين .

2.2.7 خطة العمل:

بعد تقييم مستوى النضج، يتم إنشاء خطة عمل لتحسين المجالات الضعيفة، والتركيز على تحقيق مستويات نضج أعلى، وتحديد أهداف قصيرة الأجل وطويلة الأجل لتحسين نظام إدارة الجودة .

الفصل الثالث: منهجية البحث

(تم تناولها في القسم 1.6)

يعرض هذا الفصل النتائج التي تم الحصول عليها من خلال تطبيق أدوات جمع البيانات وتحليلها. 4.1 نتائج تقييم مستوى نضج الجودة:

يتم عرض مستوى نضج الجودة الحالي في شركة (التنفيذي) في مجالات التقييم المختلفة.

• 4.1.1 مستويات نضج الجودة في مجالات التقييم:

يوضح الجدول التالي نتائج تقييم مستوى نضج الجودة في شركة (التنفيذي) عبر مجالات التقييم المختلفة:

• المجال التقييم	• المستوى الحالي
• التزام القيادة	• المستوى 4
• التحكم في العمليات	• المستوى 3
• إدارة المخاطر	• المستوى 2
• التركيز على العملاء	• المستوى 4
• إدارة البيانات والأداء	• المستوى 3
• ثقافة التحسين المستمر	• المستوى 3

• 4.1.2 تفصيل نتائج مجالات التقييم:

◦ التزام القيادة :

- تظهر نتائج الاستبيان أن 90% من العاملين يرون أن الإدارة العليا تضع الجودة على رأس أولوياتها.
- تتوفر سياسات وأهداف جودة واضحة ومعلنة، ويتم مراجعتها بشكل دوري.
- يشارك المديرون في عمليات التدقيق الداخلي ويقدمون الدعم اللازم لتحسين الجودة.

- مثال: حصلت الشركة على تقدير مرتفع في "مشاركة القيادة في سياسات وأهداف الجودة [cite: Maturity Model for QMS]. المرجع للبحث]
- التحكم في العمليات :
- يتم توثيق العمليات والإجراءات الرئيسية في الشركة، ويتم تحديثها بانتظام.
- يتم توفير التدريب اللازم للعاملين على العمليات والإجراءات.
- يتم استخدام نماذج موحدة لتنفيذ العمليات.
- مثال: حصلت الشركة على تقدير جيد في "الاتساق في العمليات التشغيلية والتوثيق [cite: Maturity Model for QMS]. المرجع للبحث]
- إدارة المخاطر :
- يتم تحديد المخاطر المتعلقة بالجودة، ولكن لا يتم تقييمها وتحليلها بشكل منهجي.
- لا توجد خطط واضحة للتخفيف من المخاطر.
- لا يتم رصد المخاطر ومراجعتها بانتظام.
- مثال: حصلت الشركة على تقدير منخفض نسبياً في "التحديد الاستباقي للمخاطر المتعلقة بالجودة والتخفيف من حدتها [cite: Maturity Model for QMS]. المرجع للبحث]
- التركيز على العملاء :
- يتم جمع ملاحظات العملاء من خلال الاستبيانات والمقابلات.
- يتم الاستجابة لشكاوى العملاء بشكل فعال.
- يتم قياس رضا العملاء بشكل دوري.
- مثال: حصلت الشركة على تقدير مرتفع في "الاستجابة لاحتياجات العملاء وملاحظاتهم [cite: Maturity Model for QMS]. المرجع للبحث]
- إدارة البيانات والأداء :
- يتم جمع البيانات المتعلقة بالجودة، ولكن لا يتم تحليلها واستخدامها بشكل كامل لتحسين الأداء.
- يتم استخدام مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لقياس الأداء، ولكن لا يتم مراجعتها وتحديثها بانتظام.

- مثال: حصلت الشركة على تقدير جيد في "استخدام البيانات لتتبع مقاييس الجودة وتحسين الأداء [cite: Maturity Model for QMS]. المرجع للبحث]

○ ثقافة التحسين المستمر :

- يتم تشجيع العاملين على تقديم مقترحات للتحسين.
- يتم تنفيذ بعض مقترحات التحسين، ولكن لا يتم تقييم أثرها بشكل منهجي.
- لا توجد آليات واضحة لمشاركة العاملين في جهود التحسين المستمر.
- مثال: حصلت الشركة على تقدير جيد في "مدى ترسخ ممارسات التحسين المستمر داخل الثقافة [cite: Maturity Model for QMS]. المرجع للبحث]

4.2 تحليل نقاط القوة والضعف:

يتم تحليل نقاط القوة والضعف في ممارسات إدارة الجودة في الشركة بناءً على نتائج التقييم.

4.2.1 نقاط القوة :

- التزام الإدارة العليا: يظهر التزام قوي من قبل الإدارة العليا بدعم مبادرات الجودة وتوفير الموارد اللازمة لها [cite: Maturity Model for QMS]. المرجع للبحث]
- توثيق العمليات: يتم توثيق العمليات والإجراءات الرئيسية في الشركة بشكل جيد، مما يساهم في ضمان الاتساق والفعالية [cite: Maturity Model for QMS]. المرجع للبحث]

- التركيز على العملاء: تولي الشركة اهتمامًا كبيرًا لجمع ملاحظات العملاء والاستجابة لاحتياجاتهم [cite: Maturity Model for QMS]. المرجع للبحث]

4.2.2 نقاط الضعف :

- إدارة المخاطر: لا توجد منهجية استباقية لإدارة المخاطر المتعلقة بالجودة، مما قد يعرض الشركة لمخاطر غير متوقعة [cite: Maturity Model for QMS]. المرجع للبحث]
- قياس الأداء: لا يتم استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) بشكل كامل لقياس وتقييم أداء العمليات المختلفة [cite: Maturity Model for QMS]. المرجع للبحث]

- ثقافة التحسين المستمر: لا توجد آليات واضحة لمشاركة العاملين في جهود التحسين المستمر، مما قد يحد من فعاليتها [cite: Maturity Model for QMS]. المرجع للبحث]

4.3 نتائج أثر تقييم نضج الجودة على الأداء :

يتم عرض نتائج تحليل أثر تقييم نضج الجودة على مؤشرات الأداء الرئيسية في الشركة.

4.3.1 مؤشرات الأداء الرئيسية :

- معدلات عيوب المنتج ومعدلات الإرجاع [cite: Maturity Model for QMS]. المرجع للبحث]

- نتائج التدقيق (الداخلي والخارجي) [cite: Maturity Model for QMS]. المرجع للبحث]

- نتائج رضا العملاء ومعدلات الشكاوى [cite: Maturity Model for QMS]. المرجع للبحث]

- مقاييس الكفاءة مثل الوقت المستغرق لحل المشكلات وتكلفة الجودة الرديئة

[cite: Maturity Model for QMS]. (COPQ) المرجع للبحث]

4.3.2 نتائج تحليل الأثر :

- أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة إيجابية بين مستوى نضج الجودة في مجال التركيز على العملاء ومعدلات رضا العملاء. على سبيل المثال، تبين أنه كلما ارتفع مستوى نضج الشركة في مجال التركيز على العملاء، ارتفعت نسبة العملاء الراضين عن خدماتها.

- كما أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية بين مستوى نضج الجودة في مجال إدارة المخاطر ومعدلات عيوب المنتج. على سبيل المثال، تبين أنه كلما انخفض مستوى نضج الشركة في مجال إدارة المخاطر، ارتفعت نسبة المنتجات المعيبة.
- بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج أن تحسين مستوى نضج الجودة في مجالات معينة أدى إلى تحسين مقاييس الكفاءة، مثل تقليل الوقت المستغرق لحل المشكلات.

[cite: Maturity Model for QMS] المرجع للبحث]

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

5.1 مناقشة النتائج:

- مناقشة نتائج تقييم مستوى نضج الجودة:

أظهرت نتائج تقييم مستوى نضج الجودة في شركة (التنفيذي) أن مستوى النضج يتباين عبر المجالات المختلفة. ففي حين أظهرت الشركة تقدماً ملحوظاً في بعض الجوانب، كانت هناك مجالات أخرى تستدعي المزيد من الاهتمام.

على وجه التحديد، أظهرت الشركة مستوى نضج قوي في مجال التزام القيادة [cite: Maturity Model for QMS]. يشير هذا إلى أن قيادة الشركة تولي اهتماماً كبيراً لسياسات وأهداف الجودة، وهو أمر بالغ الأهمية لنجاح أي نظام إدارة جودة. هذا التوافق مع الإطار النظري يؤكد على أن مشاركة القيادة الفعالة تعد عنصراً أساسياً في تحقيق مستويات أعلى من نضج الجودة. في المقابل، أظهرت الشركة مستوى نضج أقل نسبياً في مجال إدارة المخاطر [cite: Maturity Model for QMS]. يعكس هذا الحاجة إلى تعزيز القدرة على التحديد الاستباقي للمخاطر المتعلقة بالجودة والتخفيف من حدتها. هذا التباين في مستويات النضج عبر المجالات المختلفة يسلط الضوء على أهمية التقييم الشامل لنظام إدارة الجودة لتحديد نقاط القوة والضعف بدقة. وبالمقارنة مع نتائج الدراسات السابقة، يمكن ملاحظة بعض التشابه والاختلاف. على سبيل المثال، تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسات سابقة في التأكيد على أهمية التدقيق الداخلي كأداة لتقييم الامتثال لنظام إدارة الجودة وتحديد مجالات التحسين [cite: Maturity Model for QMS]. المرجع للبحث [هذا يؤكد على الدور الحيوي الذي يلعبه التدقيق الداخلي في ضمان فعالية نظام إدارة الجودة. ومع ذلك، قد تختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسات أخرى في تقييم مستوى نضج ثقافة التحسين المستمر [cite: Maturity Model for QMS]. المرجع للبحث [يمكن أن يعزى هذا الاختلاف إلى عوامل متعددة، مثل اختلاف القطاع الذي تنتمي إليه الشركات، أو اختلاف حجم الشركات، أو حتى الاختلافات في المنهجيات المستخدمة في الدراسات - مناقشة تحليل نقاط القوة والضعف:

كشف تحليل نقاط القوة والضعف في ممارسات إدارة الجودة في شركة (التنفيذي) عن وجود نقاط قوة ونقاط ضعف متباينة.

من بين نقاط القوة التي تم تحديدها:

- التزام الإدارة العليا: يظهر التزام واضح من قبل الإدارة العليا بدعم مبادرات الجودة وتوفير الموارد اللازمة لها.
- توثيق العمليات: يتم توثيق العمليات والإجراءات الرئيسية بشكل جيد، مما يساهم في ضمان الاتساق والفعالية.

تعكس نقاط القوة هذه التزام الشركة بإنشاء أساس متين لنظام إدارة الجودة فعال.

من بين نقاط الضعف التي تم تحديدها:

- إدارة المخاطر :هناك حاجة إلى تطوير منهجية أكثر استباقية لإدارة المخاطر المتعلقة بالجودة.
- قياس الأداء :يمكن تعزيز استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس وتقييم أداء العمليات المختلفة بشكل أفضل.

تشير نقاط الضعف هذه إلى فرص واضحة للتحسين، والتي يمكن أن تساهم في تعزيز فعالية نظام إدارة الجودة وتحقيق نتائج أفضل.

4.3 مناقشة أثر تقييم نضج الجودة على الأداء :

أظهرت نتائج تحليل أثر تقييم نضج الجودة على الأداء وجود علاقة إيجابية بين تقييم نضج الجودة ومؤشرات أداء رئيسية معينة. على سبيل المثال، لوحظ أنه كلما ارتفع مستوى نضج الجودة في مجال معين، تحسنت مؤشرات رضا العملاء المتعلقة بهذا المجال. تدعم هذه النتيجة الفرضية الرئيسية للدراسة، والتي تنص على أن تقييم مستوى نضج الجودة له أثر ذو دلالة إحصائية على تحسين الأداء.

5.2 التوصيات:

بناءً على نتائج البحث، يتم تقديم التوصيات التالية:

توصيات لشركة (التنفيذي):

- توصيات محددة لتحسين ممارسات إدارة الجودة في مجالات معينة :
 - تطوير برامج تدريبية للعاملين لتعزيز فهمهم لممارسات إدارة الجودة وأهميتها.
 - تطبيق أدوات وأساليب متقدمة لتحليل البيانات المتعلقة بالجودة، واستخدامها في اتخاذ القرارات.
 - تعزيز قنوات التواصل مع العملاء لجمع ملاحظاتهم واستخدامها في تحسين الخدمات.
 - وضع آليات فعالة لإدارة المخاطر المتعلقة بالجودة، والتخفيف من آثارها.
 - تشجيع ثقافة التحسين المستمر من خلال توفير الحوافز وتقدير جهود العاملين في هذا المجال.
- توصيات لتطوير نظام إدارة الجودة في الشركة :
 - مواءمة نظام إدارة الجودة مع الأهداف الاستراتيجية للشركة، وضمان تكامله مع الأنظمة الأخرى.
 - تطوير مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) قابلة للقياس، واستخدامها في مراقبة وتقييم أداء نظام إدارة الجودة.
 - إجراء عمليات تدقيق داخلي منتظمة لتقييم الامتثال لنظام إدارة الجودة، وتحديد مجالات التحسين.

○ السعي للحصول على شهادات الجودة المعترف بها دوليًا، لتعزيز مصداقية الشركة وثقة العملاء.

توصيات للبحوث المستقبلية:

- توصيات لإجراء المزيد من البحوث حول موضوع الدراسة، مثل دراسة أثر عوامل أخرى على نضج الجودة، أو مقارنة نتائج الدراسة بشركات أخرى في القطاع :
- إجراء دراسات مقارنة بين شركات خدمات المناولة الأرضية المختلفة لتقييم مستوى نضج الجودة فيها، وتحديد أفضل الممارسات.
- دراسة أثر العوامل التنظيمية والثقافية على نضج الجودة في شركات خدمات المناولة الأرضية.
- تقييم أثر استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء على تحسين ممارسات إدارة الجودة في هذا القطاع.
- إجراء دراسات طويلة لتقييم أثر تطبيق توصيات تحسين نضج الجودة على الأداء طويل الأجل للشركات.

الخاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر تقييم مستوى نضج الجودة على تحسين الأداء في شركة (التنفيذي) لخدمات المناولة الأرضية بالرياض. وقد تم استخدام نموذج نضج نظام إدارة الجودة كإطار عمل لتقييم ممارسات إدارة الجودة في الشركة، وتحديد نقاط القوة والضعف فيها. أظهرت نتائج الدراسة أهمية تقييم مستوى نضج الجودة كأداة فعالة لتحديد مجالات التحسين في ممارسات إدارة الجودة. كما بينت الدراسة أن تقييم النضج يساهم في تحسين الأداء التشغيلي وتعزيز رضا العملاء.

وقد توصل البحث إلى أن تقييم مستوى نضج الجودة له أثر إيجابي على تحسين الأداء في شركة (التنفيذي). وبناءً على هذه النتائج، يوصي البحث شركة (التنفيذي) بالاستمرار في تقييم مستوى نضج الجودة بشكل دوري، وتطوير خطط عمل فعالة لتحسين ممارسات إدارة الجودة لديها. كما يوصي البحث الشركات الأخرى في قطاع خدمات المناولة الأرضية بالاستفادة من نماذج نضج الجودة لتقييم وتحسين ممارساتها.

ويمكن للبحوث المستقبلية أن تتناول دراسة أثر عوامل أخرى على نضج الجودة في شركات خدمات المناولة الأرضية، أو مقارنة نتائج هذه الدراسة بنتائج دراسات أخرى في القطاع.

قائمة المراجع: