

أثر إدارة الجودة (الشاملة) على التميز التنظيمي بالتطبيق على مؤسسة شبرا بمنطقة جدة" دراسة حالة"

اسم الطالبة: مريم سالم خميس

٢٠٢١٢٠٥٤٧٧

مشروع التخرج

ادارة مشاريع

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

تاريخ التقديم- الفصل الدراسي

١	المقدمة :
٣	مشكلة البحث :
٤	أهمية البحث :
٥	أسئلة البحث :
٥	أهداف البحث :
٥	فرضيات البحث :
٦	منهجية البحث :
٧	الدراسة الميدانية :
٨	هيكل المشروع :
٩	المراجع :

١- المقدمة :

في عالم الأعمال المتقدم والمتغير باستمرار، أصبحت إدارة الجودة الشاملة (TQM) مفهوماً أساسياً للنجاح. كانت إدارة الجودة واحدة من أكثر مجالات البحث شعبية على مدى العقدين الماضيين. إدارة الجودة هي فلسفة إدارة تكاملية تهدف إلى التحسين المستمر للأداء. وبالتالي، كان تأثير ممارسات إدارة الجودة على أداء الشركة موضوع اهتمام وتحدي مستمر بين الباحثين (Mehran Ebrahimi&Mehran Sadeghi.2013)

تعريف الجودة يتضمن عنصرين حاسمين لإدارتها. تتضمن الجودة "الميزات التي تلبي احتياجات العملاء". وينبغي لهذه الميزات، من بين أمور أخرى، أن تزيد من رضا العملاء، وتتغلب على المنافسة، وتعزز مبيعات المنتجات. ونظرًا لأن الميزات الإضافية أو الأفضل تضيف إلى التصميم، فمن المعقول القول إن الجودة الأعلى تكلف أكثر. (Kenneth Rose، ٢٠٠٥)

إن المبادئ في مجال إدارة الجودة لم تنشأ من الأوساط الأكاديمية ولكن من الحياة في مكان العمل. لقد تم نقل الملاحظات من مكان العمل إلى الأوساط الأكاديمية وتحليلها وتولييفها وصقلها لتظهر على أنها مبادئ عالمية. وقد تم التعبير عن هذه المبادئ بطرق عديدة، وفي تحديثها المستمر، تم تحديث اللغة وتبسيطها، ولكن الجوهر لم يتغير إلا بالكاد. وبدون مجموعة من المبادئ، سيكون تحقيق فهم مشترك في مجال إدارة الجودة أمراً مستحيل (David Howell، 2007)

تؤكد هذه الدراسة على أهمية ثقافة الجودة الشاملة القوية كعنصر أساسي لتحسين القدرة التنافسية للمنظمة. وللبقاء في سوق عالمية سريعة التطور، يجب أن يحكم العملاء واحتياجاتهم جميع الأنشطة داخل المنظمة. (Zahir Irani, Ahmet Beskese، ٢٠٠٤)

المنظمات التي تحافظ على التميز لها تأثير إيجابي على الاقتصاد العالمي من خلال تعزيز أدائها مع تعزيز الاستدامة الاجتماعية والبيئية داخل المجتمعات التي تتعامل معها (Akanmu & Bahtiar, 2021; Jankalová & Jankal, 2020). في الوقت الحاضر، لتحقيق سجل عالٍ من الأداء، يجب على العديد من المنظمات أن تكافح أولاً لتحقيق التميز التنظيمي من أجل التميز عن المنافسين الآخرين في السوق. اختلفت العديد من المنظمات في استراتيجيات الخطة لتحقيق التميز في العمل. بشكل عام، إحدى الاستراتيجيات الحاسمة لتحسين الوضع التنظيمي في السوق هي إدارة الجودة الشاملة؛ إنها إحدى الفلسفات الإدارية القابلة للتطبيق والأكثر شيوعاً ولها جذور تاريخية طويلة. ومع ذلك، فإنه لا يزال يعتبر مصطلحاً حديثاً. لذلك، فإن غرض المنظمة ليس فقط إدارة الجودة الشاملة، بل أيضاً تبني الممارسات لتحقيق التميز (Mele & Colurcio, 2006)

بحسب عطاوار وآخرون. (٢٠١٢) ينبغي تحقيق التميز التنظيمي لتحقيق النجاح المنظمة تنمو بشكل أفضل في طريق التميز. كما قال صالح الظفري وآخرون.

(٢٠١٤)، هناك خصائص مختلفة للمنظمة الممتازة من حيث رأس المال المالك، جيل المستقبل، العميل، العولمة، التحول أو التغيير، المورد، القيادة والتعلم والموظفين. لتحقيق التميز الذي يؤدي إلى الأداء المطلوب

والحقيقة أن كل واحدة من هذه الخصائص تلعب دوراً هاماً. وتوصلت الدراسة إلى أن التميز يتم خلقه للتعرف التنظيمي القدرة من أجل تحقيق التميز في الأداء والوعي بنمو الجودة و الأداء المتفوق والجودة ضمن نموذج تنافسي. ولذلك التمييز التنظيمي هو مجموعة من الاستراتيجيات والممارسات، وليس مجرد هدف نهائي لتحقيق

تتناول هذه الدراسة مدى تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة من قبل شركات الخدمات الخاصة وأثرها على التميز التنظيمي. وتنبع أهمية هذه الدراسة من المساهمة الكبيرة التي يقدمها القطاع الخاص في الاقتصاد. وقد تبين أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالقيادة، والتركيز على الموارد البشرية، وإدارة العمليات، والتركيز على العملاء، والمعلومات والتحليل لها تأثير إيجابي على التميز التنظيمي في الشركات التي شملها الاستطلاع.

(غازي أ. سماوي، بندر ك. أبو تايه، فتحي يوسف، ميري مدانات، منار إسماعيل القطاوي) (٢٠١٨)

إن العلاقات غير المتسقة في الدراسات البحثية السابقة المتعلقة بممارسات إدارة الجودة والتميز التنظيمي ؛ قد بدأت الغرض من هذه الدراسة. هناك حاجة إلى مزيد من البحث لفهم تأثيرات المتغيرات المتداخلة الأخرى بشكل أفضل لشرح طبيعة العلاقة. لذلك.

٢- مشكلة البحث :

أصبح التنفيذ الفعال لإدارة الجودة الشاملة (TQM) في المنظمات مصدر قلق مهم للقوى العاملة بما في ذلك العملاء والموظفين والشركات المهنية والمربحة الذين يعملون بشكل مباشر أو غير مباشر في المنظمات. إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية عامة ومجموعة من الأدوات المختلفة التي تجبر المؤسسات التعليمية على اتباع وصف الجودة وطرق تحقيقها (مراد وراجيش، ٢٠١٠).

١ - الفجوة النظرية: يرتبط التميز التنظيمي بالإدارة الجيدة للعمليات لضمان توافق العمليات مع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة. الإدارة الجيدة للعمليات هي نقطة البداية للأداء الجيد. إن تحسين إدارة العمليات التجارية يرتبط بشكل كبير بممارسات إدارة الجودة مثل إدارة الجودة الشاملة وإعادة هندسة العمليات التجارية (Bahar, 2016).

وعلى الرغم من ذلك ركزت معظم الدراسات على إدارة الجودة بشكل أوسع؛ دون التطرق بشكل كافٍ في العلاقة بين إدارة الجودة والتميز التنظيمي

٢ - الفجوة التطبيقية: على الرغم من شعبيتها كمجال للبحث، فقد انتقد الكثيرون علماء إدارة الجودة لافتقارهم إلى الدقة التجريبية (سوسا وفوس، ٢٠٠٢).

يتجنب المدافعون عن التميز التنظيمي المشكلات المرتبطة بتحقيق قوة عاملة مرنة وقابلة للتكيف وملزمة في المنظمات (Reeves and Bednar, 1994).

تواجه المنظمات صعوبة في تطبيق ممارسات إدارة الجودة لتحقيق التميز التنظيمي؛ لذلك هناك حاجة ماسة لدراسة الكيفية التي من خلالها تؤثر إدارة الجودة على التميز التنظيمي

سؤال البحث :

"ما هو أثر إدارة الجودة على التميز التنظيمي؟"

٣- أهمية البحث :

تتمثل المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في تشجيع أفضل الممارسات التجارية التي ترضي العملاء وتزيد الإنتاجية وتخفض التكلفة وتعزز جودة المخرجات. ولذلك، يمكن تعزيز التميز في الأعمال من خلال ممارسة إدارة الجودة الشاملة

(لي، ٢٠٠٢)

ويتجلى أثر إدارة الجودة الشاملة على التميز التنظيمي في دور مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الممارسات التجارية

والتي من شأنها تعزيز الإنتاجية وجودة المخرجات وإرضاء العملاء وخفض التكاليف. وبعبارة أخرى، فإن ممارسات إدارة الجودة الشاملة تدعم المنظمات لتعزيز وزيادة التميز في الأعمال (Lee, 2002).

يهدف هذا البحث لاستكشاف اثر ادارة الجودة على التميز التنظيمي

١ - الأهمية النظرية:

ومن الناحية النظرية، تسلط النتائج الضوء على دور ممارسات TOM في تعزيز التميز التنظيمي

(Samawi& other,2018)

٢- الأهمية العلمية :

من الناحية العلمية؛ فإن هذه الدراسة الأولية تبحث في عملية تطوير الفرضية لتحقيق التميز في الأعمال من خلال إدارة الجودة الشاملة (Mele & Colurcio 2006)

٤- أسئلة البحث:

- السؤال الفرعي الاول : كيف يؤثر اداء العاملين على التمييز التنظيمي؟
- السؤال الفرعي الثاني : ما هو اثر الاتصال الفعال على التمييز التنظيمي؟
- السؤال الفرعي الثالث : ما هو اثر القيادة على ادارة الجودة ؟
- السؤال الفرعي الرابع : كيف تؤثر الثقافة التنظيمية على ادارة الجودة ؟

٥- أهداف البحث :

- الهدف الرئيسي : استكشاف العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة والتمييز التنظيمي
- الهدف الفرعي الاول : التحقق من كيفية تأثير اداء العاملين على التمييز التنظيمي
- الهدف الفرعي الثاني : تحليل اثر الاتصال الفعال على التمييز التنظيمي
- الهدف الفرعي الثالث : دراسة اثر القيادة على ادارة الجودة الشاملة
- الهدف الفرعي الرابع : التحقق من اثر الثقافة التنظيمية على ادارة الجودة الشاملة

٦- فرضيات البحث :

- الفرضية الرئيسية : توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين ادرة الجودة الشاملة والتمييز التنظيمي
- الفرضية الفرعية الاول : توجد علاقة معنوية بين اداء العاملين والتمييز التنظيمي
- الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة معنوية ايجابية بين ادارة الاتصال الفعال والتمييز التنظيمي
- الفرضية الفرعية الثالثة : توجد علاقة معنوية ايجابية بين اثر القيادة وادارة الجودة الشاملة
- الفرضية الرابعة : توجد علاقة معنوية بين الثقافة التنظيمية وادرة الجودة الشاملة

المتغير المستقل



المتغير التابع



٧- منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية.

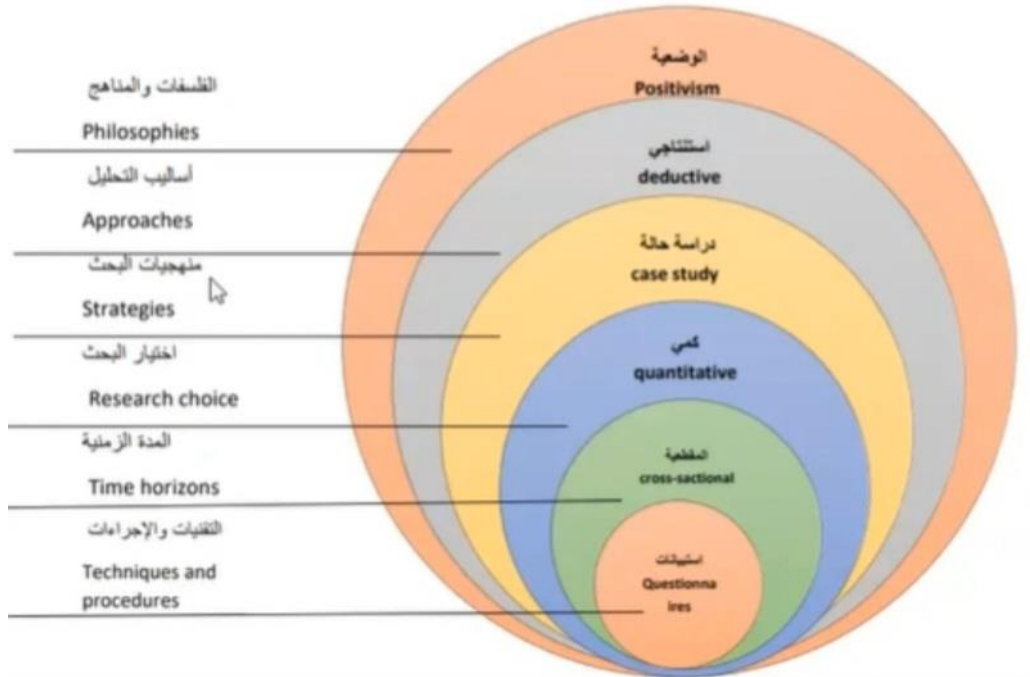
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.



٨- الدراسة الميدانية :

شركة بيع الملابس والأحذية والأصناف الجلدية بالتجزئة تعتبر وجهة متميزة لعشاق الأناقة والجودة. تتميز الشركة بتقديم تشكيلة متنوعة من الملابس والأحذية العصرية والأصناف الجلدية الفاخرة التي تلبي احتياجات العملاء المختلفة. تهدف الشركة إلى تقديم منتجات عالية الجودة مصنوعة من أفضل المواد، مع التركيز على التفاصيل والتصاميم العصرية التي تعكس أحدث صيحات الموضة. تتميز الشركة بخدمة العملاء الممتازة وتجربة تسوق مريحة في متاجرها المتخصصة، حيث يمكن للعملاء الاستمتاع بمجموعة متنوعة من المنتجات والاستشارة من قبل فريق محترف لديه خبرة في عالم الموضة والجلود. بفضل سمعتها الطيبة والمنتجات ذات الجودة العالية، تعتبر الشركة وجهة مفضلة للأشخاص الذين يبحثون عن الأناقة والراحة والجودة في ملابسهم وأحذيتهم ومنتجات الجلد.

الرؤية : نحن نسعى جاهدين لتوفير منتجات متميزة تجمع بين الأناقة والراحة والمتانة مع التركيز على التفاصيل والتصاميم العصرية التي تلبي توقعات عملائنا. نحرص على استخدام مواد عالية الجودة والمعالجة بعناية لضمان أفضل تجربة استخدام لعملائنا.

٩- هيكل المشروع

المقدمة	1
الإطار النظري	2
منهجية البحث	3
التحليل الإحصائي	4
مناقشة النتائج والخاتمة	5

- Akanmu, M. D., Hassan, M. G., Ibrahim Alshuaibi, M. S., Ibrahim Alshuaibi, A. S., Mohamad, B., & Othman, A. (2023). The mediating role of organizational excellence between quality management practices and sustainable performance. *Total Quality Management & Business Excellence*, 34(9-10), 1217-1242.
- Al-Dhaafri, H. S., Yusoff, R. Z., & Al-Swidi, A. K. (2013). The effect of total quality management, enterprise resource planning and the entrepreneurial orientation on the organizational performance: The mediating role of the organizational excellence---A proposed research framework. *International Journal of Business Administration*, 4(1), 66-85.
- Akanmu, M. D., & Mohamad, B. (2021, June). The mediating role of organizational excellence between total quality management practices and sustainability: a preliminary. In 18th International Symposium on Management (INSYMA 2021) (pp. 112-118). Atlantis Press.
- Ebrahimi, M., & Sadeghi, M. (2013). Quality management and performance: An annotated review. *International Journal of Production Research*, 51(18), 5625-5643.
- Fundin, A., Bergquist, B., Eriksson, H., & Gremyr, I. (2018). Challenges and propositions for research in quality management. *International Journal of Production Economics*, 199, 125-137.
- Hoyle, D. (2007). *Quality management essentials*. Routledge.
- Irani, Z., Beskese, A., & Love, P. E. (2004). Total quality management and corporate culture: constructs of organisational excellence. *Technovation*, 24(8), 643-650.
- Rose, K. (2005). *Project quality management: why, what and how*. J. Ross Pub.
- Samawi, G. A., Abu-Tayeh, B. K., Yosef, F., Madanat, M., & Al-Qatawneh, M. I. (2018). Relation between total quality management practices and business excellence: evidence from private service firms in Jordan. *International Review of Management and Marketing*, 8(1), 28-35.
- [/https://shobracompany.com/about](https://shobracompany.com/about)