

تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في ظل كل من الأداء
الابتكاري وأداء العاملين كمتغيرات وسيطة

إعداد الطالب/ عامر بن محمد الغفيلي

الرقم الجامعي/ ٢٠٢١٢٠٣٢١٧

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول – ٢٠٢٤

المقدمة:

تعيش منظمات الأعمال اليوم عصرًا سمته التجديد والبحث عن مزيد من الكفاءة والابتكار والتميز في الأداء، حيث يشهد القرن الحالي العديد من المتغيرات المحلية والعالمية التي خلقت نوعاً من المنافسة الحادة بين المنظمات الاقتصادية سواء منها الذي يهدف إلى غزو الأسواق العالمية، أو حتى التي ترغب بالاحتفاظ بحصتها في أسواقها المحلية، وقد فرض ذلك ضرورة الاهتمام بتحديث الأساليب الإدارية التي تزداد بها تلك المنظمات. فلا مفر لتلك المنظمات من تحقيق عناصر محددة تساعد على تحقيق ميزة تنافسية في مجال الأعمال. وتأتي إدارة الجودة الشاملة لتمثل أحد المداخل الرئيسية الداعمة للقدرة الابتكارية اللازمة لتحقيق الميزة التنافسية الداعمة لنجاح المنظمات واستمراريتها في العصر الحديث (Diana et al, 2017). كما يرى البعض أنه في ظل التغيرات العالمية الحادة أصبح كلاً من الجودة والابتكار يلعبان دوراً حاسماً في بقاء المنظمات في السوق (Zeng et al, 2015). كما يؤكد على أن المنظمات يمكن أن تحسن من قدرتها التنافسية من خلال تحسين قدرتها الابتكارية من خلال أن التركيز على تحسين الأداء الابتكاري الذي يعد أفضل طريقة لتحسين الأداء والأنشطة التنافسية لمنظمات الأعمال، كما يؤكد (Lee 2010) et al على ضرورة قيام منظمات الأعمال بتركيز جهودها على تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة من أجل تدعيم قدرتها على الابتكار وتحسين القدرة التنافسية لها، كما يؤكد البعض (Kim et al (2012 على أن المنظمات التي تقوم بتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة تكون قادرة على الابتكار عن غيرها من المنظمات التي لا تطبق هذا المدخل، وكما تشير العديد من أدبيات إدارة الإنتاج والعمليات على أن إدارة الجودة الشاملة تعد (Kim et al, 2012; Hoang et al, 2006). واحدة من متطلبات تحقيق الابتكار.

مشكلة الدراسة (البحث)

تتمحور مشكلة الدراسة الرئيسية حول مدى تأثير تطبيق ممارسات مدخل إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي من خلال الأداء الابتكاري وأداء العاملين في عدد من الشركات الصناعية السعودية. ففي ظل التغير السريع الذي تشهده بيئة المنظمات الصناعية وتعدد أنظمة الإنتاج والعمليات، وصعوبة إدراك متطلبات العملاء، لم تعد الجودة وحدها كافية لحصول المنظمات على الميزة التنافسية المتواصلة لذا يبرز الابتكار كأداة رئيسية لتزويد المنظمات بالمنتجات المتميزة من أجل خلق قيمة أكبر للعملاء وزيادة حواجز الدخول للأسواق (Hoang et al, 2006).

ومن الملاحظ أن أغلب الدراسات السابقة التي تناولت تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار قد تم إجراؤها في الدول المتقدمة، مع وجود ندرة في الدراسات التي تم إجراؤها في الدول النامية عموماً وفي البيئة السعودية بصفة خاصة فضلاً على أنه ما زال هناك تباين في نتائج العديد من الدراسات السابقة فيما يتعلق بتأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار، حيث أشارت بعض الدراسات إلى وجود تأثير سلبي لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار (Prajogo & Sohal, 2001) في حين أشارت دراسات أخرى إلى وجود تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار مثل دراسات (Singh & Smith, 2004; Leavengood & Anderson, 2011). لذلك فهناك حاجة لدراسة تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الابتكاري وانعكاسه على الأداء التنظيمي في عدد من الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة للوقوف على مستوى ذلك التأثير، وبالتالي فإن مشكلة الدراسة تتمثل في محاولة الإجابة على عدد من التساؤلات الآتية:

- ١- ما هي أكثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة تحقيقاً للجودة الشاملة داخل المنظمات السعودية ؟
- ٢- هل يوجد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٣- هل يوجد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الابتكاري في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٤- هل يوجد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.

- ٥- هل يوجد تأثير لأداء العاملين على الأداء التنظيمي في الصناعة السعودية محل الدراسة
- ٦- هل يوجد تأثير للأداء الابتكاري على الأداء في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٧- هل يوجد تأثير لأداء العاملين على الأداء الابتكاري في الصناعة السعودية محل الدراسة.
- ٨- هل الاداء الابتكاري واداء العاملين هو المفسر للعلاقة بين ممارسات ادارة الجودة الشاملة والاداء التنظيمي للشركات محل الدراسة؟

أهمية البحث

تتبع أهمية هذا البحث من الجوانب التالية :

- ١- سد الفجوة في الأدبيات البحثية من خلال تقديم واختبار نموذج مقترح لممارسات إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على الأداء الابتكاري
- ٢- مواكبة التوجهات الإدارية الحديثة التي تؤكد على تشجيع أنشطة الابتكار باعتباره أداة لتحقيق الميزة التنافسية المتواصلة
- ٣- سيساهم هذا البحث في رفع قدرة المديرين في الشركات الصناعية السعودية على التعرف على ممارسات إدارة الجودة الشاملة المؤثرة على الأداء الابتكاري، الأمر الذي من شأنه تخفيض وقت وتكلفة العمليات التشغيلية، وتحسين تصميم المنجزات، وتعظيم جودة المخرجات وتحسين التوجه بالعمل
- ٤- تساهم هذه الدراسة في فتح المجال للدراسات المستقبلية على ضوء نتائجها

أسئلة البحث

نقوم في هذا البحث على محاولة الإجابة على عدد من التساؤلات الآتية:

- ١- ما هي أكثر ممارسات ادارة الجودة الشاملة تحقيقاً للجودة الشاملة داخل المنظمات السعودية؟
- ٢- هل يوجد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٣- هل يوجد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الابتكاري في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٤- هل يوجد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٥- هل يوجد تأثير لأداء العاملين على الأداء التنظيمي في الصناعية السعودية محل الدراسة
- ٦- هل يوجد تأثير للأداء الابتكاري على الأداء في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٧- هل يوجد تأثير لأداء العاملين على الأداء الابتكاري في الصناعية السعودية محل الدراسة.
- ٨- هل الاداء الابتكاري واداء العاملين هو المفسر للعلاقة بين ممارسات ادارة الجودة الشاملة والاداء التنظيمي للشركات محل الدراسة؟

هدف البحث:

يكمُن الهدف الرئيسي لهذا الدراسة في دراسة وتحليل تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الابتكاري في عدد من الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة، ويمكن تقسيم هذا الهدف الى الأهداف الفرعية التالية:

تحديد أكثر ممارسات ادارة الجودة الشاملة تحقيقاً للجودة الشاملة داخل المنظمات السعودية.

تحديد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.

تحديد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الابتكاري في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.

تحديد تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.

تحديد تأثير لأداء العاملين على الأداء التنظيمي في الصناعية السعودية محل الدراسة
- تحديد تأثير للأداء الابتكاري على الأداء في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.

- تحديد تأثير لأداء العاملين على الأداء الابتكاري في الصناعية السعودية محل الدراسة.
- تحديد دور الاداء الابتكاري واداء العاملين في تفسير العلاقة بين ممارسات ادارة الجودة الشاملة والاداء التنظيمي للشركات محل الدراسة.

فرضيات البحث:

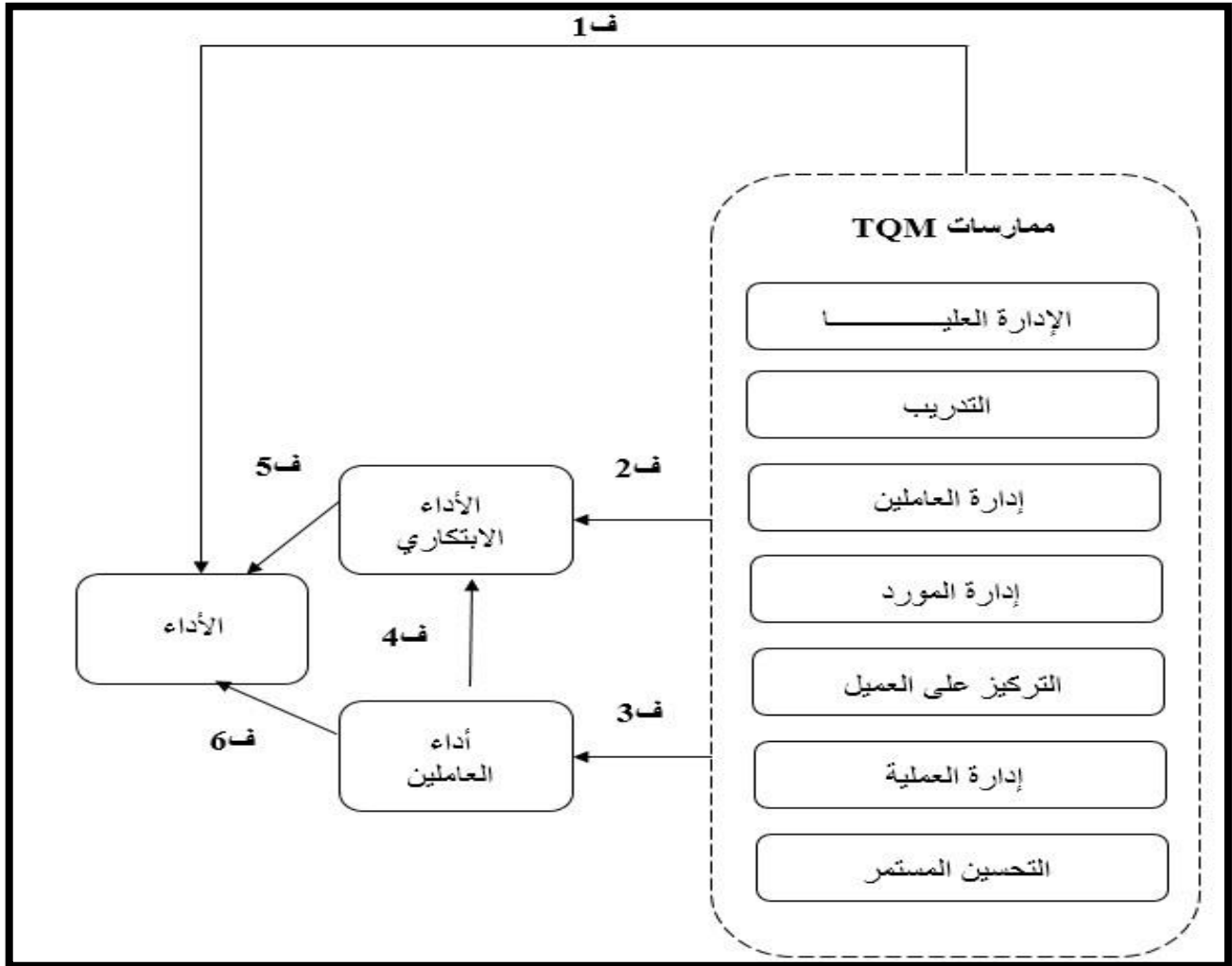
- انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافه، يمكن صياغة مجموعة من الفروض التي يمكن اختبارها للإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافه، وهي على النحو التالي:
- الفرض الأول: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.
- الفرض الثاني: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الاداء الابتكاري في الشركات محل الدراسة.
- الفرض الثالث: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة الشاملة على اداء العاملين في الشركات محل الدراسة.
- الفرض الرابع: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لأداء العاملين على الاداء الابتكاري في الشركات محل الدراسة.
- الفرض الخامس: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية الاداء الابتكاري على الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.
- الفرض السادس: يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لأداء العاملين على الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.
- الفرض السابع: يلعب كلٍ من الأداء الابتكاري وأداء العاملين دور الوسيط "Mediator variable" بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي للشركات محل الدراسة.

نموذج البحث

بناء على مراجعة الادبيات البحثية تم بناء النموذج المقترح للبحث بالاعتماد على عدة دراسات وهي

(Cuo etal, 2001; Fuentes etal, 2004; Projogo & Sohal, 2004; Kaynak, 2003)

وعلى الرغم من عدم وجود اجماع لدي الكتاب والباحثين على ممارسات إدارة الجودة الشاملة الأكثر تأثيرا على الأداء الابتكاري، وأداء العاملين، والأداء التنظيمي الا ان غالبية الدراسات والادبيات البحثية تشير الي ان هناك مجموعة من الابعاد والتي سوف تركز عليها الدراسة الحالية لمعرفة تأثيرها على الأداء، وتتمثل تلك الابعاد في: القيادة الإدارية، التدريب، إدارة العاملين، إدارة المورد، التركيز على العميل، إدارة العملية، والتحسين المستمر. وتأسيسا على ما سبق يتكون النموذج المقترح للدراسة من ثلاث متغيرات وهي المتغير المستقل والمتمثل في ممارسات إدارة الجودة الشاملة، والمتغير التابع والمتمثل في الأداء التنظيمي، وأخيرا المتغيرات الوسيطة والمتثلة في الأداء الابتكاري، وأداء العاملين.



ويوضح الشكل النموذج المقترح للبحث

مكان التطبيق المقترح للبحث:

من خلال ما سبق اقترح ان يكون مجتمع الدراسة في الشركات الصناعية العاملة في المملكة العربية السعودية.

وقد يعتمد الباحث على أسلوب العينة العشوائية البسيطة لمجموعة من الشركات الصناعية الممثلة لمجتمع الدراسة. وقد تتمثل وحدة المعاينة والتحليل في عدد من المديرين العاملين بإدارة الانتاج، التسويق، المخازن، والتوريد داخل محافظتي جدة والطائف والعاملة في قطاعات صناعية مختلفة مثل صناعة الأغذية، الصناعات الدوائية، الملابس الجاهزة، الأثاث.

وقد بلغ العدد الإجمالي لقوائم الاستقصاء الموزعة 251 قائمة، وقد اسفرت عملية جمع البيانات عن الحصول على 184 قائمة استقصاء بنسبة 73% تقريبا من اجمالي القوائم الموزعة.

منهجية البحث

١- هدف الدراسة التطبيقية:

تهدف الدراسة التطبيقية إلى اختبار الفروض التي قام الباحث باشتقاقها استناداً إلى نتائج الدراسات السابقة في الشق النظري من الدراسة، وهي تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركة في عدد من الشركات الصناعية العاملة في المملكة العربية السعودية.

٢- منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على المنها الوصفي التحليلي القائم على تحليل الظاهرة، واختبار فروض الدراسة، وتحليل البيانات المجمعة وتفسيرها والوصول إلى الاستنتاجات التي تسهم في تحديد تأثير ابعاد تكامل سلسلة التوريد على الأداء المالي للشركة وقد استخدمت الدراسة نوعين من المصادر لجمع البيانات هما:

مصادر ثانوية: وذلك من خلال مراجعة الأدبيات المنشورة من كتب ورسالات ومقالات وبحوث ودوريات تتعلق بموضوع الدراسة.
مصادر أولية: اعتمد الباحث على قائمة الاستقصاء كأسلوب لجمع البيانات الأولية والمعلومات المطلوبة لاختبار فروض الدراسة.

الدراسات السابقة:

عند مراجعة الأدبيات المتعلقة بإدارة الإنتاج والعمليات، اتضح أن الابتكار يعد من العوامل الأساسية التي تساعد المنظمات في حصولها على الميزة التنافسية Gunday et al., & Kafetzopoulos, 2011. مما يتطلب البحث عن الممارسات التي تسهم في تحسين مستوى الابتكار في المنظمات، ونظراً لأن ممارسات إدارة الجودة الشاملة من الأساليب والمنهجيات التي تحسن من مستوى الابتكار فسوف يتم تناول عدد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والابتكار.

حيث استهدفت دراسة Yusr (2016) محاولة التعرف على القدرات الابتكارية ودورها في تحسين العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء الابتكاري . وأجريت الدراسة على عدد من الشركات الصناعية العاملة في ماليزيا في قطاعات صناعية مختلفة وبلغ عدد القوائم الموزعة 511 قائمة استقصاء واختبرت الدراسة عدة علاقات وهي:

١. العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء الابتكاري
٢. العلاقة بين القدرات الابتكارية والأداء الابتكاري
٣. العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والقدرات الابتكارية
٤. العلاقة بين القدرات الابتكارية كمتغير وسيط بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء الابتكاري.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى قبول الفرض الثاني والثالث والرابع ورفض الفرض الأول حيث لم تكن الممارسات إدارة الجودة الشاملة تأثير مباشر على الأداء الابتكاري، إلا أنه يوجد تأثير غير مباشر من خلال وجود المتغير الوسيط المتمثل في القدرات الابتكارية.

أما دراسة Sefation et al (2015) فقد حاولت التعرف على تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار الجذري والتدريجي وذلك بالتطبيق على عدد من شركات النفط الإيرانية، وتمثلت عينة الدراسة في عدد 31 اركة من شركات النفط وباستخدام أسلوب النمذجة الهيكلية توصلت الدراسة إلى أنه هناك تأثير لزيادة مستوى ممارسات إدارة الجودة الشاملة على زيادة معدل الابتكار في الشركات محل الدراسة. وأكدت النتائج أهمية متغير الثقافة ودوره في تقدير أهمية المشاركة الفعالة لجميع العاملين كأحد ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتأثيره على الابتكار.

وكذلك حاولت دراسة (Long et al (2015) التعرف على تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الابتكاريين بالتطبيق على عدد من المنظمات الصناعية في ماليزيا، وتمثلت عينة الدراسة في عدد 2111 مدير من مديري الشركات الصناعية في ولاية سيلانجور في ماليزيا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعض ممارسات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في: التركيز على العملاء، القيادة الإدارية، إدارة العمليات، التخطيط الاستراتيجي، ومشاركة العاملين على الأداء الابتكاريين في الشركات محل الدراسة. كما أكدت نتائج الدراسة على أن الممارسات الأكثر تأثيراً على الأداء الابتكاري كانت تلك المتعلقة بالتركيز على العملاء، وإدارة العمليات، ومشاركة العاملين.

حيث (Long et al (2013) نتائج دراسة Kefetzopoulos et al (2015) كما أكدت نتائج دراسة

قامت للتعرف على تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في دعم الإدارة العليا، مشاركة وتدريب العاملين، إدارة العملية، التركيز على المستهلك، ومدى وفرة المعلومات، وتأثير كلاً من ابتكار المنتج، وابتكار العملية كمتغيرات وسيطة على التنافسية. وأجريت الدراسة على عدد من الشركات الصناعية العاملة في دولة اليونان وتوصلت أهم نتائج الدراسة الى أن هناك علاقة إيجابية ذو دلالة إحصائية من ممارسات إدارة الجودة الشاملة والابتكار ودورهم في تدعيم القدرة التنافسية في الشركات محل الدراسة. بالإضافة الى الدراسة أكدت على أن الابتكار سيكون له أثر إيجابي على الشركات عندما يكون هناك دعم تنظيمي موجه من خلال ممارسات إدارة الجودة الشاملة.

وتناولت دراسة (Bon and Mustafa (2012) تحليل عدد من الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار. حيث قامت الدراسة بمراجعة ثماني دراسات سابقة تناولت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار خلال الفترة من عام 2116 وحتى عام 2111، وأظهرت تلك المراجعة أن العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار فيها تناقص ، حيث لم يتم التحقق من هذه العلاقة في معظم الدراسات التي تم مراجعتها. وتوصلت نتائج الدراسة كذلك إلى وجود بعض العوامل الوسيطة أو العوال الرقابية التي لم يتم أخذها في الحسبان في تلك الدراسات مثل عمر المنظمة، أو فترة تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وحجم المنظمة، والتي قد يكون لها تأثير على تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة.

كذلك تناولت دراسة كلا من (Prajogo and Hong (2008 تأثير إدارة الجودة الشاملة على الابتكار

في ظل وجود تشجيع لنشاط البحوث والتطوير داخل المنظمة. وتمثلت عينة الدراسة في 131 قسم للبحوث والتطوير في المنظمات الصناعية في كوريا الجنوبية، وتوصلت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ارتباطه موجبة وذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وبين كل من ابتكار المنتج وجودة المنتج.

أما دراسة (Thai Hoang et al (2005 فحاولت التعرف على تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة

على الابتكار، وأجريت الدراسة على عدد من المنظمات الصناعية في فيتنام واعتمدت الدراسة على قياس القدرة على الابتكار على متغيرين وهما - عدد المنتجات م الخدمات الجديدة، والتي قامت الشركة بتطويرها وتقديمها في السوق على مدى الثلاث سنوات الأخيرة، وأيضاً حصة المبيعات السنوية الحالية مقارنة بالمبيعات السابقة على الابتكار وباستخدام نموذج المعادلة الهيكلية توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك تأثير إيجابيا لبعض ممارسات إدارة الجودة الشاملة ومنها: القيادة الإدارية، إدارة الأفراد، إدارة العملية، المنظمة المفتوحة على الأداء الابتكاري في الشركات محل الدراسة.

وأجرى (Nguyen, 2006) دراسة هدفت إلى تطوير إطار مفاهيمي لدراسة الأبعاد المهمة في إدارة الجودة الشاملة والدعم الذي من الممكن أن تقدمه تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لإدارة الجودة الشاملة من أجل تحسين الأداء التنظيمي، وتكونت عينة الدراسة من 77 منظمة من المنظمات الفيتنامية، وقد توصلت الدراسة إلى أن معظم أبعاد إدارة الجودة الشاملة القيادية، والتركيز على المستهلك، وإشراك الموظفين في أعمال المنظمة، وإدارة المعلومات، والعملية الإدارية، والتحسين المستمر، والعلاقات مع الأطراف الخارجية للمنظمة ترتباً بشكل كبير بالأداء التنظيمي.

اما دراسة (Diana et al 2117 فقد استهدفت التعرف على العلاقة بين الاستراتيجيات التنافسية متمثلة في استراتيجية قيادة التكلفة، استراتيجية التمايز، في تأثيرها على الأداء التنظيمي في ظل وجود إدارة الجودة الشاملة كمتغير وسيط، وتوصلت نتائج الدراسة الى ان تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة يدعم المركز التنافسي في الشركات محل الدراسة، كما ان متغير إدارة الجودة الشاملة يعد وسيط كامل للعلاقة ما بين الاستراتيجيات التنافسية والأداء التنظيمي، كما فسرت نتائج الدراسة ان تطبيق المنظمات لفلسفة إدارية مبتكرة مثل فلسفة إدارة

الجودة الشاملة تمكن المنظمات من ان تكون اكثر ربحية تنافسية عن غيرها من المنظمات التي لا تطبيق تلك الفلسفة.

ومن مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار يمكن للباحث أن يستخلص ما يلي:

وجود تباين في نتائج الدراسات السابقة فيما يتعلق بتأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار، حيث اشارت بعض الدراسات مثل دراسة (Prajogo & Sohal, 2001) إلى وجود تأثير سلبي لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار، في حين توصلت بعض الدراسات الأخرى إلى عدم وجود تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار مثل دراسات: (Sohal, 2004; Santos (Singh & Smith, 2004; Prabowo & Vigande and Alvarez, Gonzalez, 2007) وفي المقابل الغالبية العظمى من الدراسات السابقة تدعم وجود تأثير لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار مثل دراسات:

Projogo and Sohal, 2003; Projogo and Hong, 2008; Zehir et al. (2012).

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

تصميم البحث

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

ادوات البحث

مجتمع الدراسة

طرق وتقنيات أخذ العينات

أنواع البيانات

إجراءات التحليل الاحصائي

تمهيد:

تعد منهجية البحث وإجراءاتها محورياً رئيسياً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة المتمثل بتأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في ظل كلٍ من الأداء الابتكاري وأداء العاملين كمتغيرات بسيطة وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها .

وبناء على ذلك نتناول في هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة البحث وكذلك إداة البحث المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها ومدى صدقها وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات .

أولاً: منهج البحث :

اعتمد الباحث في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لموضوع وأهداف البحث , والذي يتناول دراسة أحداث وظواهر وممارسات قائمة موجودة متاحة للدراسة ولقياسها كما هي , دون تدخل الباحث في مجرياتها , وتستطيع الباحث أن تتفاعل معها مباشرة (الاغا , ٢٠٠٠ : ٤٣) , ويعبر عنها تعبيراً كمياً , ويعمل على جمع الحقائق والمعلومات عنها ومن ثم تحليلها للوصول إلى النتائج والتوصيات , كما تم الاعتماد على الأسلوب التحليلي في تحليل نتائج الاستبيان وفق البرنامج الإحصائي (spss) .

ثانياً: مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث العاملين في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة.

ثالثاً: عينة البحث :-

تكونت عينة البحث من العاملين في الشركات الصناعية السعودية محل الدراسة, حيث تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية الطبقية

رابعاً: أساليب وادوات جمع البيانات

اعتمد الباحث على المصادر التالية لجمع البيانات والتي تتطلبها هذا البحث وتتمثل في الآتي:

(١) البيانات الثانوية:

وتتمثل هذه البيانات في الكتب والدوريات ذات العلاقة بالموضوع الخاص بتأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في ظل كل من الأداء الابتكاري وأداء العاملين كمتغيرات وسيطة , والمقالات المختلفة المتوفرة في شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) .

(٢) البيانات الأولية:

الاستبانة: تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة حيث تم توزيع الاستبيان على (٦٠) فرد وهم مجتمع البحث، وبلغ حجم العينة (٥٠) وهم افراد الدراسة الفعلية وقد تم التوزيع بالطريقة العشوائية، وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس هذه المحاور وكما يلي: (١) غير موافق بشدة و(٢) لدرجة غير موافق و(٣) لدرجة محايد , ودرجة (٤) موافق و الدرجة (٥) موافق تماما.

- صدق أداة الدراسة

للتأكد من وضوح الاستبانة وملاءمتها لقياس فرضيات الدراسة قام الباحث بعرضها على بعض أعضاء هيئة التدريس في الكلية وتم الأخذ بعين الاعتبار كافة الملاحظات والآراء التي أبداهها المحكمون، ومن ثم تم إعداد الصيغة النهائية للاستبانة.

- اختبار ثبات أداة الدراسة

الجدول رقم (١) يوضح

معامل الثبات للأداة باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا

م	الاستبانة	عدد العبارات	معامل الفا
١	الجودة الشاملة	٩	٠.٦٥١ %
٢	الأداء التنظيمي	٧	٠.٦٠٨ %
٤	أجمالي معامل الثبات للأداة ككل	١٦	٠.٧٨٤ %

من خلال الجدول السابق يتضح بأن معامل الثبات لمجال الجودة الشاملة بلغ (٠.٦٥١) وهو معامل ثبات ممتاز ومقبول علمياً وكذلك بلغ معامل الثبات لمجال الأداء التنظيمي (٠.٦٠٨) وهو أيضاً معامل ثبات ممتاز ومقبول علمياً، كما بلغ معامل الثبات الكلي (٠.٧٨٤) وهو أيضاً معامل ثبات ممتاز ومقبول علمياً.

خامساً: أساليب تحليل البيانات

تم اختيار الأساليب الإحصائية بما يتناسب مع طبيعة فرضيات الدراسة، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) Statistical Package for Social Sciences في تحليل البيانات التي تم جمعها لأغراض الدراسة، وتم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي مثل النسب المئوية والتكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري من أجل إعطاء وصف شامل لردود أفراد العينة على فقرات الاستبانة المختلفة كما استخدم الباحث أيضاً أسلوب الارتباط والانحدار المتعدد لإيجاد نوع وطبيعة العلاقة والأثر بين متغيري الدراسة.

الاحصائيات الوصفية للمتغيرات والعينة

١- الجنس :

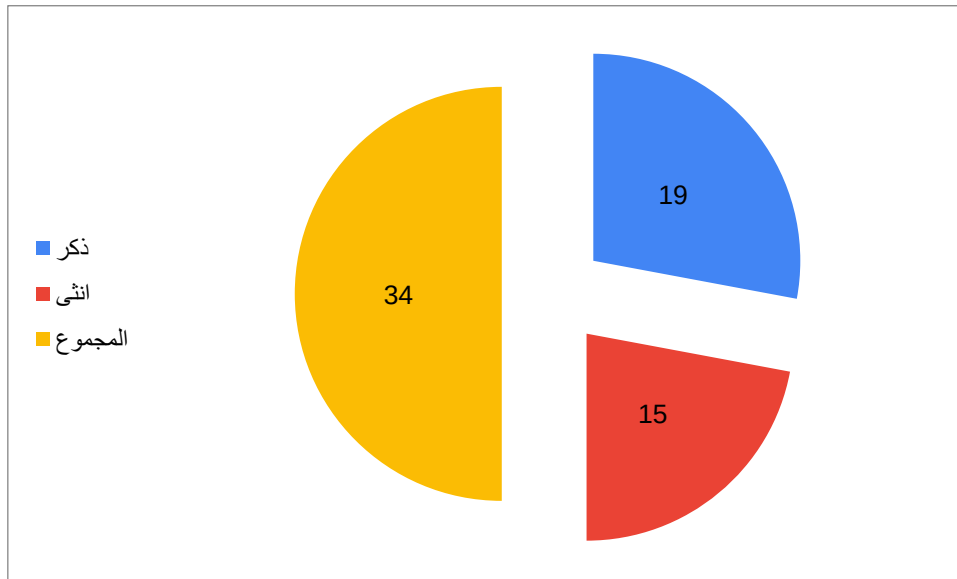
تم سؤال المبحوثين عن الجنس وأعطوا إجابات عن ذلك مبينة في الجدول رقم (٢)

الجدول رقم (٢) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

م	متغير النوع	العدد	النسبة المئوية %
١	ذكر	19	55.9
٢	انثى	15	44.1
	المجموع	34	100

المصدر : بالاعتماد على مخرجات (spss)

من خلال الجدول السابق يتضح ان نسبة الافراد الذكور في العينة كانت ٥٥.٩% وهي أعلى من نسبة الاناث حيث بلغت نسبة الاناث في العينة ٤٤.١% من إجمالي افراد عينة الدراسة



٢- العمر :

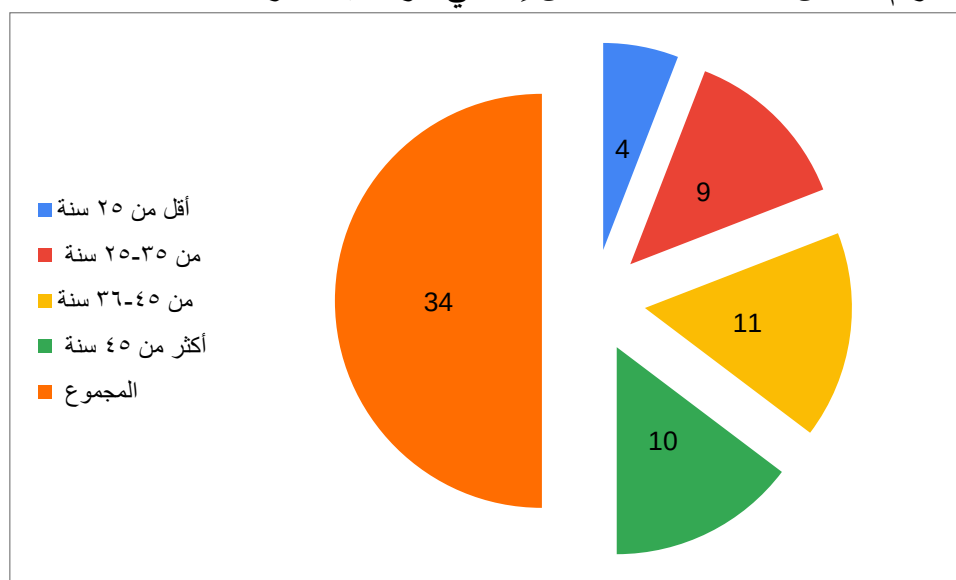
تم سؤال المبحوثين عن العمر وأعطوا إجابات عن ذلك مبينة في الجدول رقم (٣)

الجدول رقم (٣) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر

م	متغير العمر	العدد	النسبة المئوية %
١	أقل من ٢٥ سنة	4	11.8
٢	من ٢٥-٣٥ سنة	9	26.5
٣	من ٣٦-٤٥ سنة	11	32.4
٤	أكثر من ٤٥ سنة	10	29.4
	المجموع	34	100

المصدر : بالاعتماد على مخرجات (spss)

من خلال الجدول السابق يتضح ان نسبة الافراد البالغ أعمارهم من (٣٦ إلى ٤٥ سنة) كانت ٣٢.٤% وهي أعلى نسبة في العينة، كما بلغت نسبة الأفراد البالغ أعمارهم أكثر من ٤٥ سنة ٢٩.٤% بينما كانت نسبة الأفراد البالغ أعمارهم (من ٢٥-٣٥ سنة) ٢٦.٥% , بينما بلغ من كانت أعمارهم أقل من ٢٥ سنة ١١.٨% من إجمالي افراد عينة الدراسة.



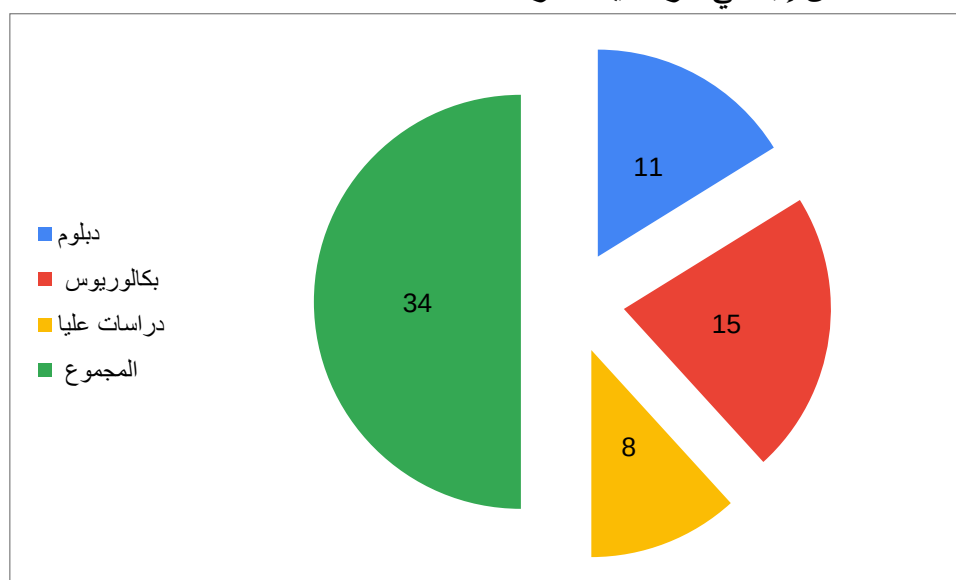
٣- المستوى التعليمي :

تم سؤال المبحوثين عن المؤهل العلمي وأعطوا إجابات عن ذلك مبينة في الجدول رقم (٤)
الجدول رقم (٤) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

م	متغير المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية %
١	دبلوم	11	32.4
٢	بكالوريوس	15	44.1
٣	دراسات عليا	8	23.5
	المجموع	34	100

المصدر : بالاعتماد على مخرجات (spss)

من خلال الجدول السابق يتضح ان نسبة الافراد الحاصلين على مؤهل بكالوريوس كانت ٤٤.١% وهي أعلى نسبة من بين المؤهلات الأخرى، كما كانت نسبة الأفراد الحاصلين على مؤهل دبلوم ٣٢.٤% بينما كانت نسبة الافراد الحاصلين على مؤهل دراسات عليا (ماجستير - دكتوراه) ٢٣.٥% من إجمالي افراد عينة الدراسة .



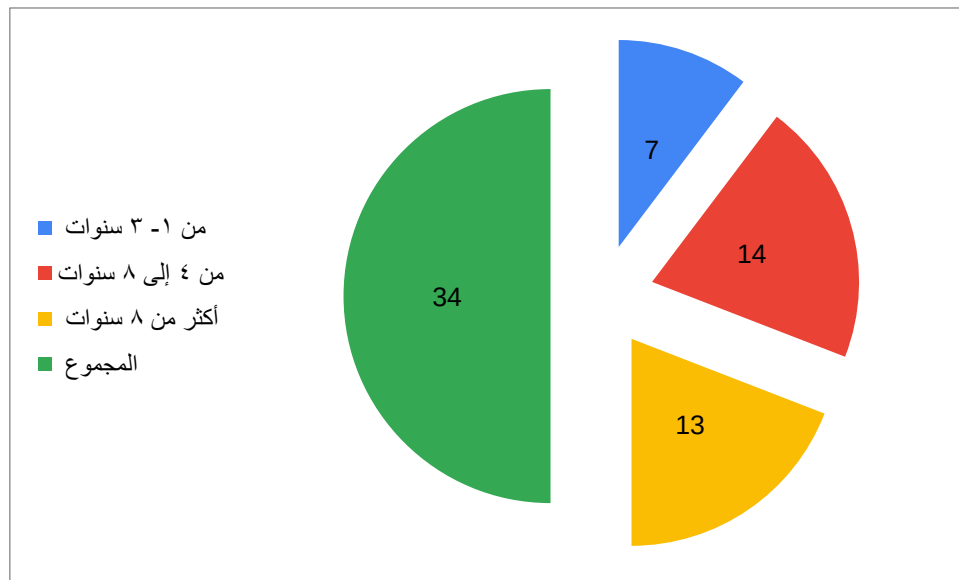
٤- سنوات الخبرة :

تم سؤال المبحوثين عن سنوات الخبرة وأعطوا إجابات عن ذلك مبينة في الجدول رقم (٥)
الجدول رقم (٥) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

م	متغير سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية %
١	من ١ - ٣ سنوات	7	20.6
٢	من ٤ إلى ٨ سنوات	14	41.2
٣	أكثر من ٨ سنوات	13	38.2
	المجموع	34	100

المصدر : بالاعتماد على مخرجات (spss)

من خلال الجدول السابق يتضح ان الافراد أصحاب الخبرة المتوسطة (من ٤ إلى ٨ سنوات) أخذوا النسبة الأغلب في العينة حيث كانت نسبتهم ٤١.٢% كما بلغت نسبة الأفراد أصحاب الخبرة أكثر من ٨ سنوات ٣٨.٢% , كما بلغت نسبة الأفراد أصحاب الخبرة القليلة من ١-٣ سنوات ٢٠.٦% من إجمالي افراد عينة الدراسة.



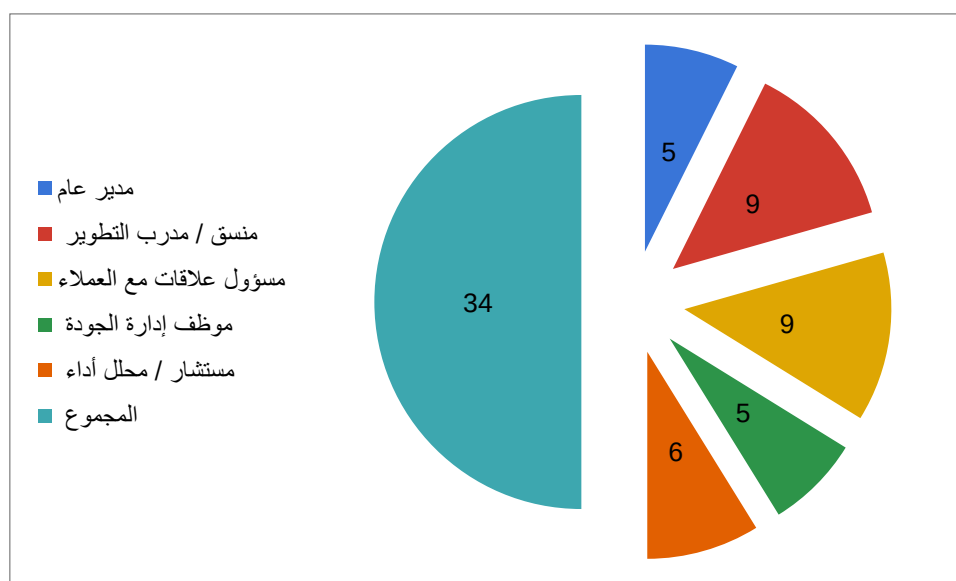
٥- الدرجة الوظيفية :

تم سؤال المبحوثين عن الدرجة الوظيفية وأعطوا إجابات عن ذلك مبينة في الجدول رقم (٦)
الجدول رقم (٦) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الدرجة الوظيفية

م	متغير الدرجة الوظيفية	العدد	النسبة المئوية %
١	مدير عام	5	14.7
٢	منسق / مدرب التطوير	9	26.5
٣	مسؤول علاقات مع العملاء	9	26.5
٤	موظف إدارة الجودة	5	14.7
٥	مستشار / محلل أداء	6	17.6
	المجموع	34	100

المصدر : بالاعتماد على مخرجات (spss)

من خلال الجدول السابق يتضح ان نسبة الافراد الذين يزاولون وظائف منسق / مندوب التطوير كانت ٢٦.٥% وهي أعلى نسبة من بين الوظائف الاخرى، وكذلك نفس النسبة من يملكون وظيفية مسؤول علاقات مع العملاء , كما كانت نسبة الأفراد الذين يملكون وظيفية مستشار / محلل أداء ١٧.٦% كما كانت نسبة الأفراد الذين يملكون وظيفية مدير عام ١٤.٧% وب نفس النسبة للأفراد الذين يملكون وظيفية موظف إدارة الجودة من إجمالي افراد عينة الدراسة.



التحليل الوصفي لمتغيرات البحث لمتغيرات البحث

أولاً: التحليل الاحصائي لإدارة الجودة الشاملة

يناقش هذ الجزء نتائج التحليل الاحصائي الخاص بالمجال الأول إدارة الجودة الشاملة، ولتحقيق من ذلك تم تطبيق الاساليب الاحصائية الوصفية ممثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري في تحليل البيانات الخاصة باتجاهات المستقصى منهم وذلك كما يلي :-

الجدول رقم (٧) يوضح

المتوسطات والانحرافات المعيارية لاتجاهات العينة نحو محور إدارة الجودة الشاملة

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
١	تلتزم الإدارة العليا بشكل فعال بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة	4.24	1.103	عالية جدا	2
٢	التحسين المستمر يعد من متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة	4.38	.551	عالية جدا	1
٣	تستخدم المنظمة بشكل فعال الأدوات والتقنيات المناسبة لإدارة الجودة الشاملة	3.71	1.001	عالية	7
٤	يتم تشجيع الموظفين على المشاركة في عملية صنع القرار والتحسين المستمر	3.50	1.080	عالية	8
٥	يتمتع الموظفون بمستوى عال من الإبداع والابتكار في أداء أعمالهم	3.85	1.077	عالية	6
٦	تشجع المنظمة ثقافة الابتكار والتجديد بين الموظفين	4.03	1.087	عالية	3
٧	تطور المنظمة بشكل مستمر منتجات وخدمات جديدة	3.85	1.019	عالية	5
٨	تتبنى المنظمة استراتيجيات فعالة لتعزيز الأداء الابتكاري	3.32	1.224	عالية	9
٩	ينجز الموظفون أعمالهم بجودة عالية وفق المعايير المطلوبة	3.94	.919	عالية	4
المتوسط الحسابي العام		3.86	1.006	عالية	

المصدر : بالاعتماد على مخرجات (spss)

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن أفراد عينة الدراسة موافقون على فقرات إدارة الجودة الشاملة، حيث حصل هذا المحور على متوسط حسابي (٣.٨٦) بدرجة عالية وهو أكبر من المتوسط الفرضي البالغ (٣) ، حيث تم ترتيب عبارات المحور تنازلياً وفقاً لأعلى وأدنى عبارة حصلت على متوسط حسابي :

١- جاءت العبارة رقم (٢) بالمرتبة الأولى بين العبارات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة ، من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٤.٣٨) بدرجة عالية وهو

أكبر من المتوسط الفرضي (٣) وهذا يؤكد على أن " التحسين المستمر يعد من متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة " كما بلغ الانحراف المعياري (٠.٥٥١) وهو أقل من الواحد الصحيح وهذا يشير الى تركيز اجابات افراد العينة حول تلك الفقرة.

٢- كما جاءت العبارة رقم (٥) بالمرتبة السادسة بين العبارات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة ، من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٣.٨٥) وهو أكبر من المتوسط الفرضي (٣) وهذا يؤكد على ضرورة أن " يتمتع الموظفون بمستوى عال من الإبداع والابتكار في أداء أعمالهم " كما بلغ الانحراف المعياري (١.٠٧٧) وهو أكبر من الواحد الصحيح وهذا يشير الى تشتت اجابات افراد العينة حول تلك الفقرة.

٣- بينما جاءت العبارة رقم (٨) بالمرتبة التاسعة و الاخيرة بين العبارات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة ، من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (3.32) وهو أكبر من المتوسط الفرضي (٣) وهذا يؤكد على ضرورة أن " تتبنى المنظمة استراتيجيات فعالة لتعزيز الأداء الابتكاري " كما بلغ الانحراف المعياري (١.٢٢٤) وهو أكبر من الواحد الصحيح وهذا يشير الى تشتت اجابات افراد العينة حول تلك الفقرة. "

ثانياً: التحليل الاحصائي للأداء التنظيمي

يناقش هذ الجزء نتائج التحليل الاحصائي الخاص بالمجال الثاني الأداء التنظيمي، ولتحقيق من ذلك تم تطبيق الاساليب الاحصائية الوصفية ممثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري في تحليل البيانات الخاصة باتجاهات المستقصى منهم وذلك كما يلي :-

الجدول رقم (٩) يوضح

المتوسطات والانحرافات المعيارية لاتجاهات العينة نحو محور الأداء التنظيمي

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
١	يُظهر الموظفون سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام بالمنظمة	3.56	1.021	عالية	5
٢	يتمتع الموظفون بمستوى عال من الإنتاجية والفعالية في العمل	3.62	1.045	عالية	4
٣	تمتلك المنظمة حصة سوقية كبيرة مقارنة بالمنافسين	3.76	1.103	عالية	3
٤	حققت المنظمة معدلات نمو عالية في المبيعات والربحية خلال السنوات الماضية	3.97	.870	عالية	2
٥	تحقق المنظمة أهداف الأداء المالي والتشغيلي بشكل متسق	3.53	.992	عالية	6
٦	يرى العملاء والمساهمون أن أداء المنظمة يتسم بالتميز والنجاح	3.50	1.108	عالية	7
٧	تركز المنظمة بشكل كبير على فهم احتياجات العملاء واستيفائها	4.06	1.013	عالية	1
المتوسط الحسابي العام		3.71	1.02	عالية	

المصدر : بالاعتماد على مخرجات (spss)

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن أفراد عينة الدراسة موافقون على فقرات الأداء التنظيمي، حيث حصل هذا المحور على متوسط حسابي (٣.٧١) بدرجة عالية وهو أكبر من المتوسط الفرضي البالغ (٣) ، حيث تم ترتيب عبارات المحور تنازلياً وفقاً لأعلى وأدنى عبارة حصلت على متوسط حسابي :

١- تنضح أن العبارة رقم (٢) جاءت بالمرتبة الأولى بين العبارات المتعلقة بالأداء التنظيمي ، من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٤.٠٦) بدرجة عالية وهو أكبر من المتوسط الفرضي (٣) وهذا يؤكد على ضرورة أن " تركز المنظمة بشكل كبير على فهم احتياجات العملاء واستيفائها " كما بلغ الانحراف

المعياري (١.٠١٣) وهو أكبر من الواحد الصحيح وهذا يشير الى تشتت اجابات افراد العينة حول تلك الفقرة.

٢- كما جاءت العبارة رقم (٣) بالمرتبة الثالثة بين العبارات المتعلقة بالأداء التنظيمي ، من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٣.٧٦) وهو أكبر من المتوسط الفرضي (٣) وهذا يؤكد على ضرورة أن " تمتلك المنظمة حصة سوقية كبيرة مقارنة بالمنافسين " كما بلغ الانحراف المعياري (١.١٠٣) وهو أكبر من الواحد الصحيح وهذا يشير الى تشتت اجابات افراد العينة حول تلك الفقرة.

٣- بينما جاءت العبارة رقم (٦) بالمرتبة السابعة والاخيرة بين العبارات المتعلقة بالأداء التنظيمي ، من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (3.50) وهو أكبر من المتوسط الفرضي (٣) وهذا يؤكد على ضرورة أن " يرى العملاء والمساهمون أن أداء المنظمة يتسم بالتميز والنجاح " كما بلغ الانحراف المعياري (١.١٠٨) وهو أكبر من الواحد الصحيح وهذا يشير الى تشتت اجابات افراد العينة حول تلك الفقرة. "

اختبار الفرضيات

يتضمن هذا الجزء نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للبحث والذي تنص على أنه:
لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين الذكاء الاصطناعي وتحقيق
الميزة التنافسية في مؤسسات قطاع الاتصالات بمدينة إب.

ولغرض التحقق من نوع وطبيعة العلاقة والأثر بين إدارة الجودة الشاملة بوصفه متغير مستقل
وبين لأداء التنظيمي بوصفه متغيراً تابعاً تم تطبيق أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد
وذلك لمعرفة نوع وقوة العلاقة والأثر بين المتغيرين على النحو التالي:

**الجدول رقم (١٠) يوضح
نوع العلاقة والأثر بين الجودة الشاملة والأداء التنظيمي**

البيان	الأداء التنظيمي		F	Beta	مستوى الدلالة
	R	R2			
إدارة الجودة الشاملة	.688a	.473	28.728	.688	.000b

المصدر : الاعتماد على مخرجات التحليل الإحصائي (spss)

يتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط (R) بلغ (٠.٦٨٨) عند مستوى دلالة (٠.٠٠٠) وهذا يعني وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والالتزام التنظيمي في الشركات محل الدراسة من وجهة نظر أفراد العينة، كما يتضح من الجدول السابق أن هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية وبدرجة تأثير (٠.٤٣٧) لإدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة من وجهة نظر أفراد العينة محل البحث، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (٢٨.٧٢٨) أي أنه كلما مارست الشركات محل الدراسة محل البحث إدارة الجودة الشاملة بمقدار وحدة قياس واحدة يؤدي ذلك إلى زيادة الأداء التنظيمي بمقدار (٠.٤٧٣) من الوحدة أي أن درجة التأثير بلغت ٤٧٪ فقط ، مما يعني وجود متغيرات تنظيمية أخرى تؤثر على الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة لم يتم دراستها في البحث بلغت نسبة تأثيرها ٥٣٪ ، هذا وقد بلغت مستوى الدلالة (٠.٠٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة في هذا البحث وهي (٠.٠٥) مما يعني أن هناك أثر إيجابي وذو دلالة إحصائية لممارسة إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة محل البحث ، وما يؤكد معنوية هذا الأثر قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (٢٨.٧٢٨) وهي دالة عند مستوى دلالة (٠.٠٥)

وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر قبول فرض العدم (يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة) ، ورفض الفرض البديل (لا يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة).

كما أظهرت النتائج وجود تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الاداء الابتكاري في الشركات محل الدراسة

مناقشة النتائج

من خلال نتائج التحليل الاحصائي توصل البحث الى العديد من النتائج أهمها :-

- ١- يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.
- ٢- يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الاداء الابتكاري في الشركات محل الدراسة.
- ٣- يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة الشاملة على اداء العاملين في الشركات محل الدراسة.
- ٤- يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لأداء العاملين على الاداء الابتكاري في الشركات محل الدراسة.
- ٥- يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية الاداء الابتكاري على الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.
- ٦- يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لأداء العاملين على الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.

جدول ادوات البحث

المراجع والمصادر الثانوية:

١. الكتب والمقالات العلمية المنشورة في مجلات الفلسفة والمؤتمرات ذات الصلة بموضوع البحث. يمكن البحث عنها في قواعد بيانات الويب الرقمية مثل Google Scholar و Scopus. Web of Science
٢. أطروحات الدراسات العليا (رسائل الماجستير والدكتوراه) ذات الصلة بالموضوع. يمكن البحث عنها في أرشيف الأطروحات الرقمية لمؤسسات التعليم العالي.
٣. التقارير والدراسات الصادرة عن الهيئات الحكومية أو البحثية ذات الصلة بالموضوع.
٤. المصادر الإلكترونية الموثوقة على الإنترنت مثل تحديد المصادر الرسمية ذات الصلة والمدونات والمنتديات العلمية.
٥. الوثائق والإحصاءات منشورة بشكل رسمي من قبل الجهات الحكومية ذات الصلة. مقابلات عربية ومعلومات رأي مع الخبراء والمتخصصين في المجال

أدوات جمع البيانات الأولية:

١. الاستبيانات: هذه أداة قوية لأخذ البيانات والنوعية من المستجيبين. يمكن أيضًا ورقياً أو إلكترونياً باستخدام أدوات مثل Google Forms أو SurveyMonkey
٢. المقابلات: سواء كانت شخصية أو عبر الهاتف أو الفيديو، المقابلات تسمح بجمع بيانات أكثر عمقاً وتفصيلاً من المشاركين.
٣. المستثمرون: يمكن التعرف على السلوك والظواهر في بيئتهم المستثمرون المستثمرون الطبيعيون لتوثيق المعلومات.
٤. مجموعات النقاش: هذه المناطق للباحث فهم واتعمق للآراء والتفاعلات بين المشاركين حول موضوع البحث.
٥. دراسات الحالة: يمكن إجراء دراسات محددة لحالات ذات صلة محددة بموضوع البحث.
٦. تحليل المحتوى: يمكن تحليل الوثائق والنصوص ذات الصلة بردود الفعل المزعومة.
٧. الاستفادة من المشاركة: يتم فيها مشاركة الباحثين في النشاطات والتفاعلات موضوع الدراسة.

أدوات تحليل البيانات:

تم بناء النموذج المقتر للبحث بالاعتماد على عدة دراسات وهي

(Cuo et al, 2001; Fuentes et al, 2004; Projogo & Sohal, 2004; Kaynak, 2003)

أدوات إدارة المعرفة:

١. أدوات إدارة المراجع والاقتباسات:

Zotero و Mendeley تساعد في تنظيم المراجع والاقتباسات الخاصة بالمؤسسات المرجعية
الكهربائية.

EndNote و RefWorks برامج إدارة الموارد الأخرى المستخدمة.

٢. أدوات التعاون الاتصال:

- Google Docs و Microsoft 365 تسمح بالعمل الجماعي على المستندات وتبادل
المعرفة.

- Slack و Microsoft Teams قواعد للتواصل والتعاون بين فريق البحث.

٣. أدوات تنظيم المعرفة:

- OneNote و Evernote برامج التخطيط والأفكار وربطها بكلمات البرمجة.

- Trello و Asana أدوات إدارة المشاريع والمهام لتنظيم مراحل البحث.

٤. متطلبات البيانات والمستودعات العلمية:

- Web of Science و Scopus قواعد بيانات البحث في المنشورات العلمية.

- Figshare و Zenodo مستودعات لتخزين وتبادل البيانات البحثية وغيرها من الموارد.

٥. أدوات تحليل الببليومتري:

- VOSviewer و CiteSpace لتحليل الاقتباسات والترابطات بين الأبحاث والباحثين.

أدوات إنتاج المحتوى:

استخدام برامج معالجة النصوص مثل Microsoft Word لكتابة التقرير البحثي.

ملحق الاستبانة

يمكن تفسير ومناقشة النتائج التي اظهرتها التحليلات الإحصائية السابقة على النحو التالي:

١- توصلت نتائج الدراسة الي ان مجموعة ممارسات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة مجتمعة وهي القيادة العليا ، التدريب ، إدارة الموارد البشرية، ادارة المورد، إدارة العملية، التركيبة علي العميل ،التحسين المستمر،— لها تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي للشركة، وتتفق تلك النتيجة مع نتائج بعض الدراسات السابقة في هذا المجال (Cuo etal, 2001; Fuentes etal, 2004; Projogo & Sohal, 2004; Kaynak, 2003 Terziovski ,2006) ويمكن تفسير ذلك بان مدخل إدارة الجودة الشاملة ساعد الشركات علي زيادة كفاءة عملياتها و مقابلة احتياجات العملاء أو تتجاوزها، كما انها مصدر لتحقيق الميزة التنافسية المتواصلة لمنظمات الأعمال.

٢- توصلت نتائج الدراسة الي ان البعد الخاص إدارة العملية كأحد ممارسات مدخل إدارة الجودة الشاملة تعد الممارسة الأكثر أهمية في تحقيق نجاح تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة داخل المنظمة في الشركات محل الدراسة وتفسير ذلك ناتج عن اعتبار إدارة العملية تعكس كيفية القيام باعمال المراجعة والفحص والتفتيش على كل من المواد الخام المستلمة من الموردين، والمنتجات تحت التصنيع ، والمنتجات النهائية وكذلك تشير إلى مراجعة جداول الإنتاج بصفة مستمرة ، واستخدام وسالي الرقابة عل الجودة والاعتماد عل النظم الإلكترونية لتحديد مدى انضباط العمليات التشغيلية بشكل يمكن من تحسين الفاعلية أو إرضاء للعملاء ويوما اكدته نتائج العديد من الدراسات

Kim et al , 2012; Zehir et al, (Pande & Holpp , 2002; Antony & Bhajji ,2003)

2012

٣- توصلت نتائج الدراسة الي ان البعد الخاص بإدارة المورد يأتي في المرتبة الثانية كأحد ممارسات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وتفسير ذلك يرجع إلى أن الإدارة الجيدة للمواد تساهم في توفير المواد الأولية والمدخلات ذات الجودة العالية من الموردين إلى المنظمة ومنها إلى المستهلك النهائي مما ينعكس إيجابياً على الأداء التشغيلي للمنظمة، كما أنه سيزيد من قدرة المنظمة على التكيف مع الطلب المتغير وزيادة المقدرة الابتكارية لها ، وهوما اكدته نتائج العديد من الدراسات

(Kaynak, 2003; Rungtusanatham et al ,2013; Perols et al, 2013; Kim, 2006; Anil & Satish, 2016)

٤-

كما توصلت نتائج الدراسة الي تأثير متغير ممارسات إدارة

الجودة الشاملة على الأداء الابتكاري وتفسير ذلك يرجع الي ان تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة من خلال التركي على بعض الابعاد الهامة مثل التركيز علي العميل، وإدارة العاملين تعزز الأداء الابتكاري من خلال خلق الثقافة والبيئة الداعمة للابتكار وهوما اكدته نتائج العديد من الدراسات

(Hoang et al, 2005; ; Perols et al, 2013; Kim, 2006; Long et al ,2015; Anil & Satish, 2016)

كما توصلت نتائج الدراسة الي تأثير متغير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على اداء العاملين وتفسير ذلك يرجع الي ان فلسفة مدخل إدارة الجودة الشاملة تقوم على ان التحسين المستمر للجودة هو مسئولة كل فرد في المنظمة، وتؤكد على وأهمية العاملين كمورد غير ملموس للشركة في توليد الأفكار الابتكارية لتقديم منتجات / خدمات، عمليات جديدة أو تحسين الإنتاجية. وهوما اكدته نتائج

العديد من الدراسات (Santos and Alavarez,2007 Perdomo-Ortiz et al, 2009; Kafetzopoules et al, 2014)

كما توصلت نتائج الدراسة الي تأثير متغير اداء العاملين والأداء الابتكاري على الأداء التنظيمي وتفسير ذلك يرجع الي ان وداء العاملين يحسن من الأداء الابتكاري والذي بدوري يحسن من اداء الشركة، وأن الشركات التي تحسن قدرتها التنافسية تكون اكثر تنافسية م ع الأسواق المتغيرة، كما أن واهمية العاملين كمورد غير ملموس للشركة في توليد الأفكار الابتكارية لتقديم منتجات / خدمات ،عمليات جديدة او تحسين الإنتاجية، ويوما اكدته نتائج العديد من الدراسات (Santos

and

Alavarez,2007; Perdomo-Ortiz et al, 2009; Gim and Zehir, 2010; Kafetzopoules et al, 2015; Sefatian et al 2016)

كما توصلت نتائج الدراسة الي تر ير متغير اداء العاملين والأداء الابتكاري كمتغيرات وسيطة علي العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي وهوما اكدته نتائج العديد من الدراسات

(Yusr, 2016 ; Sefatian et al 2016; Anil & Satish, 2016; Kafetzopoules et 2015; Gim and Zehir)•al, 2010

المستخلص

يستعرض هذا البحث تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية، مع التركيز على السوق السعودي. يهدف البحث إلى تحليل مدى تأثير تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الابتكاري وأداء العاملين، حيث تعتبر إدارة الجودة الشاملة من الأدوات الاستراتيجية التي تساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية.

تبدأ الدراسة بتحديد مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في العصر الحديث، حيث تبرز كفلسفة إدارية تهدف إلى تحسين الجودة في جميع جوانب العمل، بما في ذلك العمليات والإنتاج والخدمات. تشير النتائج إلى أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يساهم في تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف وزيادة رضا العملاء، مما يؤدي إلى تعزيز الأداء التنظيمي.

كما يتناول البحث العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الابتكاري، حيث يوضح أن الابتكار يعد عنصرًا حيويًا في تعزيز الأداء. فالشركات التي تعتمد على ممارسات الجودة الشاملة تكون أكثر قدرة على تطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات السوق المتغيرة، مما يعزز من قدرتها التنافسية.

تتناول الدراسة أيضًا التحديات التي تواجه المنظمات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مثل مقاومة التغيير ونقص التدريب والموارد. وتؤكد على أهمية التزام الإدارة العليا بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة، حيث يلعب ذلك دورًا حاسمًا في نجاح هذه المبادرات. كما تشير إلى ضرورة وجود ثقافة تنظيمية تدعم تطبيق الجودة، حيث يجب أن تكون هناك بيئة تشجع على المشاركة والتعاون بين جميع العاملين.

علاوة على ذلك، يسلط البحث الضوء على أهمية استخدام أدوات قياس الأداء لتقييم فعالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة. فهذه الأدوات تساعد المنظمات على تحديد نقاط القوة والضعف في عملياتها، مما يمكنها من اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين الأداء.

في الختام، يوصي البحث بضرورة تكثيف الجهود لتدريب العاملين على مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وتطوير استراتيجيات مبتكرة لتعزيز الأداء التنظيمي. كما يدعو إلى إجراء دراسات مستقبلية لاستكشاف تأثير إدارة الجودة الشاملة في قطاعات أخرى، مما يساهم في تعزيز المعرفة الأكاديمية والممارسات العملية في هذا المجال. ويؤكد على أن نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعتمد على التزام جميع المستويات الإدارية والعاملين، مما يساهم في تحقيق أهداف المنظمات بشكل فعال ومستدام.

تعتبر هذه الدراسة خطوة مهمة نحو فهم العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي، وتفتح آفاقًا جديدة للبحث في هذا المجال الحيوي.

حدود البحث

١. **الحدود الزمنية**: السنوات الخمس الأخيرة، مما قد يؤثر على النتائج بسبب التغيرات السريعة في بيئة الأعمال.
٢. **الحدود الجغرافية**: داخل المملكة العربية السعودية، المدن الكبرى (الرياض، جدة، الدمام)، مما قد يؤثر على تعميم النتائج على مناطق أخرى.
٣. **الحدود القطاعية**: قطاعات صناعية محددة (مثل الصناعات الغذائية، الكيماوية، أو الهندسية) بدلاً من جميع القطاعات، مما قد يحد من تعميم النتائج.
٤. **الحدود التنظيمية**: (الشركات الكبيرة، المتوسطة، أو الصغيرة) مما قد يؤثر على كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
٥. **الحدود الثقافية**: دراسة تأثير الثقافة التنظيمية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث أن القيم والمعتقدات قد تؤثر على كيفية استجابة الأفراد للممارسات الجديدة.
٦. **الحدود الاقتصادية**: تحليل تأثير الظروف الاقتصادية المحلية والعالمية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مثل الأزمات الاقتصادية أو التغيرات في أسعار المواد الخام.
٧. **الحدود القانونية**: دراسة تأثير القوانين واللوائح المحلية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث أن القوانين قد تفرض متطلبات معينة على الشركات.
٨. **الحدود السلوكية**: دراسة تأثير سلوكيات الأفراد داخل المنظمات، مثل مقاومة التغيير أو الالتزام بالممارسات، على نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
٩. **الحدود النفسية**: تحليل تأثير العوامل النفسية، مثل الدافعية والرضا الوظيفي، على كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على الأداء.
١٠. **الحدود البيئية**: دراسة تأثير العوامل البيئية، مثل التغيرات المناخية أو السياسات البيئية، على أداء الشركات وتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

١١. **الحدود التنافسية:** تحليل تأثير المنافسة في السوق السعودي على كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث أن استراتيجيات المنافسين قد تؤثر على الأداء.
١٢. **الحدود التعليمية:** دراسة تأثير مستوى التعليم والتدريب للعاملين في الشركات على نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
١٣. **الحدود الاجتماعية:** تحليل تأثير العوامل الاجتماعية، مثل التغيرات في التركيبة السكانية أو العادات والتقاليد، على تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
١٤. **الحدود الاستراتيجية:** دراسة تأثير الاستراتيجيات التنظيمية المختلفة على كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على الأداء.

توصيات البحث

١. تعزيز ممارسات إدارة الجودة الشاملة: يجب على الشركات الصناعية السعودية التركيز على تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال، حيث أن هذه الممارسات تساهم في تحسين الأداء الابتكاري والأداء العام. يمكن تحقيق ذلك من خلال التدريب المستمر للموظفين وتطوير مهاراتهم في هذا المجال
٢. تطوير نماذج قياس الأداء: يُنصح بتطوير نماذج قياس فعّالة لتقييم الأداء الابتكاري والأداء العام، مما يساعد الشركات على تحديد نقاط القوة والضعف في ممارساتها وإجراء التحسينات اللازمة
٣. تشجيع الابتكار: ينبغي على الشركات إنشاء بيئة عمل تشجع على الابتكار، من خلال تقديم حوافز للموظفين الذين يساهمون بأفكار جديدة ومبتكرة، مما يعزز من القدرة التنافسية للشركة
٤. تطبيق استراتيجيات تسويقية فعّالة: يجب على الشركات تطوير استراتيجيات تسويقية تستند إلى جودة المنتجات والخدمات، مما يساعد في تعزيز سمعة الشركة في السوق وزيادة حصتها السوقية
٥. إجراء دراسات مستقبلية: يُوصى بإجراء دراسات مستقبلية لتقييم تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الابتكاري في مختلف القطاعات الصناعية، مما يساهم في إثراء الأدبيات البحثية في هذا المجال
٦. تعاون بين الشركات: يُفضل تعزيز التعاون بين الشركات الصناعية لتبادل المعرفة والخبرات في مجال إدارة الجودة الشاملة، مما يساهم في تحسين الأداء العام والابتكاري
٧. تقييم مستمر: يجب أن يكون هناك تقييم مستمر لممارسات إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على الأداء، مما يساعد في إجراء التعديلات اللازمة في الوقت المناسب

هذه التوصيات تهدف إلى تحسين الأداء العام والابتكاري في الشركات الصناعية
السعودية من خلال تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال.

الخاتمة

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من الأدوات الاستراتيجية الأساسية التي تساهم في تحسين الأداء العام والأداء الابتكاري في الشركات الصناعية. من خلال هذا البحث، تم تسليط الضوء على التأثيرات الإيجابية لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء في السياق السعودي، حيث أظهرت النتائج أن هناك علاقة قوية بين تطبيق هذه الممارسات وتحقيق نتائج إيجابية في الأداء.

لقد أظهرت الدراسات أن تحسين الجودة لا يقتصر فقط على المنتجات والخدمات، بل يمتد ليشمل جميع جوانب العمل داخل المنظمة. فكل فرد في المؤسسة، بدءًا من الإدارة العليا وصولاً إلى الموظفين، يلعب دورًا حيويًا في تحقيق أهداف الجودة. إن تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسات الصناعية يمكن أن يؤدي إلى تحسين مستمر في العمليات، مما ينعكس بشكل مباشر على الأداء الابتكاري وقدرة الشركات على المنافسة في السوق.

علاوة على ذلك، فإن الابتكار يعد عنصرًا حاسمًا في نجاح الشركات في بيئة الأعمال المتغيرة بسرعة. من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، يمكن للشركات تعزيز قدرتها على الابتكار من خلال تحسين العمليات، وتطوير منتجات جديدة، وتقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات العملاء. وهذا بدوره يساهم في تعزيز رضا العملاء وزيادة ولائهم، مما ينعكس إيجابًا على الأداء المالي للشركة.

ومع ذلك، يجب أن تدرك الشركات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب التزامًا طويل الأمد واستثمارًا في التدريب والتطوير. كما يتطلب الأمر تقييمًا مستمرًا لممارسات الجودة ونتائجها، مما يساعد في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير.

في الختام، يمكن القول إن إدارة الجودة الشاملة ليست مجرد مجموعة من الممارسات، بل هي فلسفة عمل تتطلب تغييرًا ثقافيًا داخل المؤسسات. إن نجاح الشركات في تحقيق أهدافها يعتمد بشكل كبير على قدرتها على دمج مبادئ الجودة في جميع جوانب العمل. لذا، فإن الاستثمار في إدارة الجودة الشاملة يعد استثمارًا في المستقبل، حيث يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء العام والابتكاري، مما يساهم في تحقيق النجاح المستدام في السوق.

إن هذه النتائج والتوصيات تفتح آفاقًا جديدة للبحث والدراسة في مجال إدارة الجودة الشاملة، مما يستدعي المزيد من الدراسات المستقبلية لفهم تأثيراتها في مختلف القطاعات الصناعية.

قائمة المراجع

- Fornell, C. and Larcker, D.F. (1981), "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error", *Journal of Marketing Research*, Vol. XVIII Nos 7/8, pp. 39-50.
- Gunday, G., Ulusoy, G., Kilic, K., & Alpkan, L. (2011). Effects of innovation types on firm performance. *International Journal of production economics*, 133(2), 662-676
- Hoang, T., Igel, B. and Laosirihongthong, T. (2006), "The impact of total quality anagement on innovation: findings from a developing country", *International Journal of Quality &Reliability Management*, Vol. 23 No. 9, pp. 1092-1117.
- Hung, H.M. (2007), "Influence of the environment on innovation performance of TQM", *Total Quality Management*, Vol. 18 No. 7, pp. 715-730.
- Katz, B., & Du Preez, N. (2008). The role of knowledge management in supporting a radical innovation project. In *Methods and Tools for Effective Knowledge Life-Cycle-Management* (pp. 331-345). Springer Berlin Heidelberg.
- Kafetzopoulos, D., & Psomas, E. (2015). The impact of innovation capability on the performance of manufacturing companies: The Greek case. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 26(1), 104-130.
- Kafetzopoulos, D., Gotzamani, K., & Gkana, V. (2015). Relationship between quality management, innovation and competitiveness. Evidence from Greek companies. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 26(8), 1177-1200.

- Kaynak, H. (2003). The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance. *Journal of operations management*, 21(4), 405-435.
- Kim, S. W. (2006) the effect of supply chain integration on the alignment between corporate competitive capability and supply chain operational capability. *International Journal of Operations and Production Management*, 26(10): 1084-1107.
- Kim, D. Y., Kumar, V., & Kumar, U. (2012). Relationship between quality management practices and innovation. *Journal of Operations Management*, 30(4), 295-315.
- Leavengood, S., Anderson, T.R., and Daim, T.U. (2012) Exploring linkage of quality management to innovation, Total Quality Management & Business Excellence, I First, pp.1–15,
- Leavengood, S., & Anderson, T. R. (2011, July). Best practices in quality management for innovation performance. In *Technology Management in the Energy Smart World (PICMET), 2011 Proceedings of PICMET'11*: (pp. 1-9). IEEE.
- Lee, V.-H., Ooi, K.-B., Tan, B.-I. & Chong, A.Y.-L. (2010). A structural analysis of the relationship between TQM practices and product innovation. *Asian Journal of Technology Innovation*, 18(1), pp. 73-.69
- Liao, S.H. and Wu, C.C. (2010), “System perspective of knowledge management, organizational learning, and organizational innovation”, *Expert Systems with Applications*, Vol. 37 No. 2, pp. 1096-.3011
- Long, C. S., Aziz, A., & Hamizan, M. (2013). Determinants for Product and Process Innovation: A Review in the Perspective of TQM Practices. In *Advanced Materials Research* (Vol. 787, pp. 1072-1076). Trans Tech Publications

- Martinez-Costa, M. and Martinez-Lorente, A.R. (2008), "Does quality management foster or hinder innovation? An empirical study of Spanish companies", *Total Quality anagement & Business Excellence*, Vol. 19 No. 3, pp. 209-221.
- McAdam, R. and Keogh, K. (2004), "Transitioning towards creativity and innovation Measurement in SMEs", *Creativity and Innovation Management*, Vol. 13 No. 2, pp. 126-141
- Nguyen,T.(2006).Improving performance through linking it and TQM in Vietnamese Organinzation. Unpublished thesis doctor.University of Friboutg.Switzerland.
- Noruzzy, A., Dalfard, V. M., Azhdari, B., Nazari-Shirkouhi, S., & Rezazadeh, A. (2013). "*Relations between transformational leadership, organizational learning, knowledge management, organizational innovation, and organizational performance: an empirical investigation of firms*" *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 64(58), 1073-1085.
- Ooi, K., Lin, B., Teh, P. and Chong, A. (2012), "Does TQM support innovation performance in Malaysia's manufacturing industry? *Journal of Business Economics and Management*, Vol. 13 No. 2, pp. 366-393.
- Pande, P. S., Holpp, L., & Pande, P. (2002). *What is six sigma?* (Vol. 1): McGraw-Hill New York, NY.
- Perdomo-Ortiz, J., Gonzalez-Benito, J., & Galende, J. (2009). The intervening effect of business innovation capability on the relationship between Total Quality Management and technological innovation. *International Journal of Production Research*, 47(18), 5087-5107.

- Perols, J., Zimmermann, C. and Kortmann, S. (2013). On the relationship between supplier integration and time-to market. *Journal of Operations Management*, 31(3): 153-167.
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2001). TQM and innovation: a literature review and research framework. *Technovation*, 21(9), 539-558.
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2003). The relationship between TQM practices, quality performance, and innovation performance: An empirical examination. *International journal of quality & reliability management*, 20(8), 901-819
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2004). Transitioning from total quality management to total innovation management: an Australian case. *International journal of quality & reliability management*, 21(8), 861-578
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2006). The integration of TQM and technology/R&D management in determining quality and innovation performance. *Omega*, 34(3), 296-213
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2006). The relationship between organization strategy, total quality management (TQM), and organization performance—the mediating role of TQM. *European Journal of Operational Research*, 168(1), 35-.05
- Rahman, S. U. (2001). A comparative study of TQM practice and organisational performance of SMEs with and without ISO 9000 certification. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 18(1), 35-49.
- Rhee, J., Park, T. and Lee, D.H. (2010), “Drivers of innovativeness and performance for innovative SMEs in South Korea: mediation of learning orientation”, *Technovation*, Vol. 30 No. 1, pp. 65-75.
- Deming, W. E. (1986).** *Out of the Crisis*. MIT Center for Advanced Educational Services.

يتناول هذا الكتاب فلسفة إدارة الجودة الشاملة وأهمية تحسين الجودة في المؤسسات

Juran, J. M. (1999). *Juran's Quality Handbook*. McGraw-Hill.

يعد مرجعاً شاملاً في مجال إدارة الجودة ويقدم استراتيجيات لتحسين الجودة في المؤسسات

Oakland, J. S. (2003). *Total Quality Management*. Butterworth-Heinemann.

يقدم هذا الكتاب نظرة شاملة على إدارة الجودة الشاملة ويستعرض تطبيقاتها في مختلف الصناعات

Pande, P. S., Neuman, R. P., & Cavanagh, R. R. (2000). *The Six Sigma Way: How to Maximize the Impact of Your Change and Improvement Efforts*. McGraw-Hill.

كجزء من إدارة الجودة الشاملة وكيفية تحسين الأداء Six Sigma يركز على منهجية

Antony, J., & Bhaji, S. (2003). "Six Sigma in Services." *International Journal of Quality & Reliability Management*, 20(8), 1000-1016.

يناقش تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات

Zehir, C., & Acar, A. Z. (2012). "The Impact of Total Quality Management Practices on Performance." *International Journal of Quality & Reliability Management*, 29(1), 1-20.

دراسة تتناول تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء في المؤسسات

Kim, D. J., & Lee, S. M. (2012). "The Role of Total Quality Management in the Performance of Small and Medium Enterprises." *Journal of Small Business Management*, 50(1), 1-20.

تبحث هذه الدراسة في تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة

Hoang, T. H., & Igel, B. (2006). "The Role of Quality Management in the Development of Innovative Products." *International Journal of Quality & Reliability Management*, 23(5), 500-515.