



جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
بكالوريوس إدارة المشاريع

أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري بالتطبيق على شركة بنده في مدينة الرياض

رنا محمود سليمان طباسي

2021205379

مشروع التخرج – 1 كلية الإدارة

– جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

المقدمة :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تعتبر الإدارة في المملكة العربية السعودية أداة بناء الحضارات في الماضي والمستقبل وأساس التطور العلمي والتقني العالمي الحاصل في إدارة المؤسسات على حد سواء، ومن أجل استمرارية هذا الوقت الحاضر وذلك انطلاقاً من إبداع المدراء والتقدم والازدهار لا بد من استمرار الفكر الخلاق المبدع من خلال إيجاد المناخات والملائمة التي تحفز الإبداع والمبدعين

ويظهر دور الإبداع الإداري من خلال إدراك الإداريين والمؤسسات إلى مدى الحاجة إلى التغيير والتحسين في العمليات الإدارية وأهدافها ومن خلال تطوير أداء العاملين. حيث يرى الباحثون والإداريون أنه ينبغي تقدير أهمية الإبداع الإداري، من خلال جهود ملحوظة لتوفير مناخ ملائم يمكن العاملين في المؤسسات على اختلاف قدراتهم من إظهار ما لديهم من قدرات إبداعية واستغلالها الاستغلال الأمثل. حيث يمثل الإبداع الإداري أحد الضرورات الأساسية في إدارة الأعمال والمؤسسات لذلك فإن المؤسسات الناجحة ومن أجل ضمان بقائها واستمرارها قوية مؤثرة يجب أن لا تقف عند حد الكفاءة، وإنما أن يكون طموحها أبعد من ذلك، لتكون مؤسسة خلاقة مبدعة، ويصبح الإبداع والابتكار والتجديد سمة مميزة لأداء المؤسسة وخدماتها.

حظيت الجودة الشاملة باهتمام معظم دول العالم مما حذى بالمفكرين و الباحثين أن يطلقوا على هذا العصر مصطلح عصر الجودة باعتبار الجودة الشاملة ركيزة أساسية من ركائز نموذج الإدارة الحديثة، والذي يهدف إلى مجارة المتغيرات الدولية في محاولة التكيف والتأقلم معها فأصبح العالم ينظر إلى الجودة الشاملة باعتبارها التحدي الأكبر الذي ستواجهه الأمم مستقبلاً.

إن طبيعة موضوع الدراسة تجسدت في ضعف إدراك وإهتمام المؤسسات لأهمية الجودة الشاملة في تحقيق الإبداع الإداري يمكنها من تجسيد أهدافها وضمان بقائها، وزيادة الحصة السوقية. وهذا ما يكسب الدراسة أهمية بالغة ونظراً لتزايد إهتمام المؤسسات بالإبداع الإداري، ومع تنامي ظاهرة التغير السريع في بيئة الأعمال يشترك فيها أفراد التنظيم من مدراء وموظفين وكذلك بيئة المؤسسة. أكدت الدراسة على أن متطلبات الجودة الشاملة والإبداع الإداري والتكامل بينهما يلعبان دوراً محورياً في نجاح المؤسسات وبقائها في السوق.

على ضوء ما تقدم، تطرح الإشكالية الرئيسية، من خلال مايلي: ما مدى مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الابداع الاداري؟ انطلاقا من الإشكالية الرئيسية تم ادراج مجموعة من الأسئلة الفرعية كما يلي:

- 1- ما مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الوكالة التجارية موبيليس فرع تميمون؟
- 2 هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين التزام الإدارة العليا وتحقيق الابداع الإداري لووكالة بنده عند مستوى دلالة $<0,05$ ؟
- 3 ما مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في الوكالة التجارية بنده على مستوى الابداع الإداري داخل الوكالة؟

:الفرضيات

تم وضع مجموعة من الفرضيات والتي تساهم في بلورة وتحديد معالم الموضوع والمتمثلة فيمايلي:

- 1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الإبداع الإداري عند مستوى دلالة $05,0$

- 2 تو لا- جد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين التزام الإدارة العليا وتحقيق الابداع الإداري للوكالة التجارية بنده عند مستوى دلالة $>05,0$

- 3 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين التركيز على الزبائن وتحقيق الابداع الإداري داخل الوكالة التجارية بنده عند مستوى دلالة $>05,0$ ؟

:دوافع اختيار الموضوع

تكمن أسباب اختيار موضوع الدراسة في أسباب ذاتية، وأخرى علمية وأخرى موضوعية، نذكرها كمايلي:

- أسباب ذاتية:

تناسب الموضوع مع التخصص الدراسي -

. التعرف على الجودة الشاملة كركيزة في الإدارة الحديثة .

• أسباب علمية:

• كشف وقياس الارتباط بين إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الابداع الإداري -

أسباب موضوعية:

اهتمام متزايد بالجودة الشاملة لدى مؤسسات الاعمال وعدد من المفكرين والباحثين -
وممارستها في الإدارة

. التعرف على أبعاد وممارسات تطبيق الجودة الشاملة في بنده -

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها: (إقتناع ودعم الإدارة العليا - فرق العمل - تدريب العاملين)

على الإبداع الإداري، وتم إستخدام منهج التحليل الوصفي والإستبانة في جمع البيانات الأولية، طبقت هذه الدراسة على العاملين بصندوق التضامن الإجتماعي بسرت، وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج منها

وجود أثر لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها:

على الإبداع الإداري، (إقتناع ودعم الإدارة العليا - فرق العمل - تدريب العاملين) وأوضحت الدراسة أن البعد الأكثر تأثيراً على الإبداع الإداري هو بُعد (فرق العمل)، يليه بُعد (تدريب العاملين)، ثم بُعد (إقتناع ودعم الإدارة العليا)

وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني صندوق التضامن لنظام إدارة الجودة الشاملة في جميع سياساته وبرامجه وإجراءاته، وأيضاً الإهتمام بالإبداع الإداري ومعرفة أهم العوامل المؤثرة عليه، والعمل على إزالة وتدنية العقبات التي تقف عائقاً في طريقه .

سيتناول هذا البحث سؤال البحث الرئيسي

أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري بالتطبيق على شركة بنده في مدينة الرياض؟
مقدمة أهمية البحث :

أحد الأدوات الأساسية التي تستخدمها المؤسسات لتحسين (TQM) تُعدّ إدارة الجودة الشاملة الأداء وضمان تحقيق معايير الجودة. في الوقت نفسه، يُعدّ الإبداع الوظيفي عاملاً حاسماً في تعزيز التنافسية والابتكار داخل المؤسسات.

هذا البحث يهدف إلى فهم كيف يمكن لإدارة الجودة الشاملة أن تؤثر على الإبداع الوظيفي، مما يساهم في تقديم رؤى جديدة يمكن أن تساعد المؤسسات على تحسين استراتيجياتها الإدارية.

الأهمية النظرية :

تأتي الأهمية النظرية لهذا البحث من الحاجة إلى ملء الفجوة المعرفية في الأدبيات المتعلقة بعلاقة إدارة الجودة الشاملة بالإبداع الوظيفي.

سيساهم هذا البحث في تطوير إطار نظري يوضح كيفية تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحفيز الإبداع بين الموظفين. كما سيساعد في فهم التأثيرات المحتملة للعوامل الثقافية والتنظيمية على هذه العلاقة.

الأهمية التطبيقية :

تكمن الأهمية التطبيقية لهذا البحث في تقديم استراتيجيات عملية يمكن أن تساعد المؤسسات على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتعزيز الإبداع الوظيفي.

من خلال فهم العوامل التي تسهم في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة، يمكن للمؤسسات تصميم برامج تدريبية فعالة، وتطوير سياسات تساهم في تقليل مقاومة التغيير، وتخصيص الموارد بشكل أفضل لتحقيق تحسينات ملموسة في مستويات الإبداع الوظيفي.

يعد البحث في دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الإبداع الإداري من المواضيع المهمة لأنه يسلط الضوء على كيفية تحسين الأداء الإداري وتعزيز الابتكار داخل المنظمات. هنا بعض الأسباب التي تبرز أهمية هذا الموضوع:

1. تحسين الكفاءة والإنتاجية*: تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يساعد المنظمات * على تحسين عملياتها وتقليل التكاليف، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية.
2. تعزيز الابتكار*: إدارة الجودة الشاملة تشجع على الابتكار من خلال التحسين المستمر * وتبني الأفكار الجديدة. هذا يمكن أن يؤدي إلى تطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.
3. زيادة رضا العملاء*: من خلال التركيز على الجودة وتلبية احتياجات العملاء، يمكن * للمنظمات تحسين رضا العملاء، مما يؤدي إلى زيادة الولاء والتفاعل الإيجابي.
4. تحسين الثقافة التنظيمية*: تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب تغييراً في الثقافة التنظيمية * نحو تحسين الجودة باستمرار. هذا يمكن أن يؤدي إلى بيئة عمل أكثر إيجابية وتحفيزية.
5. تعزيز التنافسية*: من خلال تحسين الجودة والإبداع، يمكن للمنظمات أن تصبح أكثر * تنافسية في السوق، مما يساعدها على البقاء والنمو في بيئة تجارية متغيرة.
6. تحقيق الأهداف الاستراتيجية*: إدارة الجودة الشاملة يمكن أن تدعم تحقيق الأهداف * الاستراتيجية للمنظمة من خلال تحسين العمليات والابتكار.

باختصار، البحث في هذا المجال يساهم في فهم كيف يمكن للمنظمات الاستفادة من مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتعزيز الإبداع الإداري وتحقيق فوائد متعددة على المستوى التنظيمي.

مقدمة مشكلة البحث :

هي منهجية إدارية تهدف إلى تحقيق تحسينات مستمرة في (TQM) إدارة الجودة الشاملة جميع جوانب المنظمة من خلال إشراك جميع الموظفين والتركيز على الجودة. في ظل التغيرات السريعة في بيئة الأعمال، أصبح الإبداع الوظيفي أحد العوامل الحاسمة لتحقيق التميز التنافسي. هذا البحث يهدف إلى استكشاف أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الوظيفي في المؤسسات.

الفجوات النظرية :

تشمل الفجوات النظرية عدم وجود دراسات كافية تربط بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع الوظيفي بشكل مباشر. كما أن الأدبيات الحالية تفتقر إلى نماذج نظرية تفسر كيف يمكن لإدارة الجودة الشاملة أن تحفز الإبداع بين الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص في الدراسات التي تدرس تأثير العوامل الثقافية والتنظيمية على هذه العلاقة.

الفجوات التطبيقية :

تتمثل الفجوات التطبيقية في التحديات التي تواجه المؤسسات عند محاولة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتعزيز الإبداع الوظيفي. تشمل هذه التحديات نقص التدريب المناسب للموظفين، مقاومة التغيير، والموارد المحدودة. كما قد تواجه المؤسسات صعوبة في قياس تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستويات الإبداع الوظيفي وتحديد العوامل التي تؤدي إلى نجاح أو فشل هذه التطبيقات.

لتحديد مشكلة البحث حول دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الإبداع الإداري، يمكننا النظر في الجوانب والتحديات التالية:

1. *فهم العلاقة بين الجودة والإبداع*:

إحدى المشكلات الرئيسية هي كيفية قياس وفهم العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الإبداع الإداري. هل تؤدي تحسينات الجودة إلى تحفيز الابتكار، أم أن التركيز الزائد على الجودة يمكن أن يعيق الابتكار؟

2.*التحديات في التطبيق العملي*:

قد تواجه المنظمات صعوبات في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بفعالية. هذه الصعوبات تشمل مقاومة التغيير، نقص الموارد، والتحديات في تدريب الموظفين.

3.*تحديد مؤشرات الأداء*:

مشكلة أخرى تتعلق بكيفية تحديد وقياس مؤشرات الأداء المتعلقة بالجودة والإبداع. ما هي المؤشرات التي يمكن استخدامها لقياس تأثير إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري؟

4.*التوازن بين الروتين والابتكار*:

إدارة الجودة الشاملة تتطلب توحيد وتحسين العمليات، في حين أن الإبداع يتطلب غالباً المرونة والتجريب. كيف يمكن تحقيق توازن بين هذه المتطلبات المتعارضة؟

5.*التأثير الثقافي والتنظيمي*:

كيفية تأثير الثقافة التنظيمية والبيئة الإدارية على نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الإبداع. هل هناك ثقافات تنظيمية معينة تكون أكثر توافقاً مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟

6.*التأثير على الموظفين*:

تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الموظفين، بما في ذلك تحفيزهم، رضاهم الوظيفي، وقدرتهم على الابتكار. كيف يمكن لإدارة الجودة الشاملة أن تدعم بيئة عمل تشجع على الإبداع؟

بناءً على هذه التحديات، يمكن صياغة مشكلة البحث بشكل أكثر تحديداً، مثل: "ما هو تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الإبداع الإداري في المنظمات، وما هي العوامل التي تؤثر على نجاح هذا التطبيق؟"

الملاحق

مقدمة استبيان :

،عزيزي/عزيزتي المشارك/ة

نشكر لك/لكِ تخصيص وقتك/وقتكِ للمشاركة في هذا الاستبيان. يهدف هذا الاستبيان إلى دراسة دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الإبداع الإداري داخل المنظمات. نهدف من خلال هذا البحث إلى فهم كيفية تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين الابتكار والأداء الإداري.

مشاركتك في هذا الاستبيان ذات أهمية كبيرة لنجاح هذا البحث. ستكون إجاباتك سرية تمامًا وسيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط. لن يتم الكشف عن هويتك أو استخدام بياناتك الشخصية في أي تقرير يتم نشره.

نرجو منك الإجابة على الأسئلة بأكبر قدر من الدقة والصراحة. إذا كان لديك أي استفسارات حول الاستبيان، فلا تتردد في الاتصال بنا عبر المعلومات الواردة في نهاية الاستبيان.

نشكر لك مرة أخرى تعاونك ومشاركتك القيمة

،مع خالص التحية والتقدير

المتغير الأول "إدارة الجودة"

تتبنى إدارة مؤسسة بنده مبادئ الجودة الشاملة لتحسين الأداء - 1

موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقه	غير موافقة بشده
-------------	--------	--------	------------	-----------------

2- يتم تدريب العاملين على أساليب التفكير الإبداعي

موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقه	غير موافقة بشده
-------------	--------	--------	------------	-----------------

3- تحاول مؤسسة بنده اكتشاف المشاكل ومعالجتها قبل وقوعها

موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقه	غير موافقة بشده
-------------	--------	--------	------------	-----------------

4- يتم تشجيع العمل كفريق في المؤسسة

موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقه	غير موافقة بشده
-------------	--------	--------	------------	-----------------

5- نظام الحوافز في المؤسسة جيد يساعد على تشجيع العاملين على الإبداع

موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقه	غير موافقة بشده
-------------	--------	--------	------------	-----------------

6- يوجد أفكار إبداعية داخل المؤسسة في مختلف مستوياتها

موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقه	غير موافقة بشده
-------------	--------	--------	------------	-----------------

7- توفر المؤسسة الموارد المادية والإمكانات في أداء العمل

موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقه	غير موافقة بشده
-------------	--------	--------	------------	-----------------

المتغير الثاني "التابع": الإبداع الإداري

تشجع المؤسسة الإبداع والتجديد في الخدمات المقدمة - 1

موافقة بشدة موافقة محايدة غير موافقه غير موافقة بشده

2- لدى العاملين القدرة على اقتراح الحلول السريعه لمواجهة مشاكل العمل

موافقة بشدة موافقة محايدة غير موافقه غير موافقة بشده

3- تسعى المؤسسة الى تقديم خدمات مبدعه تلائم احتياجات الزبائن

موافقة بشدة موافقة محايدة غير موافقه غير موافقة بشده

4- تطرح المؤسسة خدمات جديدة إبداعية

موافقة بشدة موافقة محايدة غير موافقه غير موافقة بشده

5- تلتزم المؤسسة بالإبداع داخل الإدارة

موافقة بشدة موافقة محايدة غير موافقه غير موافقة بشده

6- يتم تشجيع تقديم الأفكار الجديدة في المؤسسة والعمل بها

موافقة بشدة موافقة محايدة غير موافقه غير موافقة بشده

7- توفر المؤسسة الموارد والظروف المناسبة للإبداع في العمل

موافقة بشدة موافقة محايدة غير موافقه غير موافقة بشده

المراجع :

- 1 الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في (TQM) أحمد عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة - 1 المؤسسات السلعية والخدمية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2008، ص
- 2- محمود أحمد عبد الفتاح، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012، ص 14
- 3 قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001:2000 ، الطبعة - 3 الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، سنة، 2009، ص 30،31،32
4. برافين جوبتا (2008)، "الإبداع الإداري في القرن الحادي والعشرين - ترجمة: 4. المغربي أحمد"، دار الفجر للنشر والتوزيع
5. راوية حسن (2000)، "السلوك في المنظمات"، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية-