

عنوان المشروع
أثر إدارة الجودة على المنشآت الحديثة

أسم الطالب
طلال يوسف حبيب
2021204867

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د.
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1. المقدمة:	Error! Bookmark not defined.
1.2. مشكلة الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	Error! Bookmark not defined.
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	Error! Bookmark not defined.
1.3. أهمية الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.3.1. على المستوى النظري:	Error! Bookmark not defined.
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	Error! Bookmark not defined.
1.4. أسئلة الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.5. أهداف الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.6. فرضيات الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.7. نموذج الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.8. منهجية الدراسة	Error! Bookmark not defined.
1.9. الدراسة الميدانية	Error! Bookmark not defined.
1.10. مخطط المشروع المقترح	Error! Bookmark not defined.
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	1
2.1. المقدمة:	13
2.2. المتغير المستقل	13
2.3. المتغير التابع	13
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	13
2.5. الخاتمة	14

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تشهد بيئة الأعمال المعاصرة تحولات متسارعة فرضتها العولمة، والتطور التكنولوجي، واشتداد حدة المنافسة بين المنشآت، الأمر الذي جعل تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق الاستدامة التنظيمية من أبرز التحديات التي تواجه المنشآت الحديثة. ولم يعد الاعتماد على الأساليب الإدارية التقليدية كافياً لضمان البقاء والنمو، بل أصبح من الضروري تبني مداخل إدارية حديثة قادرة على رفع مستوى الكفاءة والفاعلية وتحسين جودة المخرجات.

(Abbas, 2020)؛ (Siripipatthanakul et al., 2022)

وفي هذا السياق، برزت إدارة الجودة الشاملة كأحد أهم المداخل الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحقيق التميز المؤسسي من خلال التركيز على رضا العملاء، والتحسين المستمر للعمليات، وتعزيز مشاركة العاملين، ودعم الإدارة العليا لمبادرات الجودة. وقد أسهم هذا المدخل في إحداث نقلة نوعية في الفكر الإداري، من خلال الانتقال من الاهتمام بالنتائج فقط إلى الاهتمام بالعمليات والموارد البشرية باعتبارها مصدراً رئيساً لتحقيق الجودة الشاملة (Al-Saffar & Obeidat, 2020).

وقد أكدت العديد من الدراسات العربية والأجنبية أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يسهم بشكل مباشر في تحسين الأداء المؤسسي، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية، وتعزيز القدرة التنافسية للمنشآت، إضافة إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء. كما أظهرت هذه الدراسات وجود علاقة إيجابية بين ممارسات الجودة الشاملة ومؤشرات الأداء المختلفة، سواء على المستوى المالي أو التشغيلي أو التنافسي.

(بوغازي وبو الطبخ، 2020)

وعلى الرغم من هذه الأهمية، إلا أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الحديثة لا يزال يواجه عددًا من التحديات، من أبرزها تفاوت درجة التزام الإدارة العليا، وضعف مشاركة العاملين في بعض المنشآت، إضافة إلى التطبيق الجزئي أو غير المتكامل لأبعاد الجودة الشاملة. كما تشير بعض الدراسات إلى أن نتائج تطبيق إدارة الجودة الشاملة تختلف باختلاف السياق التنظيمي والبيئي، مما يستدعي إجراء مزيد من الدراسات التي تراعي خصوصية البيئات الحديثة). الحميدي والماوري، (2021)

وانطلاقًا مما سبق، تبرز الحاجة إلى دراسة أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة على أداء المنشآت الحديثة، وبخاصة في بيئة الأعمال بمدينة الرياض، لما تمثله من مركز اقتصادي وإداري رئيس، وبما يسهم في تقديم إطار علمي وتطبيقي يساعد المنشآت على تحسين أدائها وتعزيز قدرتها على المنافسة والاستدامة.

1.2. مشكلة الدراسة

في ظل التحولات المتسارعة في بيئة الأعمال واشتداد حدة المنافسة، برزت إدارة الجودة الشاملة كأحد المداخل الإدارية الحديثة التي تسعى المنشآت من خلالها إلى تحسين أدائها وتعزيز كفاءتها التشغيلية وتحقيق رضا العملاء. وقد تناولت العديد من الدراسات أثر إدارة الجودة الشاملة على جوانب متعددة من الأداء المؤسسي، إلا أن نتائج هذه الدراسات جاءت متفاوتة، كما اختلفت في أبعاد الجودة المستخدمة وفي طبيعة البيئات التنظيمية التي أجريت فيها، الأمر الذي أوجد حاجة علمية لإعادة دراسة هذا الموضوع في سياق المنشآت الحديثة وبما يراعي خصوصية البيئة التنظيمية والاقتصادية.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوات النظرية في عدم وجود اتفاق واضح في الأدبيات حول الأبعاد الأكثر تأثيرًا لإدارة الجودة الشاملة على أداء المنشآت، حيث اختلفت الدراسات في تحديد هذه الأبعاد وطرق قياسها. فقد ركزت بعض الدراسات على أثر إدارة الجودة الشاملة في الإبداع الإداري أو الأداء الوظيفي دون الربط المباشر بالأداء المؤسسي

الشامل (البطي وآخرون، 2022؛ Al-Saffar & Obeidat, 2020). كما اتجهت دراسات أخرى إلى تناول الجودة من منظور جزئي، مثل السمعة التنظيمية أو رضا العملاء، دون بناء نموذج متكامل يربط بين أبعاد الجودة المختلفة والأداء الكلي للمنشأة (الشقيرات والشورة، 2022؛ حمزة ولقمة، 2022). إضافة إلى ذلك، تشير بعض الدراسات إلى محدودية الاهتمام النظري بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الحديثة ذات الطابع الديناميكي مقارنة بالمنظمات التقليدية (Siripipatthanakul et al., 2022).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما على المستوى التطبيقي، فتتمثل الفجوات في محدودية الدراسات الميدانية التي تناولت أثر إدارة الجودة الشاملة في بيئات أعمال حديثة داخل مدن كبرى، مثل مدينة الرياض، حيث ركزت غالبية الدراسات التطبيقية على قطاعات أو مناطق جغرافية مختلفة، كالمؤسسات التعليمية أو الصحية أو الصناعية في بيئات عربية أخرى (القحطاني وشعبي، 2022؛ حداد، 2020). كما أشارت بعض الدراسات إلى وجود ضعف في التطبيق المنهجي لأبعاد إدارة الجودة الشاملة داخل المنشآت، وعدم الاستفادة المثلى من دعم الإدارة العليا أو مشاركة العاملين في تحسين الأداء (الحميدي والماوري، 2021؛ قطينة والعبادي، 2023). ويضاف إلى ذلك قلة الدراسات التي تقدم نتائج تطبيقية واضحة يمكن الاستناد إليها من قبل القيادات الإدارية لتحسين الأداء المؤسسي بصورة عملية.

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

ما أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم الإدارة العليا، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، مشاركة العاملين) على أداء المنشآت الحديثة؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها على المستوى النظري من خلال إسهامها في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة وأثرها في أداء المنشآت الحديثة،

وذلك عبر تقديم إطار تحليلي يوضح طبيعة العلاقة بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في (دعم الإدارة العليا، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، مشاركة العاملين) والأداء المؤسسي. كما تسهم الدراسة في سد فجوة معرفية ناتجة عن محدودية الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في سياق المنشآت الحديثة، خاصة في البيئات التنظيمية المتغيرة. وتوفر نتائج الدراسة أساساً علمياً يمكن للباحثين الاعتماد عليه في تطوير نماذج نظرية مستقبلية ودراسات مقارنة ذات صلة بإدارة الجودة والأداء المؤسسي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتبع أهمية هذه الدراسة على المستوى التطبيقي من إمكانية الاستفادة من نتائجها في مساعدة القيادات الإدارية وصناع القرار في المنشآت الحديثة على تبني وتفعيل ممارسات إدارة الجودة الشاملة بما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي ورفع الكفاءة التشغيلية. كما توفر الدراسة مؤشرات عملية حول الأبعاد الأكثر تأثيراً في الأداء، الأمر الذي يساعد المنشآت على توجيه مواردها وجهودها نحو ممارسات الجودة ذات العائد الأعلى. إضافة إلى ذلك، يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في دعم خطط التطوير والتحسين المستمر، وتعزيز القدرة التنافسية والاستدامة التنظيمية في بيئة الأعمال المعاصرة.

1.4. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس: ما أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم الإدارة العليا، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، مشاركة العاملين) على أداء المنشآت الحديثة؟
الأسئلة الفرعية:

1. ما مستوى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الحديثة محل الدراسة؟

2. ما مستوى أداء المنشآت الحديثة في ضوء المؤشرات المعتمدة في هذه الدراسة؟

3. ما أثر دعم الإدارة العليا على أداء المنشآت الحديثة؟

4. ما أثر التركيز على العملاء على أداء المنشآت الحديثة؟

5. ما أثر التحسين المستمر على أداء المنشآت الحديثة؟

6. ما أثر مشاركة العاملين على أداء المنشآت الحديثة؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم الإدارة العليا، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، مشاركة العاملين (على المتغير التابع المتمثل في أداء المنشآت الحديثة، وذلك بهدف بيان الدور الذي تلعبه ممارسات إدارة الجودة في تحسين الكفاءة التشغيلية ورفع مستوى الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية للمنشآت في بيئة الأعمال المعاصرة.

ويتفرع عن هذا الهدف الرئيس مجموعة من الأهداف الفرعية، تتمثل فيما يلي:

1. التعرف على الإطار المفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة وأهميتها في المنشآت الحديثة.

2. قياس مستوى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الحديثة محل الدراسة.

3. تقييم مستوى أداء المنشآت الحديثة من حيث الكفاءة والفاعلية وجودة المخرجات.

4. دراسة أثر دعم الإدارة العليا على أداء المنشآت الحديثة.

5. تحليل أثر التركيز على العملاء في تحسين جودة الخدمات أو المنتجات المقدمة وانعكاس ذلك على الأداء المؤسسي.

6. تحديد أثر التحسين المستمر في تطوير العمليات التشغيلية ورفع كفاءة الأداء داخل المنشآت الحديثة.

7. قياس أثر مشاركة العاملين في تعزيز الإنتاجية وتحسين مستوى الأداء العام للمنشآت الحديثة.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم الإدارة العليا، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، مشاركة العاملين) على أداء المنشآت الحديثة.

الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر دعم الإدارة العليا على أداء المنشآت الحديثة.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر التركيز على العملاء على أداء المنشآت الحديثة.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر التحسين المستمر على أداء المنشآت الحديثة.

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر مشاركة العاملين على أداء المنشآت الحديثة.

1.7. نموذج الدراسة

يعكس نموذج الدراسة الإطار المفاهيمي الذي يوضح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، حيث يقوم النموذج على افتراض أن إدارة الجودة الشاملة تمثل المتغير المستقل، بينما يمثل أداء المنشآت الحديثة المتغير التابع، مع افتراض وجود تأثير مباشر لأبعاد إدارة الجودة الشاملة على مستوى الأداء المؤسسي.

ويتكون نموذج الدراسة من العناصر الآتية:

أولاً: المتغير المستقل إدارة الجودة الشاملة، ويتجسد من خلال الأبعاد التالية:

1. دعم الإدارة العليا

2. التركيز على العملاء

3. التحسين المستمر

4. مشاركة العاملين

ثانيًا: المتغير التابع أداء المنشآت الحديثة، والذي يعكس مستوى الكفاءة والفاعلية وتحقيق الأهداف التنظيمية.

وبناءً عليه، يفترض نموذج الدراسة وجود علاقات تأثير مباشرة بين كل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة على حدة وبين أداء المنشآت الحديثة، إضافة إلى التأثير الكلي لإدارة الجودة الشاملة بمختلف أبعادها على الأداء المؤسسي. ويُستخدم هذا النموذج كإطار مرجعي لتفسير نتائج الدراسة واختبار الفرضيات، بما يساهم في توضيح الدور الذي تلعبه ممارسات إدارة الجودة في تحسين أداء المنشآت الحديثة وتعزيز قدرتها التنافسية.

1.8. الدراسة الميدانية

تُجرى الدراسة الميدانية الحالية في المنشآت الحديثة بمدينة الرياض، بوصفها إحدى أهم المدن الاقتصادية والإدارية في المملكة العربية السعودية، ومركزاً رئيساً لتمرکز المنشآت الحديثة بمختلف أنشطتها الإنتاجية والخدمية. وقد تم اختيار مدينة الرياض كميدان لتطبيق الدراسة لما تتمتع به من بيئة تنظيمية متطورة، وتنوع في أنماط المنشآت، إضافة إلى ارتفاع مستوى المنافسة، الأمر الذي يجعل من تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة عاملاً حاسماً في تحسين الأداء المؤسسي.

وتستهدف الدراسة المنشآت الحديثة العاملة في مدينة الرياض، لما تواجهه هذه المنشآت من تحديات متزايدة تتعلق برفع مستوى الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة المنتجات والخدمات، وتحقيق رضا العملاء، وتعزيز الاستدامة والقدرة التنافسية. كما أن طبيعة هذه المنشآت تتطلب تبني أساليب إدارية حديثة، وعلى رأسها إدارة الجودة الشاملة، لمواكبة متطلبات السوق والتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال.

وتُعد مدينة الرياض بيئة ملائمة لإجراء الدراسة الميدانية نظرًا لتوافر الكوادر الإدارية المؤهلة، وتطبيق العديد من المنشآت لمفاهيم الجودة بدرجات متفاوتة، مما يتيح إمكانية قياس أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة على أداء المنشآت الحديثة بصورة واقعية ودقيقة. وتسهم نتائج الدراسة الميدانية في تقديم مؤشرات عملية يمكن الاستفادة منها في تعميم النتائج على منشآت مماثلة داخل المملكة، ودعم جهود التطوير والتحسين المستمر في القطاعين العام والخاص.

1.9. مخطط المشروع

يوضح مخطط المشروع الهيكل العام للدراسة وتسلسلها المنهجي، بما يضمن التكامل والترابط بين فصولها ومحاورها، ويسهم في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها. ويتكون مخطط المشروع من الفصول الرئيسية الآتية:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

يتناول هذا الفصل تقديمًا عامًا لموضوع الدراسة، من خلال عرض مشكلة الدراسة، وأهدافها، وأهميتها، وأسئلتها، وفرضياتها، ونموذج الدراسة، إضافة إلى توضيح منهجية الدراسة وحدودها، والتعريف بالمفاهيم والمصطلحات الرئيسية ذات الصلة بموضوع البحث.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

يتضمن هذا الفصل عرضًا وتحليلًا للإطار النظري المتعلق بإدارة الجودة الشاملة وأبعادها المختلفة، وكذلك مفهوم أداء المنشآت الحديثة ومؤثراته. كما يستعرض الفصل الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، مع إبراز أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وتحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة إلى معالجتها.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة والإجراءات الميدانية

يركز هذا الفصل على توضيح المنهج العلمي المتبع في الدراسة، ومجتمع الدراسة

وعينتها، وأداة جمع البيانات، وطرق التحقق من صدقها وثباتها، إضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

يتناول هذا الفصل عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية، واختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية، مع تفسير النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والمقترحات

يختتم هذا الفصل الدراسة بعرض أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وصياغة مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن للمنشآت الحديثة الاستفادة منها في تحسين أدائها، إضافة إلى اقتراح مجالات لدراسات مستقبلية ذات صلة بموضوع إدارة الجودة الشاملة وأداء المنشآت الحديثة.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- Siripipatthanakul, S., Limna, P., Sitthipon, T., Jaipong, P., Siripipattanakul, S., & Sriboonruang, P. (2022). Total quality management for modern organisations in the digital era. *Advance Knowledge for Executives*, 1(1), 1-9.
- 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.
- Al-Saffar, N. G., & Obeidat, A. M. (2020). The effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing. *Management science letters*, 10(1), 77-90
- بوغازي، فريدة، و بو الطبخ، ليلي. (2020). أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي: دراسة ميدانية بالبنوك العاملة بولاية سكيكدة. *مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا*، مج16، ع23، 379 - 396. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1235039>
- الحميدي، حميد ناصر، و الماوري، سحر أحمد. (2021). أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية: دراسة ميدانية على شركة الإتصالات اليمنية يمن موبايل. *مجلة جامعة البيضاء*، مج3، ع2، 203 - 216. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1319385>

- البطي، أحمد علي مسعود، دبنون، محمد ياسين، العماري، مصباح سالم مفتاح، و أبو رميلة، سعد أبريك السنوسي علي. (2022). أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري. مجلة الدراسات الاقتصادية، مج5، ع1 ، 66 - 94. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1248752>
- الشقيرات، إيناس أحمد عودة الله، و الشورة، محمد سليم خليف. (2022). أثر إدارة الجودة الشاملة في السمعة المنظمة: الدور المعدل لمعايير الجودة في الجامعات الحكومية الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1263527>
- القحطاني، حسين حسن، و شعبي، فيصل بن أحمد بن عابد. (2022). أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في إدارة التعليم بمحافظة جدة. المجلة العربية للأداب والدراسات الانسانية، ع24 ، 181 - 226. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1325389>
- الحميدي، حميد ناصر، و الماوري، سحر أحمد. (2021). أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية: دراسة ميدانية على شركة الاتصالات اليمنية يمن موبايل. مجلة جامعة البيضاء، مج3، ع2 ، 203 - 216. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1319385>
- قطينة، أنس طلال موسى، و العبادي، لينا حمدان محمود. (2023). أثر إدارة الجودة الشاملة على استدامة الأداء: الدور الوسيط للابتكار في شركات الأدوية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان <http://search.mandumah.com/Record/1480113> الأهلية، السلط. مسترجع من
- حمزة، تهاني الرشيد أحمد، و لقمة، أبو بكر عامر محمد. (2022). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء: دراسة حالة شركة دال للصناعات الغذائية - كوكاكولا. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع16 ، 1 - 33. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1355274>
-

