

أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

نايف معلا الحربي

(241002300)

إشراف/

د. أسماء أبو عنزه

العام الدراسي:

2024

فهرس المحتويات

3	قائمة الجداول
6	المستخلص Abstract
8	الفصل الأول
9	مقدمة:
10	مشكلة الدراسة:
12	أهمية الدراسة:
17	أهداف الدراسة:
18	تساؤلات الدراسة:
19	فرضيات الدراسة:
20	الدراسات السابقة:
22	المنطلقات النظرية للدراسة:
25	المنهجية وطرق البحث:
27	أدوات الدراسة:
28	حدود الدراسة:
30	الفصل الثاني
30	الدراسات السابقة
30	مقدمة
31	الدراسات السابقة
39	الإطار النظري
42	الفصل الثالث
42	منهجية الدراسة
43	مقدمة
44	المنهجية وطرق البحث
46	مجتمع البحث
47	حدود البحث

48	الفصل الرابع
48	نتائج الدراسة
49	مقدمة
83	التوصيات
85	المراجع
86	المراجع الأجنبية
92	الملاحق
93	الاستبانة
94	الملخص Abstract

قائمة الجداول

52	جدول 1 : الوصف الاحصائي للبيانات
53	جدول 2: الوصف الاحصائي لعمر المشاركين في التجربة
54	جدول 3: الوصف الاحصائي لجنس المشاركين في التجربة
55	جدول 4: التمثيل البياني للشهادة العلمية للمشاركين في التجربة
56	جدول 5 : الوصف الاحصائي لإدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة المنتجات الصناعية
57	جدول 6: الوصف الاحصائي لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى زيادة رضا العملاء
58	جدول 7 : الوصف الاحصائي لتحسين جودة العمليات الإنتاجية من خلال إدارة الجودة الشاملة يساعد في تقليل التكلفة
59	جدول 8: الوصف الاحصائي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تعزيز السمعة التجارية للشركة
60	جدول 9: الوصف الاحصائي لإدارة الجودة الشاملة في تقليل نسبة العيوب في المنتجات
61	جدول 10 : الوصف الاحصائي لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة يعزز الابتكار في تطوير المنتجات

جدول 11 : الوصف الاحصائي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة العمليات التشغيلية.....	62
جدول 12 : الوصف الاحصائي لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة يعزز القدرة على المنافسة في السوق.....	63
جدول 13 : الوصف الاحصائي لإدارة الجودة الشاملة إلى تحسين أداء الموظفين.....	64
جدول 14 : الوصف الاحصائي لإدارة الجودة الشاملة في زيادة الحصة السوقية للشركة.....	64
جدول 15: الوصف الاحصائي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين العلاقة مع الموردين.....	65
جدول 16 : الوصف الاحصائي لإدارة الجودة الشاملة في تعزيز مرونة العمليات الإنتاجية.....	66
جدول 17 : الوصف الاحصائي لتطبيق الجودة الشاملة في تحسين سرعة الاستجابة لطلبات العملاء.....	67
جدول 18 : الوصف الاحصائي لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى تقليل التكاليف المرتبطة بالصيانة والإصلاح.....	68
جدول 19 : الوصف الاحصائي لمساعدة التركيز على رضا العملاء من خلال الجودة الشاملة في الحفاظ على العملاء الحاليين.....	69
جدول 20 : الوصف الاحصائي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي للشركة.....	70

فهرس الأشكال

- رسم توضيحي 1: التمثيل البياني لعمر المشاركين في التجربة 53
- رسم توضيحي 2 : التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة..... 54
- رسم توضيحي 3 :التمثيل البياني للشهادة العلمية للمشاركين في التجربة..... 55
- رسم توضيحي 4 : التمثيل البياني لإدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة المنتجات الصناعية..... 56
- رسم توضيحي 5:التمثيل البياني لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى زيادة رضا العملاء..... 57
- رسم توضيحي 6 التمثيل البياني لتحسين جودة العمليات الإنتاجية من خلال إدارة الجودة الشاملة يساعد في تقليل التكلفة..... 58
- رسم توضيحي 7 : التمثيل البياني لتطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تعزيز السمعة التجارية للشركة..... 59
- رسم توضيحي 8: التمثيل البياني لإدارة الجودة الشاملة في تقليل نسبة العيوب في المنتجات 60
- رسم توضيحي 9 التمثيل البياني لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة يعزز الابتكار في تطوير المنتجات..... 61
- رسم توضيحي 10 : التمثيل البياني لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة العمليات التشغيلية..... 62
- رسم توضيحي 11:التمثيل البياني لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة يعزز القدرة على المنافسة في السوق..... 63
- رسم توضيحي 12 : التمثيل البياني لإدارة الجودة الشاملة إلى تحسين أداء الموظفين..... 64
- رسم توضيحي 13 : التمثيل البياني لإدارة الجودة الشاملة في زيادة الحصة السوقية للشركة 65
- رسم توضيحي 14: التمثيل البياني لتطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين العلاقة مع الموردين..... 66

- رسم توضيحي 15 : التمثيل البياني لإدارة الجودة الشاملة في تعزيز مرونة العمليات الإنتاجية
67.....
- رسم توضيحي 16 : التمثيل البياني لتطبيق الجودة الشاملة في تحسين سرعة الاستجابة
لطلبات العملاء.....68
- رسم توضيحي 17 : التمثيل البياني لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى تقليل التكاليف
المرتبطة بالصيانة والإصلاح.....69
- رسم توضيحي 18: التمثيل البياني لمساعدة التركيز على رضا العملاء من خلال الجودة
الشاملة في الحفاظ على العملاء الحاليين.....70
- رسم توضيحي 19 : التمثيل البياني لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي
للشركة.....71
- رسم توضيحي 20: متغيرات الدراسة.....74

المستخلص

وقد تم فحص بيانات الدراسة كمياً، بما في ذلك المعلومات المستقاة من العاملين في المنظمات الصناعية السعودية. وتم إجراء مسوحات إرشادية متكاملة شاملة لتقييم الالتزام بمعايير الجودة، وممارسات الإدارة المقبولة، والقيادة الفعالة، ومقدار الترويج للابتكار في مكان العمل، فضلاً عن رضا المنظمات ونجاحها.

ويرجع ذلك إلى التباين في استخدام الاستثناءات بين المنظمات، والتي لها مجموعة متنوعة من الآثار على إدارتها. وتقدم هذه الدراسة تحقيقاً كاملاً حول كيفية تأثير مفاهيم إدارة الجودة الشاملة على إدارة النجاح للمؤسسات والمبادرات السعودية. ويعد استخدام مفاهيم الجودة الشاملة خاصاً باستدامة الأداء الوطني، وخاصة في التعامل مع المشاكل المتزايدة والتغيرات السريعة في السوق السعودية.

وتوضح الدراسة أن معايير إدارة الجودة على مستوى الشركة تدعم إجراءات إدارية مختلفة ومتعددة مع زيادة المرونة في مواجهة المشاكل السريعة. والشركات التي تستخدم هذا تكون واضحة عادةً في مجال الأمن السيبراني والحكومة، مما يمنحها المزيد من الحرية لبناء حلول المعاملات.

من ناحية أخرى، تكون الشركات التي لا تستخدم هذه الاستراتيجية فعالة بشكل خاص عندما تواجه عقبات إدارية وبنائية لإصدار الحلول. وقد يؤدي هذا إلى عجز في الإنتاج وخسارة في الأداء التنافسي، مما سيكون له تأثير سلبي على قدرة الشركة على تحقيق أهدافها.

الفصل الأول

مقدمة:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) واحدة من الاستراتيجيات الإدارية التي حققت نجاحًا كبيرًا في تحسين الأداء التنافسي للشركات في مختلف القطاعات حول العالم. تمثل هذه الإدارة نهجًا شاملاً يهدف إلى تحسين الجودة في جميع جوانب العمليات الإنتاجية والخدمية داخل المؤسسة. في المملكة العربية السعودية، تواجه الشركات الصناعية تحديات متعددة تتعلق بتحسين الجودة وتعزيز الأداء التنافسي في ظل بيئة اقتصادية متغيرة وسوق متنامٍ. لذا، أصبح تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ضرورة ملحة لتحسين الأداء التنافسي لهذه الشركات (Dihardjo, 2021).

إدارة الجودة الشاملة ليست مجرد نظام لضمان الجودة، بل هي فلسفة متكاملة تسعى لتحقيق رضا العملاء من خلال تحسين مستمر في جميع العمليات والأنشطة التي تؤدي إلى تقديم المنتجات والخدمات. تعتمد هذه الفلسفة على مجموعة من المبادئ الأساسية مثل التركيز على العميل، والتحسين المستمر، والمشاركة الفعالة للعاملين، واتخاذ القرارات بناءً على البيانات والحقائق. من خلال تطبيق هذه المبادئ، يمكن للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية تحقيق مستويات عالية من الكفاءة والإنتاجية، مما يؤدي إلى تحسين أدائها التنافسي في السوق (المطرفي، 2023).

في السياق السعودي، يعتبر تحسين الأداء التنافسي للشركات الصناعية جزءًا من الرؤية الطموحة للمملكة 2030، التي تسعى إلى تنويع الاقتصاد وتقليل الاعتماد على النفط. لتحقيق هذه الرؤية، تحتاج الشركات إلى تبني استراتيجيات فعالة لتحسين الجودة، مما يعزز قدراتها التنافسية في الأسواق المحلية والدولية. تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحقيق هذا الهدف من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات، وزيادة رضا العملاء، وتقليل التكاليف، وزيادة الكفاءة التشغيلية (Al-Ani, 2024).

التركيز على العميل هو أحد المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، حيث يتطلب من الشركات فهم احتياجات وتوقعات العملاء وتلبية هذه الاحتياجات بشكل مستمر. في السوق السعودي، الذي يشهد تغيرات مستمرة وتطورات سريعة، يصبح الاستماع إلى العملاء وتلبية متطلباتهم أمرًا حيويًا للحفاظ على التنافسية. من خلال تطبيق هذا المبدأ، يمكن للشركات الصناعية تطوير منتجات وخدمات تلي توقعات العملاء، بل وتتفوق عليها، مما يعزز رضا العملاء ويساهم في بناء سمعة قوية في السوق (Sharabi, 2015).

التحسين المستمر هو مبدأ آخر حيوي في إدارة الجودة الشاملة، يتطلب من الشركات تبني نهج دائم لتحسين جميع جوانب العمليات الإنتاجية والإدارية. في بيئة الأعمال الديناميكية، تصبح الشركات التي تعتمد على التحسين المستمر أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات السوقية والتكنولوجية. يمكن للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية الاستفادة من هذا المبدأ لتعزيز قدراتها التنافسية من خلال تحسين الكفاءة الإنتاجية، وتقليل الهدر، وزيادة فعالية العمليات، مما يؤدي إلى تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية بتكلفة منخفضة (النويصر، 2024).

المشاركة الفعالة للعاملين تعتبر عنصرًا أساسيًا في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث يتطلب الأمر إشراك جميع العاملين في عملية التحسين المستمر. من خلال تحفيز الموظفين وتشجيعهم على المشاركة في حل المشكلات واقتراح التحسينات، يمكن للشركات الصناعية في المملكة تحقيق مستويات عالية من الإبداع والابتكار، مما يعزز من قدراتها التنافسية. التفاعل الإيجابي بين الإدارة والعاملين يساهم في خلق بيئة عمل تعاونية تدعم تحقيق أهداف الجودة وتحسن الأداء العام للشركة (Stanojeska، 2016).

تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعتبر استراتيجية فعالة لتعزيز الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. من خلال التركيز على العملاء، والتحسين المستمر، والمشاركة الفعالة للعاملين، يمكن لهذه الشركات تحقيق تحسينات جوهرية في جودة المنتجات والخدمات، وزيادة رضا العملاء، وتقليل التكاليف، وزيادة الكفاءة الإنتاجية. هذه التحسينات تساهم في تعزيز قدرة الشركات على المنافسة في الأسواق المحلية والدولية، مما يدعم الأهداف الطموحة لرؤية المملكة 2030 ويعزز من مكانة المملكة كمركز صناعي رائد (Alofi، 2019).

مشكلة الدراسة:

في ظل التغيرات الاقتصادية العالمية والتطورات التكنولوجية المتسارعة، أصبح الأداء التنافسي للشركات الصناعية مسألة حاسمة لبقائها واستمراريتها في السوق. مع زيادة حدة المنافسة على المستويين المحلي والعالمي، تسعى الشركات إلى تعزيز قدراتها التنافسية من خلال تحسين جودة منتجاتها وخدماتها. في هذا السياق، تأتي إدارة الجودة الشاملة (TQM) كأحد الأساليب الاستراتيجية التي تهدف إلى تحقيق التفوق التنافسي عبر التحسين المستمر في جميع جوانب العمليات التنظيمية.

المتغير التابع: الأداء التنافسي للشركات الصناعية

الأداء التنافسي للشركات الصناعية يمثل المتغير التابع في هذه الدراسة، وهو يتأثر بشكل مباشر بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. الأداء التنافسي يُعبر عن قدرة الشركات على المنافسة في السوق من خلال تحقيق ميزات تنافسية تمكنها من التفوق على منافسيها. ويشمل هذا الأداء العديد من الجوانب مثل تحسين جودة المنتجات، تقليل التكاليف، زيادة الإنتاجية، وتحقيق رضا العملاء. كل هذه الجوانب تساهم في تعزيز القدرة التنافسية للشركة وزيادة حصتها السوقية. ومع ذلك، تواجه الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية عدة تحديات فيما يتعلق بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. قد تتضمن هذه التحديات عدم كفاية البنية التحتية الداعمة للجودة، نقص الخبرات والمهارات اللازمة لتطبيق هذه المبادئ بشكل فعال، بالإضافة إلى مقاومة التغيير من قبل الموظفين. تؤثر هذه العوامل سلبًا على القدرة التنافسية للشركات، مما يجعلها أقل قدرة على مواجهة التحديات التنافسية المتزايدة.

تتمثل مشكلة الدراسة في تحليل كيف يمكن لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أن يعزز من الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. هل يمكن أن يؤدي تحسين العمليات الإنتاجية وخفض معدلات الهدر وزيادة رضا العملاء إلى تحقيق مزايا تنافسية ملموسة؟ وهل هناك ارتباط فعلي بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وبين الأداء التنافسي على المدى الطويل؟

تعتمد الدراسة على فرضية أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء التنافسي، وذلك من خلال تعزيز جودة المنتجات والخدمات، وتحقيق تكامل أفضل بين العمليات المختلفة داخل الشركة، بالإضافة إلى تحسين الاستجابة لاحتياجات العملاء. ومع ذلك، يبقى التساؤل حول مدى قدرة الشركات الصناعية في المملكة على تطبيق هذه المبادئ بفعالية في ظل التحديات القائمة، وما إذا كان هذا التطبيق سيؤدي بالفعل إلى تحقيق التفوق التنافسي المطلوب.

أهمية الدراسة:

أهمية الدراسة العملية:

تأتي أهمية هذه الدراسة من واقع التحديات الاقتصادية والتنافسية التي تواجه الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية، والدور الكبير الذي يمكن أن تلعبه مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء التنافسي لهذه الشركات. من خلال التركيز على الأبعاد العملية لتطبيق هذه المبادئ، يمكن تحقيق فوائد ملموسة تؤدي إلى تعزيز القدرات التنافسية وتحقيق النمو المستدام في قطاع الصناعة.

○ تحسين جودة المنتجات والخدمات

تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين الجودة في كافة مراحل الإنتاج والخدمات المقدمة. الشركات التي تتبنى هذه المبادئ تركز على تلبية توقعات العملاء، بل وتجاوزها، مما يساهم في بناء سمعة قوية في السوق. تحسين جودة المنتجات والخدمات يساعد على تقليل العيوب والأخطاء، مما يقلل من التكاليف المرتبطة بإعادة العمل والإصلاحات، ويزيد من رضا العملاء وولائهم.

○ زيادة الكفاءة التشغيلية

تسعى إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين العمليات والحد من الهدر بكافة أشكاله. من خلال تحليل العمليات وتبني منهجيات تحسين مستمرة مثل منهجية كايزن (Kaizen) أو ستة سيجما (Six Sigma)، يمكن للشركات الصناعية تحقيق كفاءة تشغيلية أعلى. زيادة الكفاءة تعني إنتاج المزيد باستخدام موارد أقل، مما يقلل من التكاليف التشغيلية ويزيد من الربحية.

○ تعزيز القدرة التنافسية في السوق

في بيئة أعمال تتسم بالتنافسية العالية، يصبح من الضروري للشركات الصناعية أن تتميز بجودة منتجاتها وخدماتها. تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يساهم في بناء ميزة تنافسية مستدامة من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات العملاء المتزايدة. هذا يمكن أن يؤدي إلى زيادة الحصة السوقية للشركات وتعزيز موقعها في السوقين المحلي والدولي.

○ تحقيق الامتثال للمعايير الدولية

من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، تستطيع الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية تحقيق الامتثال للمعايير الدولية مثل ISO 9001. الامتثال لهذه المعايير يفتح الأبواب أمام الشركات لدخول الأسواق العالمية وزيادة فرص التصدير. بالإضافة إلى ذلك، الامتثال للمعايير الدولية يعزز من ثقة العملاء والمستثمرين في جودة وكفاءة العمليات والإنتاج.

○ تحفيز الابتكار والإبداع

إدارة الجودة الشاملة تشجع على الابتكار من خلال التحسين المستمر والمشاركة الفعالة للعاملين. تشجيع العاملين على تقديم أفكار جديدة وحلول مبتكرة للمشكلات يعزز من ثقافة الإبداع داخل الشركة. هذا يمكن أن يؤدي إلى تطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات السوق المتغيرة وتساهم في تعزيز الأداء التنافسي.

○ زيادة رضا العملاء وولائهم

تحسين جودة المنتجات والخدمات يؤدي بشكل مباشر إلى زيادة رضا العملاء. العملاء الراضون أكثر احتمالاً للعودة والتعامل مع الشركة مرة أخرى، مما يزيد من ولائهم. زيادة رضا العملاء وولائهم تساهم في تعزيز الإيرادات وتحقيق نمو مستدام للشركة. بالإضافة إلى ذلك، العملاء الراضون يميلون إلى التوصية بالشركة ومنتجاتها، مما يعزز من سمعة الشركة ويجذب عملاء جدد (العزب، 2020).

○ تقليل التكاليف وزيادة الربحية

تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الهدر يؤدي إلى خفض التكاليف التشغيلية. تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يساعد في تحديد وإزالة الأنشطة غير الضرورية التي لا تضيف قيمة للعملاء، مما يقلل من التكاليف. خفض التكاليف التشغيلية وزيادة الكفاءة يساهم في زيادة الربحية، مما يمكن الشركات من الاستثمار في المزيد من المبادرات التحسينية والتطويرية.

○ تعزيز الثقافة التنظيمية الإيجابية

إدارة الجودة الشاملة تساهم في بناء ثقافة تنظيمية إيجابية تعتمد على التحسين المستمر والتعاون بين جميع مستويات الشركة. من خلال إشراك العاملين في عمليات التحسين وتمكينهم من المشاركة في اتخاذ القرارات، يمكن تحقيق مستوى عالي من الالتزام والتحفيز. ثقافة تنظيمية إيجابية تساهم في تحسين الأداء العام للشركة وزيادة رضا العاملين، مما يعزز من إنتاجيتهم وإبداعهم.

○ تحقيق أهداف رؤية 2030

تأتي هذه الدراسة في إطار السعي لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، التي تهدف إلى تنويع الاقتصاد وتعزيز القطاعات غير النفطية. تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية يساهم بشكل كبير في تحقيق هذه الأهداف من خلال تحسين الأداء التنافسي للشركات وتعزيز قدراتها على الابتكار والنمو. تحسين الأداء التنافسي للشركات الصناعية يساهم في تعزيز الاقتصاد الوطني وزيادة فرص العمل وتحقيق التنمية المستدامة.

○ توفير قاعدة معرفية للشركات الأخرى

من خلال دراسة وتحليل تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة، يمكن توفير قاعدة معرفية قيمة للشركات الأخرى التي تسعى لتحسين أدائها التنافسي. هذه الدراسة يمكن أن تقدم توصيات واستراتيجيات عملية تساعد الشركات على تبني ممارسات إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال، مما يعزز من أداء القطاع الصناعي ككل.

تأتي أهمية هذه الدراسة من قدرتها على تقديم رؤى وتحليلات معمقة حول كيفية تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. من خلال تقديم استراتيجيات عملية وتوصيات مستندة إلى البيانات، يمكن لهذه الدراسة أن تساهم في تحسين الكفاءة الإنتاجية والجودة، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز القدرة التنافسية، مما يدعم تحقيق الأهداف الاقتصادية والتنموية لرؤية المملكة 2030.

أهمية الدراسة العلمية:

تعد هذه الدراسة من الأهمية بمكان من الناحية العلمية لعدة أسباب تتعلق بتطوير المعرفة والفهم الأكاديمي حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الأداء التنافسي للشركات الصناعية. تسعى الدراسة إلى ملء الفجوات المعرفية وتقديم إسهامات نظرية وعملية تساهم في تطوير حقل إدارة الجودة الشاملة والممارسات الصناعية.

- توسيع الأدبيات النظرية في مجال إدارة الجودة الشامل

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية والنظرية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة من خلال تقديم تحليل معمق ومبني على بيانات تجريبية حول أثر تطبيق هذه المبادئ في سياق الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. يمكن أن تشكل النتائج والمخرجات العلمية لهذه الدراسة قاعدة معرفية جديدة تساهم في تطوير النظريات والنماذج المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، مما يدعم الباحثين في فهم أعمق لأبعاد وأثر هذه الممارسات.

- توفير بيانات تجريبية وتحليل علمي معمق

من خلال إجراء بحوث تجريبية وتحليل البيانات المتعلقة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية، تقدم هذه الدراسة بيانات علمية موثوقة يمكن الاعتماد عليها في الدراسات المستقبلية. يمكن أن تساهم هذه البيانات في تقديم أدلة علمية تدعم أو تنقض الفرضيات الحالية، مما يساعد على تطوير نظريات وممارسات أكثر دقة وفعالية في مجال إدارة الجودة الشاملة.

- تطوير نماذج تطبيقية جديدة

تساهم الدراسة في تطوير نماذج تطبيقية جديدة تستند إلى البيانات والتجارب العملية التي يمكن استخدامها في سياقات صناعية مختلفة. هذه النماذج يمكن أن تساعد الأكاديميين والباحثين على فهم كيفية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال في الشركات الصناعية، مما يساهم في تحسين الأداء التنافسي وتطوير استراتيجيات جديدة لتحقيق التفوق التنافسي.

- تحليل التأثيرات الثقافية والإقليمية

من خلال دراسة الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية، تقدم هذه الدراسة فهماً أفضل للتأثيرات الثقافية والإقليمية على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. يمكن أن تساهم هذه الفهم في تطوير استراتيجيات مخصصة تتناسب مع السياقات الثقافية والإقليمية المختلفة، مما يساهم في تحسين فعالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مناطق متعددة.

- تعزيز الروابط بين البحث الأكاديمي والتطبيق العملي

تساعد هذه الدراسة على تعزيز الروابط بين البحث الأكاديمي والتطبيق العملي من خلال تقديم نتائج يمكن أن تطبق مباشرة في بيئة العمل. يمكن أن تساهم هذه النتائج في تطوير برامج تدريبية ومناهج تعليمية جديدة تعتمد على أحدث الأبحاث في مجال إدارة الجودة الشاملة، مما يعزز من قدرات الأكاديميين والممارسين على تطبيق هذه المبادئ بشكل فعال (الناشري، 2023).

- تقديم إسهامات في السياسات الصناعية

يمكن أن تساهم نتائج هذه الدراسة في تطوير سياسات صناعية تستند إلى الأدلة العلمية، مما يدعم جهود الحكومة والجهات التنظيمية في تحسين الأداء التنافسي للشركات الصناعية. يمكن أن تساعد هذه السياسات على تعزيز الابتكار والجودة في القطاع الصناعي، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاقتصادية والتنموية لرؤية المملكة 2030.

- تحليل العلاقات بين إدارة الجودة والأداء التنافسي

تساعد الدراسة على تقديم تحليل دقيق للعلاقات بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والأداء التنافسي للشركات الصناعية. هذا التحليل يمكن أن يساهم في تقديم رؤى علمية حول كيفية تحسين الأداء التنافسي من خلال التركيز على الجودة، مما يدعم تطوير نظريات جديدة في مجال إدارة الجودة والأداء التنافسي.

- إثراء البرامج الأكاديمية والمناهج التعليمية

من خلال تقديم نتائج جديدة وأدلة علمية، يمكن أن تساهم هذه الدراسة في إثراء البرامج الأكاديمية والمناهج التعليمية في مجالات إدارة الجودة والإدارة الصناعية. يمكن أن تعتمد الجامعات والمعاهد الأكاديمية على نتائج هذه الدراسة

لتطوير مناهج دراسية حديثة تعتمد على أحدث الأبحاث، مما يعزز من قدرة الطلاب على فهم وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في بيئات العمل المختلفة.

- تقديم رؤى جديدة للممارسين والمهنيين

إلى جانب إسهاماتها الأكاديمية، تقدم هذه الدراسة رؤى جديدة للممارسين والمهنيين في مجال الصناعة. يمكن أن تساعد النتائج العلمية على تقديم توصيات عملية ومبنية على الأدلة لكيفية تحسين الأداء التنافسي من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مما يدعم جهود الشركات في تحقيق التميز والجودة.

- تحفيز البحوث المستقبلية

من خلال تناول موضوع مهم وحيوي مثل أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي، تفتح هذه الدراسة آفاقاً جديدة للبحوث المستقبلية. يمكن أن تكون النتائج والتوصيات التي تقدمها الدراسة نقطة انطلاق لبحوث جديدة تركز على جوانب مختلفة من إدارة الجودة الشاملة، مما يساهم في تطوير حقل البحث العلمي في هذا المجال. تتجلى أهمية هذه الدراسة العلمية في قدرتها على تقديم إسهامات نظرية وعملية تعزز من فهمنا لكيفية تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. من خلال تقديم بيانات تجريبية وتحليلات معمقة، تساهم الدراسة في تطوير المعرفة العلمية وتقديم رؤى جديدة يمكن أن تدعم الأكاديميين والممارسين في تحسين الأداء التنافسي وتحقيق النمو المستدام في القطاع الصناعي. هذه الدراسة تعد خطوة مهمة نحو تطوير حقل إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في سياقات صناعية متنوعة، مما يدعم تحقيق الأهداف الاقتصادية والتنموية لرؤية المملكة 2030.

أهداف الدراسة:

➤ الهدف الرئيسي للدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحليل وتقييم أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. سيتم ذلك من خلال استكشاف العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وفعالية الأداء التنافسي، مع التركيز على كيفية تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف، وبالتالي تعزيز القدرة التنافسية للشركات الصناعية السعودية في السوقين المحلي والدولي.

➤ الأهداف الفرعية:

1. تحليل تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة المنتجات والخدمات في الشركات الصناعية.
2. تقييم دور إدارة الجودة الشاملة في زيادة الكفاءة التشغيلية وتقليل الهدر.
3. استكشاف العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار في العمليات الإنتاجية.
4. دراسة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين القدرة التنافسية للشركات الصناعية في السوق المحلي والدولي.
5. تحديد التحديات والعوائق التي تواجه تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية.

تساؤلات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف وفهم تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. لتحقيق هذا الهدف، تم صياغة مجموعة من التساؤلات البحثية التي تهدف إلى توجيه الدراسة وتحليل الجوانب المختلفة للعلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء التنافسي.

سؤال الدراسة الرئيسي:

- ما هو أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

- ما مدى تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات والخدمات في الشركات الصناعية السعودية؟
- ما الدور الذي تلعبه مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الهدر في الشركات الصناعية؟
- ما العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومستوى الابتكار في العمليات الإنتاجية داخل الشركات الصناعية السعودية؟

- ما الأثر الذي يتركه تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على القدرة التنافسية للشركات الصناعية في السوق المحلي والدولي؟

- ما التحديات والعوائق التي تواجهها الشركات الصناعية السعودية عند تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟

فرضيات الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على مجموعة من الفرضيات التي تهدف إلى اختبار العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) والأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. وتساعد هذه الفرضيات في توجيه البحث واختبار الفروض المتعلقة بتأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على مختلف جوانب الأداء التنافسي.

الفرضية الرئيسية:

➤ تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤثر إيجابياً على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية.

الفروض الفرعية:

- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يحسن جودة المنتجات والخدمات في الشركات الصناعية.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يزيد من الكفاءة التشغيلية للشركات الصناعية.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعزز الابتكار والإبداع داخل الشركات الصناعية.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يزيد من رضا العملاء وولائهم في الشركات الصناعية.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يحسن الأداء المالي للشركات الصناعية.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يساعد الشركات الصناعية على الامتثال للمعايير الدولية مثل ISO 9001.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤثر إيجابياً على ثقافة التنظيم داخل الشركات الصناعية.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يساعد في التغلب على العوائق والتحديات في الشركات الصناعية.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يساهم في تطوير إطار عمل فعال لتحسين الأداء التنافسي.

الدراسات السابقة:

تهدف دراسة (Altaweel، 2021) إلى معرفة أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار في الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. باستخدام استبانة تم تطويره بناءً على دراسات سابقة، تم جمع 230 إجابة كاملة وصالحة من المديرين في شركة سابك. تم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) كطريقة إحصائية لتحليل البيانات المجمعة. أشارت نتائج البحث إلى أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة لها تأثير على الابتكار. وبناءً على هذه النتائج يوصي الباحث بعقد برامج تدريبية للموظفين في المجالات التي تعمل على تحسين مستويات الجودة من خلال جعل برامج تدريبية هادفة وقائمة، وتعزيز القدرات التكنولوجية للموظفين، وتدريبهم على استخدامها، مما يوفر للعاملين مع وفرة من المعلومات التي توفر لهم قاعدة معرفية تساعدهم على التعرف على المشكلة قبل حدوثها، وتزودهم بالمعلومات الكافية لحل المشكلات.

هدفت دراسة (Al-Kahtani، 2024) إلى معرفة التأثير الإيجابي لإدارة الجودة الشاملة، EO، وOI على OP، بالإضافة إلى التأثير غير المباشر لإدارة الجودة الشاملة، EO، وOI على OP عند استخدام CA كمتغير وسيط. وتكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في الإدارات العليا والمتوسطة العاملين في الجودة الشاملة والبالغ عددهم (307). وكان أخذ العينات العشوائية هو استراتيجية تقنية أخذ العينات المستخدمة في هذه الدراسة. بالنسبة للقياسات في هذا البحث، تم استخدام استبانة مغلقة من الأبحاث السابقة. كانت تقنية تحليل البيانات الأولية في هذه الدراسة هي تقييم نموذج القياس والنموذج الهيكلي باستخدام SmartPLS (4.01). تم تقييم الصلاحية التمييزية والمتقاربة لنموذج القياس. تظهر نتائج الدراسة أنه بالإضافة إلى وجود تأثير مباشر وإيجابي على OP، فإن إدارة الجودة الشاملة وEO وOI لها أيضاً تأثير غير مباشر وإيجابي على OP عند استخدام CA كمتغير وسيط. ووفقاً للدراسة، يجب أن تحظى OI، وإدارة الجودة الشاملة، وEO باهتمام متساوٍ من المؤسسات الصناعية المحلية الكبرى العاملة في المملكة العربية السعودية. باعتبارها واحدة من أهم استراتيجيات الإدارة لتطوير الفكر الإداري، يجب على الشركات الصناعية السعودية المحلية الكبيرة أيضاً تنفيذ برنامج الإدارة وضمان نجاحه. الجودة الشاملة والتوجه الرائد. وقد أثبتت هذه الاستراتيجيات نجاحها في مساعدة المؤسسات على حل المشكلات المتعلقة بالإنتاجية أو جودة الخدمة.

يعد قطاع البناء في المملكة العربية السعودية أكبر وأسرع الأسواق نمواً في منطقة الخليج. ومع ذلك، هناك فجوات كبيرة في جودة الخدمات تؤثر على الأداء العام لمشاريع البناء. يرتبط تحقيق الجودة العالية لمشاريع البناء ارتباطاً وثيقاً بإدارة

العمليات التنظيمية المترابطة والممارسات والثقافة الخاصة بالشركة. وفي هذا السياق، تعمل هذه الورقة على تطوير نظام إدارة الجودة (QMS) لشركات المقاولات السعودية. تم تطوير نظام إدارة الجودة بناءً على ثلاثة مصادر أساسية: مراجعة الأدبيات ودراسات الحالة حول الممارسات الواقعية لتطبيقات نظام إدارة الجودة في المملكة العربية السعودية ومعيار ISO 9001. وتوضح نتائج الدراسة أن تطبيق نظام إدارة الجودة يحتاج إلى مراعاة خمس مكونات رئيسية: التزام الإدارة العليا وتسهيل تطبيق نظام إدارة الجودة ونظام إدارة الجودة القائم على الشركة، والمشروع، والتقييم، والتصحيح. يمكن تنفيذ نموذج نظام إدارة الجودة المقترح بالتساوي في دول مماثلة ثقافياً واقتصادياً مثل المملكة العربية السعودية (Trigunarsyah, 2023).

أصبح العمل على ضمان بيئة عمل آمنة ومأمونة للعمال والموظفين عنصراً أساسياً لتحقيق التميز التنظيمي في المنظمات الحديثة. تساعد برامج السلامة والصحة المهنية (OSH) في جذب القوى العاملة والكفاءات البشرية والاحتفاظ بها، وبالتالي تحسين الأداء التشغيلي والتنظيمي لهذه المنظمات. إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي فلسفة إدارية تتبناها المنظمات الناجحة لتحقيق أداء أعمال مستدام. تهدف دراسة (Aichouni, 2023) إلى تقييم مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة والسلامة والصحة المهنية في المنظمات السعودية ودراسة العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وأداء السلامة والصحة المهنية. تم جمع البيانات من عدد من المنظمات العشوائية خلال الفترة من نوفمبر إلى ديسمبر 2021. وبناءً على عينة مكونة من 99 إجابة صحيحة، تم الحصول على نتائج تجريبية من خلال التحليل الإحصائي الوصفي والمتقدم، مما يشير إلى أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة والصحة والسلامة المهنية يتم تنفيذها بشكل كبير في المنظمات السعودية. كما أظهرت النتائج الإحصائية أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة لها تأثير إيجابي كبير على أداء السلامة والصحة المهنية في المنظمات التي شملتها الدراسة. يمكن اعتبار الركائز الأساسية السبعة لإدارة الجودة الشاملة ومكونات برنامج السلامة والصحة المهنية الخمسة بمثابة عوامل نجاح أساسية وركائز أساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات ولتحسين أداء السلامة والصحة المهنية.

هدفت دراسة (Sweis, 2019) إلى فحص العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي والجودة في الخطوط الجوية الملكية الأردنية وتحديد أي من الممارسات المدروسة تتحكم في الأداء. تعتمد المنهجية المستخدمة في هذا البحث على الاستبانة. وشملت المتغيرات المستقلة ممارسات إدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا، التدريب والتعليم، العمل الجماعي والتحسين المستمر) والمتغيرات التابعة هي الأداء التنظيمي وجودة الأداء. تم الحصول على

البيانات من 179 عضواً في المناصب الإدارية العليا في الملكية الأردنية من أصل 247 عضواً. وتم استخدام التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل وفحص فرضيات الدراسة. تم استخدام تحليل الارتباط لاختبار صحة الإجراء. تم فحص الثبات والصلاحية مع قياس النزعة المركزية. كشفت النتائج عن وجود علاقة قوية بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي والجودة في الخطوط الجوية الملكية الأردنية. وتوصي الدراسة المديرين بضرورة مراعاة ممارسات إدارة الجودة الشاملة لتعزيز الأداء وتخصيص الموارد وتطوير بيئة تدعم أفكار التحسين المستمر.

حاولت دراسة (ABDELRAHEEM، 2023) الإجابة على الأسئلة المتعلقة بالتأثيرات المتوقعة لمتغيرات إدارة سلسلة التوريد والتي تشمل: الشراكة مع الموردين (PS)، العلاقات مع العملاء (RC)، جودة تبادل المعلومات (QIE)، والتأجيل (P)، كمستقلين. إدارة الجودة الشاملة (TQM) كمتغير تابع، وفي الوقت المناسب (JIT) كمتغير وسيط. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال إجراء دراسة تطبيقية على الشركات التجارية في محافظة الرياض في المملكة العربية السعودية. ومن خلال أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي المتمثلة في التحليل العاملي الاستكشافي (EFA)، والتحليل العاملي التوكيدي (CFA)، ونمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)، باستخدام برنامجي AMOS و SPSS، أشارت نتائج الدراسة التطبيقية إلى ما يلي: هو تأثير متغيرات إدارة سلسلة التوريد (جودة تبادل المعلومات، التأجيل) على الوقت المناسب (JIT)، ولا يوجد تأثير لمتغيرات سلسلة التوريد (العلاقة مع العملاء، الشراكة مع الموردين) على الوقت المناسب (JIT)، هناك تأثير غير مباشر لجودة تبادل المعلومات، التأجيل، الشراكة مع الموردين، العلاقة مع العملاء على إدارة الجودة الشاملة (TQM)، العلاقة مع العملاء تؤثر على إدارة الجودة الشاملة (TQM) بشكل غير مباشر، في الوقت المناسب (JIT). لا تؤثر على إدارة الجودة الشاملة (TQM).

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة (TQM) من الأسس الاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحسين أدائها وزيادة قدرتها التنافسية. في السياق السعودي، حيث يسعى القطاع الصناعي إلى تعزيز مكانته في السوق المحلية والعالمية، تصبح مبادئ إدارة الجودة الشاملة محورية لتحقيق هذه الأهداف.

➤ التركيز على العميل

تُعد فلسفة تلبية احتياجات العملاء أحد الركائز الأساسية التي تركز عليها إدارة الجودة الشاملة. يتمثل التركيز على العميل في فهم متطلباته وتوقعاته، الأمر الذي يُساهم في تحسين المنتجات والخدمات بشكل دوري. في المملكة العربية السعودية، حيث تزداد المنافسة في السوق، يصبح تحقيق رضا العميل أحد أهم عوامل التفوق. الشركات التي تعتمد على استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة تتمكن من تقديم منتجات تنافسية تتماشى مع احتياجات السوق، مما يعزز من ولاء العملاء ويزيد من حصة السوق. كذلك، تساهم هذه الاستراتيجيات في خلق تجارب إيجابية للعميل، وهو ما يُعتبر ضروريًا للحفاظ على سمعة الشركة وتطوير علاقات مستدامة معها (Almasarweh، 2023).

➤ التوجه نحو التحسين المستمر

تعتبر فكرة التحسين المستمر جزءًا لا يتجزأ من فلسفة إدارة الجودة الشاملة. يتطلب ذلك السعي الدائم لتحسين العمليات والمنتجات من خلال تقييم الأداء الحالي وتحديد مجالات التطوير. تشمل أدوات التحسين المستمر "دورة (Plan-Do-Check-Act) PDCA" التي توفر إطارًا منهجيًا لتحليل الأداء وتنفيذ التغييرات. في الشركات الصناعية السعودية، تساهم هذه الثقافة في تعزيز الكفاءة التشغيلية، حيث يؤدي التحسين المستمر إلى تقليل الفاقد وزيادة الإنتاجية. يُعزز هذا التوجه قدرة الشركات على مواجهة التحديات، ويعكس التزامها بالجودة كجزء من استراتيجياتها التنافسية (Walter، 2023).

➤ المشاركة الفعالة للموظفين

تعتبر مشاركة الموظفين أحد العناصر الأساسية لنجاح إدارة الجودة الشاملة. من خلال إشراك جميع العاملين في عمليات التحسين، يمكن تحفيزهم على تقديم أفكار مبتكرة وحلول فعالة. في الشركات الصناعية، تكون تلك المشاركة ضرورية لبناء بيئة عمل إيجابية تدعم التعاون والابتكار. تشجع إدارة الجودة الشاملة على تطوير فرق عمل متعددة التخصصات، مما يعزز من تفاعل الموظفين ويزيد من قدرتهم على مواجهة التحديات. في السياق السعودي، يُعتبر تعزيز ثقافة المشاركة عاملاً محوريًا لبناء القدرة التنافسية، حيث إن الموظفين الملتزمين يمكن أن يحققوا نتائج ملموسة في الأداء العام للشركة (Bakotić، 2015).

➤ قياس الأداء وتحليل البيانات

يُعد قياس الأداء أحد الأركان الأساسية في إدارة الجودة الشاملة، حيث يتطلب استخدام مقاييس موضوعية لتقييم الأداء وتحليل البيانات لفهم نقاط القوة والضعف. من خلال استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) وأدوات التحليل الإحصائي، تستطيع الشركات قياس التقدم المحرز في تحسين الجودة. يُساعد هذا القياس في اتخاذ قرارات مستنيرة مبنية على أدلة قوية، مما يزيد من فعالية استراتيجيات التحسين. في السياق السعودي، يعد التحليل البياني وسيلة حيوية لتقييم الأداء التنافسي، حيث يوفر رؤية واضحة عن كيفية استجابة السوق ومتطلبات العملاء (Tambare، 2021).

➤ الإدارة القائمة على العمليات

تتطلب إدارة الجودة الشاملة إدارة العمليات بشكل فعال، حيث تتطلب كل عملية تحليلًا مستفيضًا لتحسين الأداء. يتضمن ذلك تعريف العمليات الأساسية وتحديد المعايير المطلوبة لكل منها. يساعد هذا التحليل في تقليل الفاقد وزيادة الإنتاجية، مما يساهم في تعزيز قدرة الشركات على المنافسة. في الشركات الصناعية، يُعتبر فهم العمليات وإدارتها جزءًا أساسيًا من استراتيجيات التنافس. من خلال تحسين العمليات، تستطيع الشركات السعودية تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة، مما يساهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية (Snongtaweepon، 2023).

➤ الشراكة مع الموردين

تُعتبر العلاقات مع الموردين أحد عوامل النجاح الرئيسية في إدارة الجودة الشاملة. تعتمد الشركات على الموردين لتوفير المواد الخام والخدمات الضرورية لعملياتها. من خلال بناء شراكات قوية مع الموردين، تستطيع الشركات تحسين جودة المواد وتقليل التكاليف. يتطلب ذلك إقامة علاقات طويلة الأمد تقوم على الثقة والتعاون. في السياق السعودي، حيث يعتمد العديد من الصناعات على استيراد المواد، تصبح هذه الشراكة ضرورية لتعزيز الأداء التنافسي. كما أن التعاون مع الموردين يمكن أن يساهم في تحقيق الابتكار وتطوير منتجات جديدة تتناسب مع احتياجات السوق (Kaur، 2019).

➤ استخدام أدوات الجودة

تتضمن إدارة الجودة الشاملة مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تهدف إلى تحسين الأداء، مثل "مخططات السبب والأثر" و"تحليل الجودة". تساعد هذه الأدوات الشركات على تحديد وتحليل المشكلات بشكل منهجي، مما يساهم في إيجاد

حلول فعالة. يُعد استخدام أدوات الجودة عنصرًا أساسيًا في تحقيق الأهداف المرجوة، حيث يسهل عملية التقييم والتحليل. في الشركات الصناعية السعودية، يمكن أن تساهم هذه الأدوات في تحسين جودة المنتجات وتقليل الأخطاء، مما يعزز من قدرة الشركة على المنافسة (Singh، 2023).

إن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة له تأثير عميق على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. من خلال التركيز على العميل، والتحسين المستمر، والمشاركة الفعالة للموظفين، وغيرها من المنطلقات النظرية، تستطيع الشركات تعزيز قدرتها على المنافسة في سوق متزايد التحديات. إن الالتزام بمبادئ الجودة لا يعزز فقط الأداء الفردي للشركات، بل يساهم أيضًا في تحقيق الأهداف الوطنية وتحقيق رؤية 2030. من خلال استثمار الجهود في هذه المبادئ، يمكن للشركات السعودية أن تبني أساسًا قويًا لمستقبل مستدام ومزدهر.

المنهجية وطرق البحث:

تعتبر المنهجية الكمية من الأساليب البحثية الأساسية التي تعتمد على جمع البيانات الرقمية وتحليلها بطريقة موضوعية. في دراسة "أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية"، تسعى هذه المنهجية إلى استكشاف العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة وتحسين الأداء التنافسي من خلال مجموعة من الخطوات المدروسة.

➤ تحديد عينة الدراسة

تبدأ المنهجية بتحديد عينة الدراسة والتي تنحصر ما بين 150 – 250 عينة، حيث سيتم اختيار مجموعة من الشركات الصناعية التي تطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال. يتم اختيار هذه الشركات وفق معايير محددة، مثل الحجم، ونوع الصناعة، ومدة تطبيق مبادئ إدارة الجودة. يهدف هذا الاختيار إلى ضمان تمثيل العينة للقطاع الصناعي السعودي بأكمله، مما يعزز من موثوقية النتائج المستخلصة.

➤ تصميم الاستبانة

بعد تحديد العينة، يتم تصميم استبانة بحثي يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تغطي جوانب متعددة من إدارة الجودة الشاملة والأداء التنافسي. يحتوي الاستبانة على مقاييس لقياس مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة، مثل التوجه نحو العميل، والتخطيط الاستراتيجي، ومشاركة الموظفين، بالإضافة إلى قياسات الأداء التنافسي مثل حصة السوق،

والابتكار، والرضا العام للعملاء. يُعتبر هذا الاستبانة أداة حيوية لجمع البيانات، حيث يتيح جمع معلومات موضوعية وقابلة للتحليل الكمي.

➤ توزيع الاستبانة

يتم توزيع الاستبانة على عينة الشركات المحددة، مع التأكيد على أهمية المشاركة لضمان تحقيق نتائج دقيقة. يُفضل أن يكون الاستبانة مُوزعًا بشكلٍ إلكتروني أو ورقي، حسب الظروف السائدة في الشركات، مما يسهل على المستجيبين ملء البيانات بسلاسة وسرعة. بالإضافة إلى ذلك، سيتم تقديم ضمانات بسرية المعلومات، مما يعزز من رغبة المشاركين في تقديم إجابات صادقة ودقيقة.

➤ تحليل البيانات

بمجرد جمع البيانات، يتم استخدام تقنيات التحليل الإحصائي لفحص العلاقات بين المتغيرات. يمكن أن تشمل هذه التحليلات الأساليب الوصفية مثل حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى الأساليب الاستنتاجية مثل تحليل الارتباط والانحدار. يهدف هذا التحليل إلى تحديد مدى تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي، مع تحديد المتغيرات المؤثرة الأخرى التي قد تلعب دورًا في هذه العلاقة.

➤ اختبار الفرضيات

تعتمد المنهجية الكمية أيضًا على اختبار الفرضيات، حيث يتم وضع فرضية رئيسية تفيد بأن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤثر إيجابًا على الأداء التنافسي. سيتم استخدام تقنيات التحليل الإحصائي لاختبار هذه الفرضية، مما يسهل التحقق من صحة النتائج. يمكن استخدام اختبار "t" و"ANOVA" لتحديد الفروقات بين المجموعات المختلفة في العينة.

➤ تقديم النتائج والتوصيات

وفي نهاية الدراسة، ستقدم النتائج بشكل شامل وموضوعي، حيث سيتم تفسير النتائج بطريقة تعكس الأثر الحقيقي لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات. ستسهم هذه النتائج في تقديم توصيات مستندة إلى البيانات لمساعدة الشركات الصناعية على تحسين استراتيجياتها وتطبيق مبادئ إدارة الجودة بكفاءة.

أدوات الدراسة:

تعتبر أدوات الدراسة من العناصر الأساسية التي تحدد نجاح البحث وفعاليته، خاصة عندما يتعلق الأمر بدراسة أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) على الأداء التنافسي للشركات الصناعية. في هذه الدراسة، تم اختيار المنهجية الكمية كإطار عمل رئيسي، مما يتطلب استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات المخصصة لجمع البيانات وتحليلها بطريقة علمية موضوعية.

➤ استبيانات القياس

تُعتبر الاستبيانات أحد الأدوات الأساسية في هذه الدراسة، حيث تم تصميمها بعناية لتشمل مجموعة من العناصر التي تعكس مبادئ إدارة الجودة الشاملة. تتضمن هذه العناصر مؤشرات تتعلق بجوانب مثل القيادة، وإشراك الموظفين، وعمليات التحسين المستمر، ورضا العملاء. تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (من "موافق بشدة" إلى "غير موافق بشدة") لقياس آراء المشاركين، مما يتيح جمع بيانات قابلة للتحليل الإحصائي.

➤ التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات من الاستبيانات والمقابلات والملاحظات، يتم استخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS أو R لإجراء التحليل الكمي. يتم تطبيق تقنيات إحصائية مختلفة مثل تحليل التباين (ANOVA) والانحدار المتعدد لفحص العلاقات بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والأداء التنافسي. يسمح ذلك بتحديد مدى قوة العلاقة بين المتغيرات المدروسة.

➤ المجموعات البؤرية

بالإضافة إلى الاستبيانات والمقابلات، تُستخدم المجموعات البؤرية كأداة إضافية لجمع البيانات. يتم تشكيل مجموعات من المشاركين الذين يمثلون مختلف المستويات في الشركات الصناعية، حيث يتم مناقشة مواضيع محددة تتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الأداء. تُعتبر هذه النقاشات مصدراً إضافياً للبيانات النوعية التي تساهم في فهم الديناميكيات الداخلية للشركات.

➤ دراسات الحالة

تُعتبر دراسات الحالة أداة مهمة لتحليل تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل عميق. يتم اختيار مجموعة من الشركات الصناعية التي طبقت مبادئ الجودة بنجاح، مما يتيح دراسة ممارساتها وأثرها على الأداء التنافسي. تساعد هذه الدراسات في توفير أمثلة عملية تدعم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال التحليل الكمي.

حدود الدراسة:

تتطلب دراسة أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) على الأداء التنافسي تحديد حدود الدراسة بدقة، إذ تشمل هذه الحدود الجوانب البشرية، والزمانية، والمكانية. تعتبر هذه الحدود ضرورية لتحديد نطاق البحث وضمان دقة النتائج، مما يسهل فهم التحديات والفرص المرتبطة بالموضوع.

- الحدود البشرية

تتضمن الحدود البشرية للدراسة تحديد الفئات المستهدفة من المشاركين، وهي فئات تعكس التوزيع الجغرافي والعملي للشركات الصناعية في المملكة. سيتم التركيز على موظفي الإدارة العليا والوسطى، إضافة إلى العاملين في الأقسام المختلفة مثل الإنتاج، والجودة، والموارد البشرية. يشمل ذلك اختيار عينة تمثل مختلف القطاعات الصناعية، مثل الصناعة التحويلية، والبناء، والصناعات الغذائية. كما يُعتبر حجم العينة عاملاً مهماً، حيث سيتم اختيار عدد كافٍ من المشاركين لضمان تمثيل النتائج بدقة، مما يساهم في تعزيز مصداقية الدراسة. من خلال هذه الحدود البشرية، سيتمكن الباحث من الحصول على بيانات شاملة تعكس الآراء والخبرات المتنوعة المتعلقة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة.

- الحدود الزمانية

تشير الحدود الزمانية إلى الفترة الزمنية التي تغطيها الدراسة، وهي عنصر أساسي لتحديد السياق الذي يتم فيه تحليل البيانات. سيتم تحديد فترة زمنية معينة تتضمن السنوات الأخيرة التي شهدت زيادة في اهتمام الشركات بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، ذلك من 2021 - 2024. تساهم هذه الفترة في رصد التغيرات والتطورات في تطبيق المبادئ وجودة الأداء، كما ستتيح للباحث مقارنة الأداء التنافسي قبل وبعد تطبيق هذه المبادئ. من المهم أيضاً مراعاة الأحداث الاقتصادية والاجتماعية التي قد تؤثر على النتائج، مثل التغيرات في السياسات الاقتصادية أو الأزمات العالمية.

- الحدود المكانية

تتعلق الحدود المكانية بالموقع الجغرافي للشركات المستهدفة في الدراسة. سيتم التركيز على الشركات الصناعية الموجودة في مختلف مناطق المملكة العربية السعودية، بما في ذلك المناطق الكبرى مثل الرياض، وجدة، والدمام. يتيح هذا التنوع الجغرافي دراسة الأثر الإقليمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي. كما ستساهم هذه الحدود المكانية في فهم الفروقات المحتملة بين الشركات الكبيرة والصغيرة، وبين الشركات التي تعمل في قطاعات مختلفة. يمكن أن يكون للبيئة الثقافية والاقتصادية في كل منطقة تأثير كبير على كيفية تطبيق إدارة الجودة وأثرها، مما يجعل من الضروري دراسة هذه الجوانب بشكل مفصل.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

مقدمة

تعتبر الدراسات السابقة بالغة الأهمية في توفير قاعدة معرفية وبيانات تجريبية لمساعدة الدراسة الحالية. ومن خلال تقييم الأبحاث التي تتناول استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ظروف مختلفة، سنكون قادرين على فهم أفضل لكيفية تأثير هذه المبادئ على الأداء التنافسي للشركات. ويتضمن ذلك مقارنة الشركات التي تستخدم مبادئ إدارة الجودة الشاملة بتلك التي لا تستخدمها، فضلاً عن تقييم التأثير على الأداء والقدرة التنافسية. وستشمل الدراسة أيضاً تقييم الدراسات التي تبحث في تكامل إدارة الجودة الشاملة مع أنظمة الإدارة الأخرى لتحسين الأداء التنافسي. بالإضافة إلى ذلك، سيتم مناقشة الأبحاث حول مشاكل تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المملكة العربية السعودية، فضلاً عن تأثيرها على تعزيز الكفاءة التنافسية.

الإطار النظري ضروري لفهم جميع أجزاء هذا البحث. سيستكشف هذا الفصل أفكار ومبادئ إدارة الجودة الشاملة، وكذلك كيفية تأثيرها على الأداء التنافسي للشركات الصناعية. سيكون التركيز على الأفكار الأساسية مثل التحسين المستمر، والتركيز على العملاء، وإشراك الموظفين، وكذلك كيفية تأثير هذه المبادئ على الأداء التنافسي. سيتم أيضاً مناقشة أهمية مبادئ مثل القيادة الفعالة، واتخاذ القرارات القائمة على البيانات، وإدارة العمليات في خلق ميزة تنافسية.

سيتم التحقيق في المنهجيات المستخدمة لتقييم وتحليل الأداء التنافسي في الشركات الصناعية، بالإضافة إلى كيفية استخدام هذه الأساليب في الشركات السعودية لتوليد مكاسب أداء ملموسة. مطلوب من هذا الفصل تقديم إطار نظري لفهم العلاقة بين استخدام مفاهيم إدارة الجودة الشاملة والحصول على ميزة تنافسية.

من خلال تقييم الدراسات السابقة والإطار النظري، سيكون الباحث قادرًا على وضع الدراسة في سياق أكاديمي أوسع، مما يزيد من مصداقية النتائج. وسوف يساعد هذا الفصل أيضًا في تحديد الفجوات البحثية التي يمكن للدراسة الحالية أن تملأها، وتقديم توصيات حقيقية لتعزيز الأداء التنافسي للمؤسسات الصناعية السعودية من خلال تحسين استخدام مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

الدراسات السابقة

تتناول دراسة (Ali G. A., 2020) تأثير التوجه الريادي والتوجه السوقي وإدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي على قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. وقد تم توزيع 393 استبيانًا على أصحاب/مديري الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية من أجل الحصول على البيانات اللازمة لتقييم نموذج الدراسة المتوقع. وقد تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية للمربعات الجزئية الصغرى (PLS). النتائج تظهر النتائج أن التوجه الريادي والتوجه السوقي وإدارة الجودة الشاملة لها علاقة إيجابية وجوهرية بالأداء التنظيمي للشركات الصغيرة والمتوسطة. وعلاوة على ذلك، تظهر النتائج أن إدارة الجودة الشاملة كان لها التأثير الأكبر على النمو التنظيمي، يليه التوجه السوقي ثم إدارة الجودة الشاملة. التداعيات العملية في الدول النامية، يُنظر إلى الشركات الصغيرة والمتوسطة كوسيلة لخلق فرص عمل جديدة وتعزيز التقدم الاقتصادي. تساعد النتائج الممارسين والأكاديميين على فهم أفضل للارتباط والعواقب المترتبة على العمليات التشغيلية والتنظيمية، فضلاً عن إدارة الجودة الشاملة، على الأداء التنظيمي، وخاصة في الشركات الصغيرة والمتوسطة. ونتيجة لذلك، يتم توجيه المديرين لاتخاذ قرارات أفضل وأكثر فعالية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من خلال إجراءات تشغيلية وتنظيمية قوية. ونتيجة لذلك، تحقق المنظمات أداءً أعلى وتتنافس باستمرار في أسواقها. ومن منظور البلدان النامية، تضيف هذه الدراسة إلى الأدبيات الحالية من خلال تقديم معلومات تجريبية حول تأثيرات العمليات التشغيلية والتنظيمية وإدارة الجودة الشاملة وأداء الشركات الصغيرة والمتوسطة. هذه الدراسة هي الأولى التي تبحث بشكل موضوعي في قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد السعودي في ضوء الاتجاه المتزايد بين صناع القرار لإعطاء الأولوية للصناعات غير النفطية. كما تثبت هذه الدراسة إمكانية تطبيق نظرية المنظور القائم على الموارد وعوامل التوجه الاستراتيجي على الشركات الصغيرة والمتوسطة السعودية.

وعلى الرغم من التنبؤ الواسع النطاق لإدارة الجودة الشاملة وتطبيقها النظري ضمن الأطر المؤسسية، فإن خطاب إدارة الجودة الشاملة في الشرق الأوسط، وخاصة في المملكة العربية السعودية، قد أضعف التطبيق العملي لإدارة الجودة الشاملة وأساسها كإطار لإدارة الجودة. وهناك أيضاً نقص في البيانات الفعلية لدعم التفسيرات النظرية المختلفة. وقد أجريت دراسة شاملة للأدبيات لتحديد وتقييم وفهم نتائج الأدبيات الحالية عالية الجودة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصناعي السعودي. ويؤكد التقرير على أن نموذج المنظمة الدولية للمعايير (ISO) 9000 هو الأكثر استخداماً على نطاق واسع في الصناعة الصناعية. ومع ذلك، لا تزال هذه الصناعة تواجه مشاكل مختلفة في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة، بما في ذلك الخلافات حول قيمة إدارة الجودة الشاملة، والاختلافات في الخبرة المهنية والفنية، والقصور في أنظمة التدريب والتطوير، والقيود المفروضة على الإطار المؤسسي. وعلاوة على ذلك، هناك نقص في الموارد المالية للاستثمار في عمليات إدارة الجودة الشاملة، فضلاً عن العواقب غير المواتية لاستراتيجية التنمية. يقدم هذا التقرير مراجعة شاملة لنشر إدارة الجودة الشاملة في الصناعة الصناعية في المملكة العربية السعودية. يوضح التحليل أن نموذج ISO 9000 مستخدم على نطاق واسع في هذه الصناعة. تساعد هذه المراجعة المنهجية في فهم العمل الحالي بشأن تنفيذ وتطوير والتحقق من نموذج إدارة الجودة الشاملة في الصناعة الصناعية في المملكة العربية السعودية. كما تحدد أيضاً احتياجات البحث الرئيسية للتحقيقات المستقبلية (Khalid, 2019).

تهدف دراسة (Soliaman, 2021) إلى تأثير أساليب إدارة الجودة الشاملة على الإبداع في المؤسسات الصناعية في المملكة العربية السعودية. وباستخدام استبانة مبني على أبحاث سابقة، قدمت إدارة سابك 230 إجابة كاملة وصحيحة. وتم تحليل البيانات المكتسبة إحصائياً باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM). وأشارت نتائج الورقة إلى أن أساليب إدارة الجودة الشاملة تؤثر على الإبداع. وبناءً على هذه النتائج، يقترح الباحث عقد برامج تدريبية للعاملين في المجالات التي تزيد من مستويات الجودة من خلال جعل برامج التدريب محددة وعملية، وتحسين المهارات الفنية للموظفين، وتعليمهم كيفية الاستفادة منها، مما يمنح الموظفين ثروة من المعلومات التي تمنحهم أساساً معرفياً يسمح لهم بالتعرف على المشكلات قبل تطورها، بالإضافة إلى معلومات كافية لإصلاحها.

إن توفير بيئة عمل آمنة ومأمونة للعاملين والموظفين أصبح عنصراً أساسياً لتحقيق التميز التنظيمي في المنظمات الحديثة، حيث تساعد برامج السلامة والصحة المهنية في جذب القوى العاملة والكفاءات البشرية والاحتفاظ بها، وبالتالي تحسين الأداء التشغيلي والتنظيمي. إدارة الجودة الشاملة (TQM) هو مفهوم إداري تستخدمه الشركات الناجحة

لتحقيق أداء تجاري طويل الأجل. الغرض من هذه الدراسة هو فحص مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة والسلامة والصحة المهنية في المؤسسات السعودية، وكذلك النظر في العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وأداء السلامة والصحة المهنية. تم الحصول على البيانات من مجموعة متنوعة من المنظمات العشوائية خلال شهري نوفمبر وديسمبر 2021. تم جمع البيانات التجريبية من عينة من 99 إجابة صالحة عن طريق التحليل الإحصائي الوصفي والمتقدم، مما يشير إلى أن إجراءات إدارة الجودة الشاملة والسلامة والصحة المهنية تُستخدم بشكل متكرر في الشركات السعودية. كشفت النتائج الإحصائية أيضًا أن استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة كان لها تأثير مفيد كبير على أداء الصحة والسلامة المهنية في الشركات قيد الدراسة. يمكن اعتبار الركائز السبعة الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى المكونات الخمسة لبرنامج الصحة والسلامة المهنية، عوامل نجاح حاسمة وركائز أساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركات وتعزيز أداء الصحة والسلامة المهنية (Wu, 2023).

تسعى دراسة (Saeed, 2024) إلى تحديد مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وارتباطها بالتخطيط الاستراتيجي في وزارة التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية. والهدف الأساسي من هذا البحث هو توضيح وجهات نظر الإداريين حول هذه القضية. وقد استخدم الباحثون منهج البحث الكمي لجمع بيانات المسح من مجموعة متنوعة من الإداريين في مناصب مختلفة داخل الشركة. ويشمل تحليل البيانات الإحصاء الوصفي وتحليل التباين واختبارات t. وتوضح نتائج الدراسة وجود تباينات كبيرة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتكامل التخطيط الاستراتيجي عبر الوظائف الإدارية المختلفة. وكان لدى كبار الإداريين أعلى متوسطات التصنيف، مما يشير إلى أهميتهم وتأثيرهم داخل الشركة. وتسلط النتائج الضوء على الحاجة إلى تبني التدخلات المركزة وتعزيز برامج تنمية القيادة من أجل تحسين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وضمان توافقها مع الأهداف الاستراتيجية.

تهدف دراسة (Rateb, 2019) إلى دراسة العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي والجودة في الخطوط الجوية الملكية الأردنية، وكذلك التعرف على الممارسات المدروسة التي تؤثر على الأداء. النهج المستخدم في هذه الدراسة هو استبانة المسح. كانت العوامل المستقلة هي ممارسات إدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا والتدريب والتعليم والعمل الجماعي والتحسين المستمر)، في حين كانت المتغيرات التابعة هي الأداء التنظيمي والجودة. تم جمع البيانات من 179 من مناصب الإدارة العليا في الخطوط الجوية الملكية الأردنية من أصل 247. تم تحليل فرضيات الدراسة وفحصها باستخدام التحليل الإحصائي (SPSS)، في حين تم اختبار صحة الإجراءات باستخدام تحليل الارتباط. تم

التحقيق في الموثوقية والصلاحية، وكذلك الاتجاه المركزي. تظهر النتائج وجود ارتباط كبير بين أساليب إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي والجودة في الخطوط الجوية الملكية الأردنية. تشير الدراسة إلى أن المديرين يستخدمون إجراءات إدارة الجودة الشاملة لتحسين الأداء وتخصيص الموارد وخلق جو يشجع على أفكار التحسين المستمر.

يتناول دراسة (Tarifi, 2024) تأثير إدارة الجودة الشاملة على إدارة سلسلة التوريد في الفنادق ذات الخمس نجوم في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على كيفية تحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف وزيادة رضا العملاء باستخدام مفاهيم إدارة الجودة الشاملة. وتؤكد الدراسة على التقاء إدارة الجودة الشاملة وإدارة سلسلة التوريد، مشيرة إلى التحسين المستمر وثقافة الجودة ورضا العملاء باعتبارها التأثيرات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة على إدارة سلسلة التوريد. تدفع إدارة الجودة الشاملة الشركات إلى مراجعة وتحسين عملياتها باستمرار، مما يؤدي إلى سلاسل توريد أكثر انسيابية وكفاءة. ويهدف دمج مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في عمليات إدارة سلسلة التوريد إلى إنتاج مستويات محسنة من رضا العملاء وجودة المنتج وخفض التكاليف والكفاءة التشغيلية. قد تعمل الفنادق ذات الخمس نجوم في المملكة العربية السعودية التي تطبق تقنيات إدارة الجودة الشاملة على تحسين الكفاءة التشغيلية وتحقيق تحسين التكلفة وضمان مستويات عالية من رضا العملاء والحصول على ميزة تنافسية في سوق الضيافة الديناميكي.

إن الحفاظ على الجودة في مشاريع البناء أمر بالغ الأهمية لنجاح المشروع، والذي يمكن إنجازه من خلال استراتيجيات مثل إدارة الجودة الشاملة (TQM). ومع ذلك، فإن المتغيرات الرئيسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في صناعات البناء في الدول النامية لم تحظ باهتمام كبير. ونتيجة لذلك، بحثت هذه المقالة في الارتباط السببي والتحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في صناعة البناء في الدول النامية. حدد البحث الأدبي ما مجموعه 28 عنصرًا رئيسيًا لإدارة الجودة الشاملة. ثم تم اختيار 12 معيارًا أساسيًا حاسمًا. وقد ظهرت الافتقار إلى التزام الإدارة العليا، وانخفاض رضا العملاء/العملاء، وعدم كفاية جودة تعليم إدارة الجودة الشاملة، وثقافة الجودة التنظيمية غير الفعالة كعوائق أمام تطبيق إدارة الجودة الشاملة في صناعة البناء. تم إنشاء مخطط حلقة سببية (CLD) لتصوير العلاقات المتبادلة بين العناصر المدرجة الـ 12. بالإضافة إلى ذلك، تم إنشاء نموذج ديناميكيات النظام (SDM). أظهرت نتائج محاكاة نموذج ديناميكيات النظام الذي تم إنشاؤه زيادة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمرور الوقت داخل النظام المحدد (Riaz, 2023).

هناك القليل من الدراسات التجريبية حول إدارة الجودة الشاملة والقيادة التحويلية، وخاصة في التعليم العالي. لقد حظي التعليم العالي بقدر كبير من الاهتمام في كل من أبحاث إدارة الجودة الشاملة والقيادة التحويلية. ومع ذلك، تفتقر الأدبيات إلى المعرفة الشاملة بما قد تقدمه إدارة الجودة الشاملة والقيادة. تبحث هذه الدراسة في الاستخدام الناجح لإدارة الجودة الشاملة والقيادة التحويلية لتحسين جودة وترتيب المؤسسات السعودية. استخدمت العديد من الجامعات والكليات في جميع أنحاء العالم إدارة الجودة الشاملة لتحسين جودة التعليم العالي. ونظرًا للمنافسة المتزايدة في مجال التعليم العالي، مثل نمو الجامعات والمعاهد البحثية الجديدة في المملكة العربية السعودية وقطر والبحرين، فقد أكدت أدبيات التعليم العالي على عدد من سمات القيادة، بما في ذلك الاستجابة والصدق والشجاعة والحماس والقدرة على تعزيز التغيير واستخدام نهج تعاوني لكسب الدعم لمشاريع إدارة الجودة. ستنظر هذه الدراسة بعمق في عواقب تطبيق إدارة الجودة الشاملة والقيادة التحويلية على التعليم العالي. في النموذج التفسيري، استخدمت هذه الدراسة تقنية نوعية بالإضافة إلى منهجية دراسة حالة متعددة. تم الحصول على البيانات الخاصة بالتصنيف وأساس العمر من مؤسستين سعوديتين رئيسيتين، وذلك في الغالب من خلال المقابلات شبه المنظمة، بالإضافة إلى الملاحظات وتحليل الوثائق. وتم تحليل البيانات المكتسبة باستخدام مواضيع وأساليب بناءة. وتضمنت العينة 22 مقابلة من مناصب إدارية عليا ومتوسطة في مؤسستين سعوديتين، مع مزيج من الرجال والنساء. وتم إنشاء إطار عمل جديد للحد من اعتماد كل من إدارة الجودة الشاملة والقيادة والتعامل معها. هذه الدراسة فريدة من نوعها لأنها تحاول توسيع نطاق المعرفة حول كل من إدارة الجودة الشاملة والقيادة في التعليم العالي، فضلاً عن التأكيد على الاهتمام المتزايد بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، وخاصة في دول الشرق الأوسط. ويُعتقد أن البحث يوفر طريقة حاسمة لصناع القرار لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة بنجاح جنبًا إلى جنب مع القيادة التنظيمية، مما يؤدي إلى معايير جودة تعليم أعلى في المملكة العربية السعودية (Aldaweesh, 2018).

الصحة والسلامة المهنية أمر بالغ الأهمية لنجاح مشاريع البناء. الغرض من هذه الدراسة هو التحقيق في تأثير تبني إدارة الجودة الشاملة (TQM) على تعزيز السلامة والصحة المهنية (OSH) في مؤسسات البناء السعودية. تم العثور على المعايير من خلال تقييم منهجي للتحقيقات التجريبية ذات الصلة السابقة. تم صياغة هذه الجوانب لاحقًا بشكل مفاهيمي على أنها الخط الأساسي الثلاثي (TBL)، والذي له ثلاثة أبعاد رئيسية: الاجتماعية والبيئية والاقتصادية. ونتيجة لذلك، تم استخدام مسح شبه منظم لدراسة هذه العناصر من أجل معالجة أداء الصحة والسلامة المهنية في منظمات البناء التي

طبقت إدارة الجودة الشاملة. تم استخدام النظرية الأساسية لفحص وتحديد هذه المتغيرات. وبالتالي، تم العثور على أربعة عشر متغيرًا مفيدًا. وفقًا لنتائج المسح، تشمل العناصر الأكثر أهمية الحد من الحوادث / الإصابات المهنية، وتعزيز سلامة العمال، وزيادة التزام الإدارة بالصحة والسلامة المهنية، وبناء ثقافة عمل صديقة للصحة والسلامة المهنية. وتعتبر هذه النتائج بالغة الأهمية في التحقيق في تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركات البناء السعودية على إدارة تحسين أداء الصحة والسلامة المهنية، وبالتالي المساعدة في تقليل مستوى الإصابات المرتبطة بالعمل في صناعة البناء وتحسين سلامة وصحة العمال في مشاريع البناء (Alghaseb, 2022).

○ مساعدة الشركات الصناعية السعودية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة

تسعى الشركات الصناعية السعودية إلى تعزيز أدائها التنافسي من خلال استخدام مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، بعد أن واجهت عددًا من المشكلات التي ساعدت في تحسين جودة المنتج والكفاءة التشغيلية. ومن أبرز هذه الصعوبات:

- ✓ الامتثال للمعايير: يتطلب استخدام مفاهيم الجودة الشاملة الالتزام بالمعايير المحلية والدولية، مما قد يتسبب في تأخير تنفيذ تدابير التحسين.
- ✓ التكاليف: تكافح الشركات لتقدير تكاليف تبني مبادرات الجودة الشاملة، مما قد يؤدي إلى تجاوز الميزانية.
- ✓ التنسيق بين الأقسام: يتطلب استخدام الجودة الشاملة التنسيق الجيد بين العديد من الأقسام، مما يعقد إدارة الموارد البشرية والمادية.
- ✓ نقص التدريب: يؤدي نقص برامج التدريب الكافية على مفاهيم الجودة الشاملة إلى انخفاض الكفاءة التشغيلية وجودة المنتج.
- ✓ فرص تطبيق إدارة الجودة الشاملة: على الرغم من العقبات، هناك فرص مختلفة لتحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية:
- ✓ استخدام التكنولوجيا: يمكن أن تساعد تقنيات إدارة الجودة الرقمية والتحليلات القائمة على البيانات في تحسين ضمان الجودة وتنفيذها.

✓ تدريب الموظفين: إن تثقيف الموظفين حول أحدث مبادئ وممارسات الجودة الشاملة يحسن من كفاءة الإنتاج وجودة المنتج.

✓ التعاون مع الموردين: يساعد التعاون الوثيق بين الشركات الصناعية والموردين على تحسين سلاسل التوريد، وبالتالي زيادة الجودة.

✓ الحد من النفايات: تساعد تطبيقات الجودة الشاملة على الحد من النفايات من خلال تحسين العمليات وضمان الامتثال للمعايير الضرورية.

○ تحديات تطبيق الجودة الشاملة في الشركات الصناعية

✓ يواجه القطاع الصناعي في المملكة العربية السعودية مجموعة فريدة من المشاكل عند استخدام مفاهيم الجودة الشاملة، وأبرزها:

✓ ضغوط السوق تواجه الشركات الصناعية منافسة شرسة، مما قد يجبرها على تقليص وقت الإنتاج على حساب الجودة.

✓ يتطلب تنوع المنتجات فهمًا شاملاً لكل قطاع صناعي، فضلاً عن تطبيق مفاهيم الجودة ذات الصلة لكل منها.

✓ الاعتبارات الأخلاقية نظراً للتركيز على الإيرادات قصيرة الأجل، فقد تكافح بعض الشركات للحفاظ على الجودة الجيدة.

✓ التكاليف والتمويل تواجه الشركات قضايا في تمويل مشاريع إدارة الجودة الشاملة وتوليد فوائد ذات مغزى.

○ فرص تبني الجودة الكاملة في الشركات الصناعية:

✓ على الرغم من العقبات، هناك العديد من الفرص لتحسين الأداء التنافسي للشركات من خلال الجودة الكاملة.

✓ يساعد الابتكار التكنولوجي على تحسين عمليات التصنيع وضمان جودة أعلى للمنتج.

✓ الاستجابة السريعة للتغيير حيث تسمح الجودة الكاملة للشركات بالتكيف بسرعة مع متطلبات السوق والتقدم التكنولوجي.

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الأسس النظرية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) وتأثيرها على

الأداء التنافسي للمنظمات الصناعية. يعتمد الإطار النظري على مجموعة من الأفكار والمفاهيم الإدارية التي تساهم في

توضيح العلاقة بين جودة المنتجات والخدمات والأداء التنافسي للشركات، مع التركيز على البيئة الصناعية في المملكة العربية السعودية.

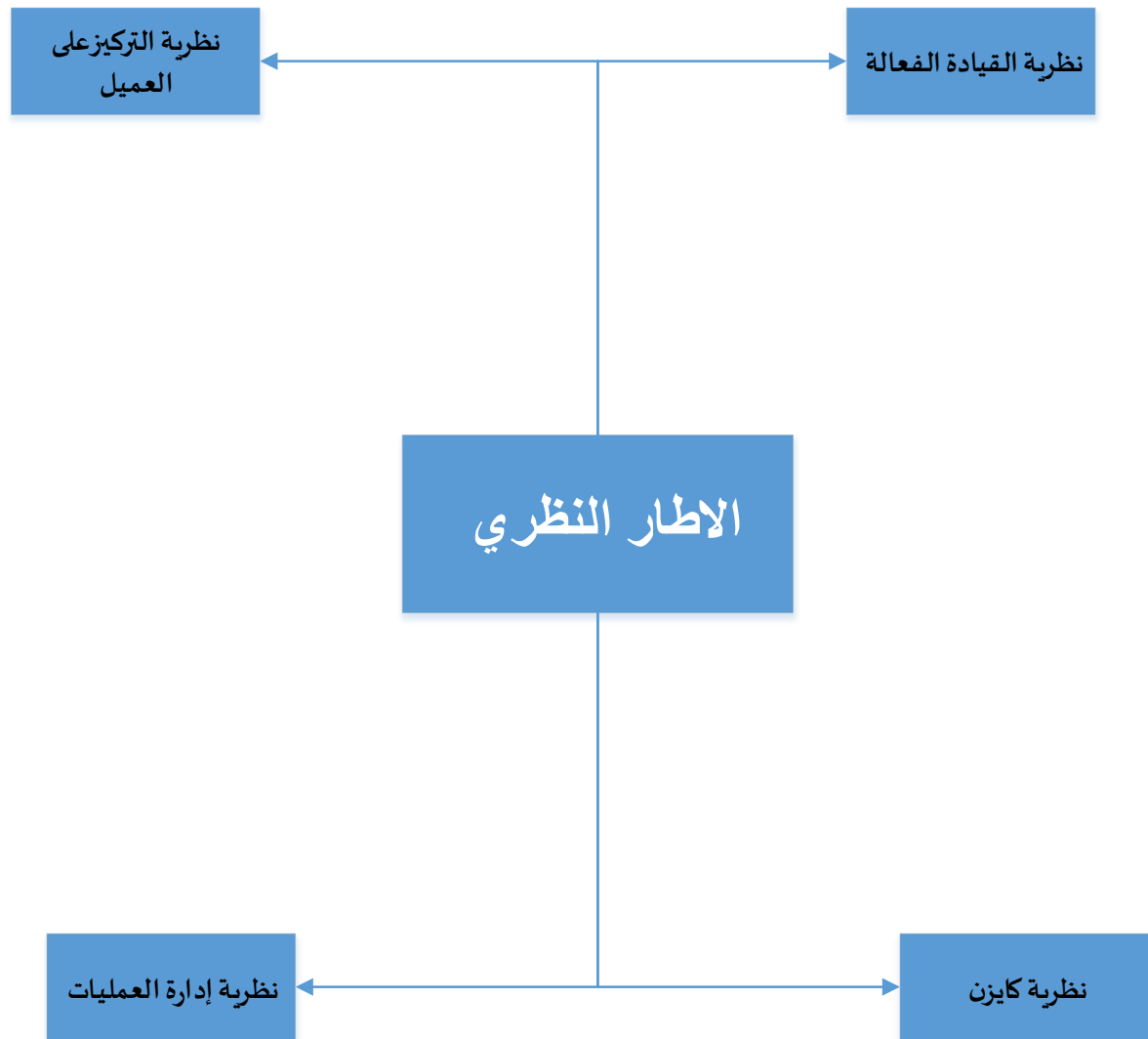
✓ مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM)

إدارة الجودة الشاملة هي مفهوم إداري يسعى إلى تحقيق التميز المستمر في جميع العمليات والأنشطة داخل المؤسسة. يستند هذا النهج إلى التحسين المستمر للجودة بهدف تلبية توقعات العملاء وزيادة رضاهم، من خلال تحسين الإجراءات، وتقليل الهدر، وضمان الامتثال للمعايير.

✓ الأداء التنافسي

الأداء التنافسي يشير إلى قدرة الشركات على تقديم منتجات أو خدمات تتفوق على منافسيها من حيث الجودة، السعر، الابتكار، وسرعة الاستجابة لاحتياجات السوق. يتم قياس النجاح التنافسي في القطاع الصناعي من خلال الكفاءة التشغيلية، زيادة الحصة السوقية، وتعزيز ولاء العملاء.

الإطار النظري



رسم توضيحي 1: الإطار النظري

➤ النظريات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة

• نظرية كايزن (Kaizen Theory)

تركز فلسفة كايزن على التحسين المستمر للعمليات والأنظمة من خلال إجراء تعديلات صغيرة ومتواصلة بهدف تحسين الجودة والكفاءة. تعتمد هذه النظرية على مشاركة جميع الموظفين في عملية التحسين، مما يؤدي إلى تعزيز الأداء التنافسي للشركة. التأثير المباشر لذلك يتمثل في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تقليل الهدر وزيادة جودة الإنتاج، كما يؤدي تحسين العمليات بشكل مستمر إلى تقديم منتجات وخدمات ذات جودة أعلى، مما يعزز ولاء العملاء ويزيد من تنافسية الشركة.

• نظرية القيادة الفعالة (Effective Leadership Theory)

تشير هذه النظرية إلى أن القيادة الفعالة تلعب دوراً أساسياً في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث يُنظر إلى القادة كمحفزين للتغيير وناشرين لثقافة الجودة والابتكار داخل المؤسسة. القادة الفعالون يساهمون في تعزيز ثقافة الجودة داخل الشركة، مما يؤدي إلى تشجيع الموظفين على تحقيق أعلى معايير الجودة، كما أن القيادة الفعالة تساعد في تحسين العلاقات الداخلية بين الأقسام، مما يؤدي إلى تعزيز التنسيق وتحسين العمليات المؤسسية بشكل عام، وبالتالي تحسين الأداء التنافسي.

• نظرية إدارة العمليات (Operations Management Theory)

تسعى نظرية إدارة العمليات إلى تحسين العمليات الإنتاجية والخدمية من خلال تطبيق أفضل الممارسات في إدارة الجودة الشاملة. تطبيق هذه النظرية يساهم في تحسين الإنتاجية وتقليل التكاليف التشغيلية، مما يساعد على تحسين الأداء التنافسي للشركات. من خلال تحسين العمليات وتقليل الهدر، تتمكن الشركات من تقليل تكاليف الإنتاج مع الحفاظ على مستويات عالية من الجودة، بالإضافة إلى ذلك، فإن تحسين إدارة العمليات يساهم في تقليل الوقت المستغرق للإنتاج والتسليم، مما يعزز القدرة التنافسية في السوق.

- نظرية التركيز على العميل (Customer Focus Theory)

تركز هذه النظرية على أهمية تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم كعامل رئيسي في تعزيز الأداء التنافسي. الشركات التي تجعل العميل محور استراتيجيات الجودة تحقق ميزة تنافسية قوية من خلال تقديم منتجات وخدمات تتفوق على المنافسين. التركيز على العميل يساعد في تحسين جودة المنتجات والخدمات بما يتماشى مع توقعات العملاء، مما يؤدي إلى تعزيز رضاهم وزيادة ولائهم، وبالتالي زيادة الحصة السوقية. بالإضافة إلى ذلك، تقديم منتجات متميزة يعزز من سمعة الشركة ويزيد من قيمتها التنافسية في السوق.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة

➤ تصميم البحث

تم اعتماد تصميم بحثي وصفي تحليلي لدراسة العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والأداء التنافسي في الشركات الصناعية. ويعتمد هذا التصميم على تحليل البيانات الكمية والنوعية لتوفير فهم شامل لتأثير هذه المبادئ. وسيتم استخدام الاستبيانات كأداة رئيسية لجمع البيانات من المشاركين، مع التركيز على مدى تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على تحسين القدرة التنافسية.

➤ عينة الدراسة

ستشمل العينة الموظفين والمديرين من الشركات الصناعية السعودية التي تستخدم مفاهيم إدارة الجودة الشاملة. وسيتم اختيار العينة عشوائياً من عدة شركات لتمثيل مجموعة واسعة من القطاعات الصناعية، مما يضمن تمثيل وجهات نظر المشاركين بشكل جيد. ويتراوح حجم العينة من 150 إلى 200 شخص، مما يساعد على ضمان الحصول على نتائج ذات مغزى إحصائي.

➤ أدوات جمع البيانات

ستكون طريقة جمع البيانات الأساسية عبارة عن استبانة يحتوي على أسئلة مغلقة ومفتوحة. ستغطي الأسئلة مجموعة واسعة من مبادئ إدارة الجودة الشاملة، بما في ذلك التحسين المستمر، والتركيز على العملاء، وإشراك الموظفين، واتخاذ القرارات القائمة على البيانات، فضلاً عن كيفية تأثير هذه المبادئ على الأداء التنافسي من حيث الجودة والابتكار وحصة السوق ورضا العملاء. بالإضافة إلى ذلك، سيتم إجراء مقابلات مع مديري الجودة من شركات مختلفة للحصول على فهم أفضل لكيفية تأثير مفاهيم إدارة الجودة الشاملة على الأداء.

➤ طرق التحليل

سيتم تحليل البيانات باستخدام التحليل الإحصائي المتقدم، بما في ذلك تقنيات مثل تحليل التباين (ANOVA)، لقياس الاختلافات بين المنظمات التي تستخدم مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بدرجات متفاوتة. سيتم إجراء تحليل الارتباط لفهم أفضل للربط بين تنفيذ إدارة الجودة الشاملة وزيادة الأداء التنافسي. سيتم أيضاً دراسة البيانات النوعية من المقابلات باستخدام منهجيات تحليل المحتوى لفهم أفضل لكيفية إدراك المديرين والموظفين لتأثير إدارة الجودة الشاملة.

➤ الإطار الزمني

سيتم إجراء البحث على مدى فترة ستة أشهر، بما في ذلك جمع البيانات من المشاركين والمقابلات وتحليل البيانات. ويجب أن يتضمن الجدول الزمني مواعيد نهائية واضحة لجمع البيانات وتحليلها وتقييم النتائج لضمان أن تكون عملية البحث منظمة ومنهجية

المنهجية وطرق البحث

تعتبر التقنية الكمية أداة رئيسية لتحليل تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للمؤسسات الصناعية السعودية. وتعتمد على جمع وتقييم البيانات الكمية، وتقديم رؤى إحصائية لاستنتاجات تستند إلى الأدلة وتوصيات قابلة للتنفيذ. ويوضح هذا القسم الخطوات المتبعة في المنهجية الكمية للدراسة.

○ هدف تصميم البحث

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والأداء التنافسي في الشركات الصناعية السعودية. ويتمثل الهدف الأساسي في تقييم كيفية تعزيز تبني هذه المبادئ للكفاءة التنافسية وتحسين الجودة والإنتاجية وتقليل تكاليف التشغيل.

● جمع البيانات

تم تطوير استبانة شاملة لجمع البيانات حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على الأداء التنافسي. ويغطي العديد من المجالات الرئيسية:

- التحسين المستمر: يقيم مدى قيام الشركات بتطبيق التحسين المستمر في جميع العمليات.
- التركيز على العملاء: يقيم مدى تلبية توقعات العملاء ومتطلباتهم في إطار إدارة الجودة الشاملة.
- مشاركة الموظفين: يقيس مشاركة الموظفين في تحسين العمليات واتخاذ القرارات المتعلقة بالجودة.
- الأداء التنافسي: يدرس تأثير إدارة الجودة الشاملة على الإنتاجية وحصة السوق ورضا العملاء.
- الابتكار: يبحث في دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الابتكار وتطوير المنتجات.

● اختيار العينة

تم اختيار عينة عشوائية من الشركات الصناعية السعودية من مختلف القطاعات (مثل البتروكيماويات والأغذية والسلع الاستهلاكية) ومن أحجام مختلفة (صغيرة ومتوسطة وكبيرة) لضمان تنوع البيانات. تم تحديد حجم العينة باستخدام الأساليب الإحصائية لضمان التمثيل العادل عبر القطاعات.

• توزيع وجمع الاستبيانات

تم توزيع الاستبيانات إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني ومن خلال الاتصال المباشر بالشركات. تلقى المستجيبون، بما في ذلك المديرون التنفيذيون ومديرو الجودة ومديرو العمليات، معلومات مفصلة حول أهداف الدراسة لتشجيع المشاركة الفعالة.

• تحليل البيانات

التحليل الوصفي

تضمن التحليل الأولي:

- تحليل توزيع التردد: لفحص توزيع الاستجابات فيما يتعلق بمبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحديد الاتجاهات.

- المتوسطات والانحرافات المعيارية: لقياس تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي.

➤ التحليل الاستنتاجي

تم اختبار فرضيات الدراسة من خلال:

- اختبار الفروق (اختبار t): لمقارنة الأداء التنافسي للشركات التي تنفذ إدارة الجودة الشاملة بفعالية مع تلك التي لا تفعل ذلك.

- تحليل التباين (ANOVA): لتحليل الفروق بناءً على حجم الشركة والصناعة.

- تحليل الانحدار المتعدد: لتحديد تأثير التحسين المستمر والتركيز على العملاء وإشراك الموظفين على الأداء التنافسي.

➤ تحليل الارتباط

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتقييم العلاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة والأداء التنافسي، وتحديدًا فحص كيفية ارتباط التحسين المستمر والتركيز على العملاء وإشراك الموظفين بالكفاءة التنافسية المحسنة ورضا العملاء وحصصة السوق.

مجتمع البحث

في إطار دراسة تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للمؤسسات الصناعية في المملكة العربية السعودية، يُعتبر تحديد مجتمع البحث أمراً بالغ الأهمية لضمان دقة النتائج وموثوقية التوصيات. يشمل مجتمع البحث لهذه الدراسة جميع المؤسسات الصناعية السعودية التي تعتمد على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، سواء كانت مدرجة في سوق الأوراق المالية السعودية أم لا.

الشركات المدرجة وغير المدرجة

يركز البحث على الشركات الكبيرة والمتوسطة الحجم في مجموعة متنوعة من الصناعات، بما في ذلك البتروكيماويات والأغذية والسلع الاستهلاكية. الشركات المدرجة في سوق الأوراق المالية السعودية (نداول) تلتزم بمعايير الحكومة والتنظيم التي وضعتها السلطات المختصة، مما يعزز من مصداقية التزامها بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

➤ قيمة التمثيل الكامل

يتضمن البحث أيضاً الشركات غير المدرجة التي، على الرغم من عدم إشرافها المباشر من قبل سوق الأوراق المالية، تستخدم مفاهيم إدارة الجودة الشاملة لتحسين الأداء وتقليل التكاليف. من خلال تحليل هذه الشركات، يمكننا الحصول على فهم شامل لكيفية تأثير تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي في مختلف البيئات.

التنوع القطاعي

يجب أن يتم تعريف مجتمع البحث بطريقة توفر تمثيلاً كاملاً للقطاعات الصناعية المتنوعة، مثل:

- البنوك: حيث تلعب الجودة دوراً حاسماً في تقديم خدمات مالية أفضل.
- التأمين: تساعد إدارة الجودة في تعزيز ثقة العملاء.
- التصنيع: تعمل الجودة على تحسين الكفاءة والإنتاجية.
- الخدمات: تعد جودة الخدمات عاملاً أساسياً في التمييز.

حدود البحث

حدود الدراسة يجب تحديد حدود الدراسة بدقة، واستكمال نطاق البحث من خلال فحص شامل لاستخدام مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية. ونتيجة لذلك، يجب تحديد حدود بشرية وزمنية وجغرافية لضمان صحة النتائج واحتمال نجاحها.

➤ الحدود البشرية

تم اختيار المشاركين في البحث بحيث يشملوا:

- المديرين: تم اختيار مجموعة من المديرين ذوي الخبرة في تبني مفاهيم إدارة الجودة الشاملة لأنهم مسؤولون عن قيادة مبادرات التحسين في شركاتهم.
- أعضاء فريق الإدارة: هؤلاء هم أفراد من أقسام مختلفة في الشركة يساعدون في تنفيذ خطط الجودة وتحقيق الأهداف المؤسسية.
- المستشارون والخبراء: يشملون محترفي الجودة الذين يقدمون رؤى واقتراحات قيمة لتطبيق المفاهيم بشكل صحيح.
- حجم العينة: لضمان تغطية واسعة للأنشطة الصناعية المتنوعة، تم اختيار عينة من 150-200 شركة سعودية، مع التركيز على التنوع بين الشركات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة.

➤ الحدود الزمنية

يمتد البحث من عام 2020 إلى عام 2024، وسيبحث في تأثير التشريعات واللوائح المتعلقة بالأداء على فعالية الشركة طوال تلك الفترة الزمنية.

➤ الحدود المكانية

يركز هذا البحث على المؤسسات الصناعية في مواقع مهمة بالمملكة، بما في ذلك الرياض، وجدة، والدمام، ومكة. تعمل هذه المدن كمواقع ممتازة لجمع بيانات شاملة حول تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي في المملكة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

مقدمة

في إطار دراسة تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للمؤسسات الصناعية في المملكة العربية السعودية، يمثل هذا الفصل نهاية عملية البحث، حيث يتم فحص جميع البيانات المجمعة بعناية ودمجها لإنتاج نتائج نهائية يمكن استخدامها لتحسين الأداء التنافسي في الشركات. هذا الفصل مهم لأنه يربط البحث النظري بالتطبيق العملي.

نبدأ بمراجعة المواد المجمعة من خلال تقنيات الدراسة المختلفة. تحليل البيانات هو عملية متطورة تتطلب مهارات تحليلية كبيرة والتفكير النقدي من أجل فهم وتقييم البيانات بطريقة تقدم رؤى مفيدة وتمثل الواقع. يوفر فحص الدراسة للبيانات الكمية والنوعية صورة واضحة لكيفية استخدام مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وكيف تؤثر على الأداء التنافسي.

للعثور على الأنماط والاتجاهات في البيانات، سيتم استخدام الأساليب الإحصائية المتقدمة وأدوات التحليل النوعي. على سبيل المثال، سيتم استخدام التحليل الإحصائي للتحقيق في الاختلافات في الأداء التنافسي بين الشركات التي تتبنى مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال وتلك التي لا تفعل ذلك. في حين أن الدراسة النوعية سوف تتناول كيفية تنفيذ هذه المبادئ وتأثيرها على الأداء.

من الضروري أيضًا فهم كيفية تأثير العوامل المختلفة على نتائج الأداء التنافسي. سيركز التحليل على كيفية تأثير الثقافة التنظيمية والعمليات والموارد على تطبيق مبادئ الجودة، وكذلك كيفية تحسين هذه العوامل لتحسين النتائج. تتضمن هذه الدراسة تحديد مجالات التحسين وتقييم فعالية الأدوات والاستراتيجيات المستخدمة لتحقيق الأداء التنافسي.

بعد تحليل البيانات، حان الوقت لتقديم النتائج الرئيسية بطريقة منهجية، مع التركيز على نتائج الدراسة. سيتم توضيح كيف يختلف الأداء التنظيمي اعتمادًا على استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وكيف تعني هذه التغييرات النجاح في التنفيذ.

سيتم تناول النتائج من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير والأفكار المذكورة في الفصول السابقة، مع عرض البيانات كجداول أو رسوم بيانية أو مخططات للمساعدة في الفهم والتحليل.

تعد النتائج مرحلة مهمة لأنها تجيب على أسئلة البحث وتساعد في تحديد مدى تحقيق أهداف الدراسة. يتيح لك هذا القسم من الفصل مقارنة النتائج بالأدبيات والفرضيات الموجودة، مما يساعد في تحديد مدى تطابق نتائج الدراسة مع الفهم الحالي للقضية.

كما سيقدم الفصل توصيات عملية بناءً على النتائج لمساعدة المنظمات على تحسين أدائها التنافسي. ستستند هذه الاقتراحات إلى تحليل شامل للبيانات، وستغطي توصيات عملية لتحسين الأداء، بما في ذلك تحسين العمليات الإدارية، وتطوير أدوات وأساليب جديدة، وتغيير القواعد التنظيمية. تركز التوصيات على سد الفجوات التي تم تحديدها أثناء البحث وتحسين تطبيق مبادئ الجودة.

التوصيات حيوية لأنها تقدم خطوات ملموسة وواقعية يمكن للمنظمات اتخاذها لتحسين أدائها التنافسي بشكل كبير. ستساعد هذه النصائح الشركات في تحديد فرص التطوير وصياغة برامج ناجحة لزيادة كفاءة الأداء.

الفصل الرابع هو مرحلة حيوية في الدراسة، حيث يجلب البيانات والتحليل إلى التوصيات والتنفيذيات العملية. يقدم تحليل البيانات وعرض النتائج وجهات نظر جديدة حول استخدام إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على الأداء التنافسي. توفر هذه الدراسة إطاراً قوياً لفهم كيف يمكن للشركات السعودية تحسين الأداء، وزيادة قيمة الدراسة والمساهمة في فعالية الأداء التنافسي.

وبالإضافة إلى تلخيص النتائج، يقدم الفصل الرابع خريطة طريق شاملة وقابلة للتنفيذ لتحقيق تحسينات كبيرة في الأداء التنافسي. ويضيف تحليل البيانات والاستنتاجات والاقتراحات المقدمة في هذا الفصل قيمة إلى البحث ويزيد من احتمالية تطبيق نتائجه في مواقف واقعية من خلال تقديم استجابات عملية ومبنية على أسس علمية.

• التحليل الإحصائي للبيانات

التحليل الإحصائي للبيانات						
Std. Error of Kurtosis	Kurtosis	Std. Error of Skewness	Skewness	Std. Deviation	N	
					Valid	
0.385	-1.008	0.194	-0.100	1.235	157	العمر
0.385	-1.900	0.194	0.353	0.494	157	الجنس
0.385	-1.564	0.194	-0.178	1.583	157	درجتك العملية
0.385	-1.324	0.194	-0.138	1.504	157	تساهم إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة المنتجات الصناعية
0.385	-1.246	0.194	0.224	1.471	157	يؤدي تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى زيادة رضا العملاء.
0.385	-1.303	0.194	0.287	1.477	157	تحسين جودة العمليات الإنتاجية من خلال إدارة الجودة الشاملة يساعد في تقليل التكلفة.
0.385	-1.395	0.194	0.343	1.568	157	يؤدي تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تعزيز السمعة التجارية للشركة.
0.385	-1.315	0.194	0.353	1.532	157	تساهم إدارة الجودة الشاملة في تقليل نسبة العيوب في المنتجات.
0.385	-0.950	0.194	0.623	1.448	157	تطبيق مبادئ الجودة الشاملة يعزز الابتكار في تطوير المنتجات.
0.385	-1.245	0.194	0.401	1.520	157	يساعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة العمليات التشغيلية.
0.385	-1.295	0.194	0.351	1.520	157	تطبيق مبادئ الجودة الشاملة يعزز القدرة على المنافسة في السوق.
0.385	-1.199	0.194	0.481	1.517	157	يؤدي الالتزام بمبادئ إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين أداء الموظفين.
0.385	-1.425	0.194	0.380	1.589	157	تساعد إدارة الجودة الشاملة في زيادة الحصة السوقية للشركة.
0.385	-0.982	0.194	0.547	1.457	157	يؤدي تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين العلاقة مع الموردين.
0.385	-0.520	0.194	0.729	1.336	157	تساهم إدارة الجودة الشاملة في تعزيز مرونة العمليات الإنتاجية.
0.385	-1.026	0.194	0.615	1.492	157	يساعد تطبيق الجودة الشاملة في تحسين سرعة الاستجابة لطلبات العملاء.
0.385	-0.901	0.194	0.720	1.482	157	يؤدي تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى تقليل التكاليف المرتبطة بالصيانة والإصلاح.
0.385	-1.178	0.194	0.467	1.491	157	يساعد التركيز على رضا العملاء من خلال الجودة الشاملة في الحفاظ على العملاء الحاليين.

0.385	-1.215	0.194	0.370	1.475	157	يساهم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي للشركة.
0.385	-1.199	0.194	0.433	1.499	157	يؤدي تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى تحسين الجودة في كافة مراحل الإنتاج.

جدول 1 : الوصف الإحصائي للبيانات.

التحليل الإحصائي للبيانات هو أسلوب تحليلي كمي يسعى إلى توليد استنتاجات أو أنماط من البيانات المعطاة. هذه الدراسة هي أداة حاسمة في العديد من القطاعات مثل العلوم الاجتماعية والاقتصاد، والطب، والتسويق، وغيرها. يعتمد التحليل الإحصائي على العديد من الأدوات الرياضية والإحصائية لفهم البيانات وتقديم رؤى قابلة للتنفيذ.

إن أهمية التحليل الإحصائي واضحة بعدة طرق. أولاً، يساعد الباحثين والممارسين على إصدار أحكام مستنيرة بناءً على الحقائق الموضوعية بدلاً من الأفكار المسبقة. ثانياً، يسمح باكتشاف الارتباطات بين المتغيرات، مما يساعد في فهم الأحداث المعقدة وتوجيه السياسات أو الخطط. ثالثاً، يساهم التحليل الإحصائي في اختبار الفرضيات وحساب الاحتمالات، مما يعزز موثوقية النتائج.

علاوة على ذلك، يساعد التحليل الإحصائي في اكتشاف الأنماط والتغيرات على مدار الوقت، مما يمكن الشركات من تغيير استراتيجيتها اعتماداً على المعلومات المتاحة. بشكل عام، يعد التحليل الإحصائي أداة حاسمة لتعزيز جودة الأحكام وتعزيز فعالية العمليات في العديد من التخصصات (Ghanad، 2023).

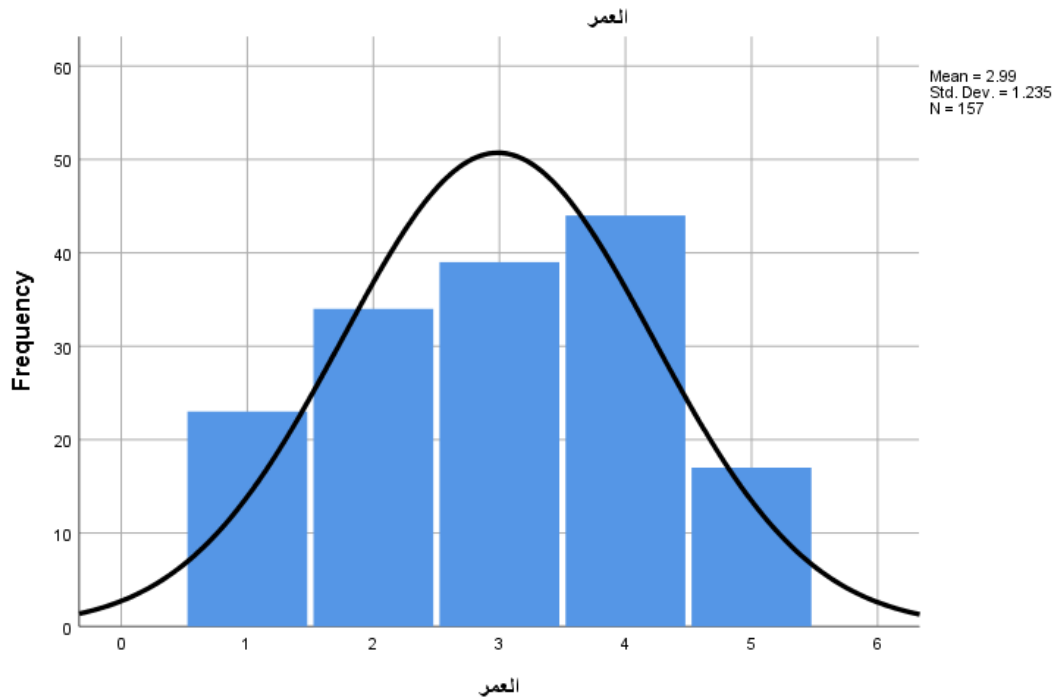
• عمر المشاركين في التجربة

من الواضح تقارب النسبة بين اعمار المشاركين في الاستبانة مما يدل على عشوائية الاجابات ووصول الاستبانة لعينه عشوائية مما يعطي له ميزه وقوه.

عمر المشاركين في التجربة				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	20-30	23	14.6	14.6	14.6
	30-40	34	21.7	21.7	36.3
	40-50	39	24.8	24.8	61.1
	50-60	44	28.0	28.0	89.2
	60+	17	10.8	10.8	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

جدول 2: الوصف الاحصائي لعمر المشاركين في التجربة.



رسم توضيحي 2: التمثيل البياني لعمر المشاركين في التجربة

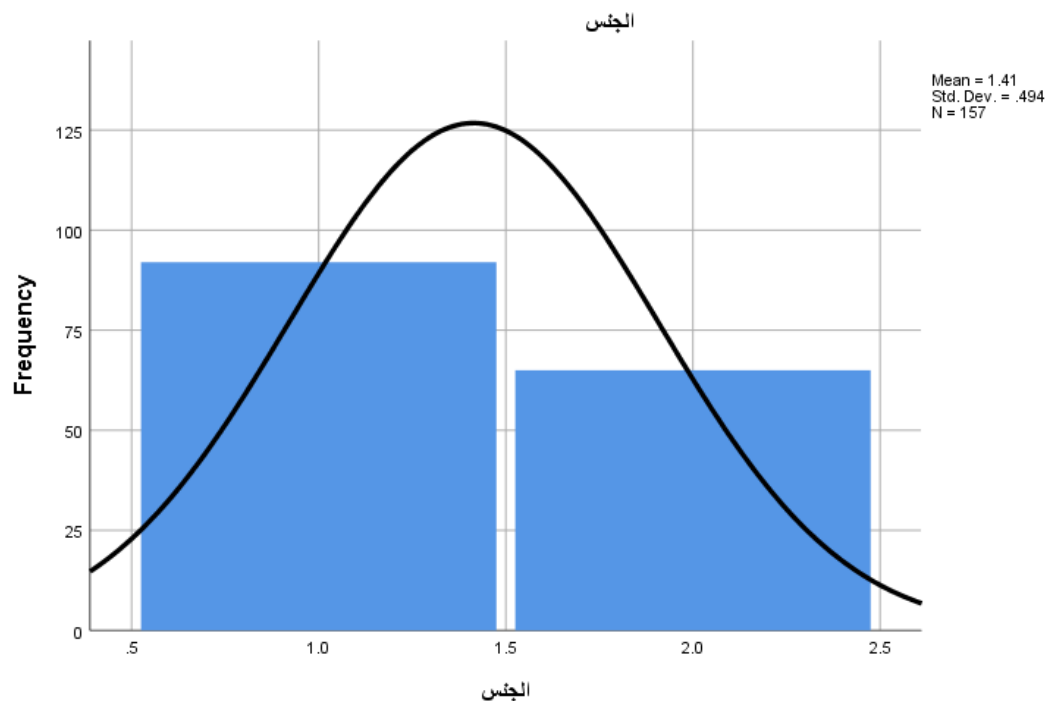
• جنس المشاركين في التجربة

تزيد نسبة الاناث عن الذكور تصل الي 58.6% مما يدل علي زيادة عدد الاناث المهتمين بأثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية

جنس المشاركين في التجربة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أنثى	92	58.6	58.6	58.6
	ذكر	65	41.4	41.4	100.0

	Total	157	100.0	100.0	
--	-------	-----	-------	-------	--

جدول 3: الوصف الإحصائي لجنس المشاركين في التجربة.



رسم توضيحي 3 : التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة

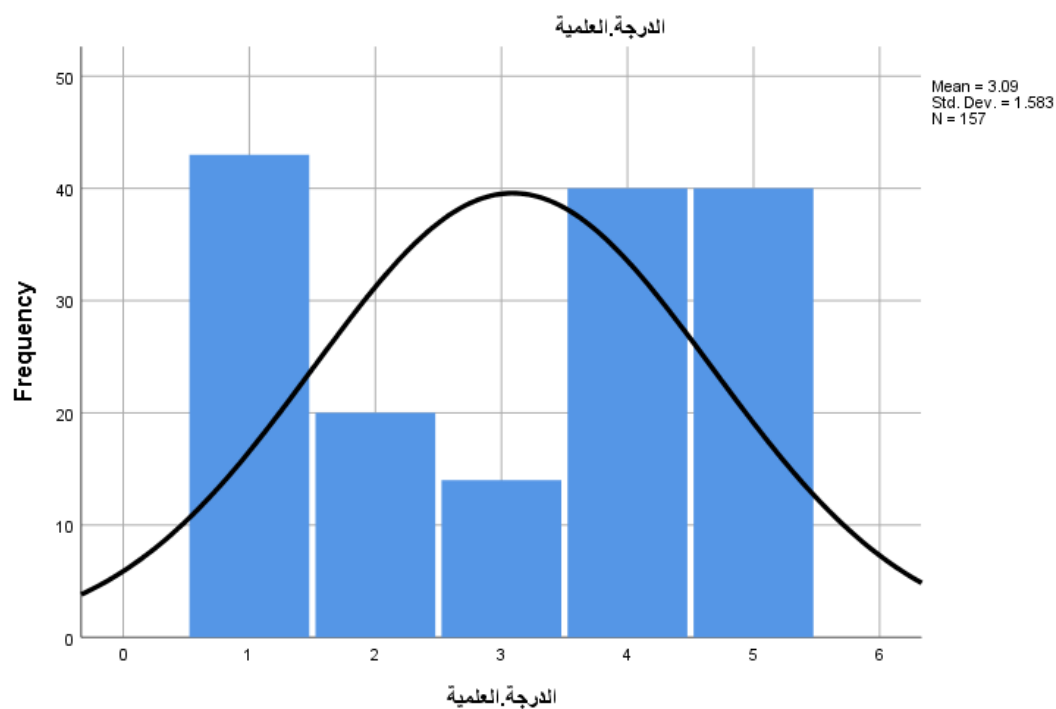
• الشهادة العلمية للمشاركين في التجربة

الجدول يوضح تقارب النسب بين المشاركين علي حسب درجتهم العلمية وهذا يعطي الاستبيان قوه ويدل علي عشوائية النتائج

الشهادة العلمية للمشاركين في التجربة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	درجة البكالوريوس	43	27.4	27.4	27.4
	دكتوراه	20	12.7	12.7	40.1

	شهادة الدراسة الثانوية	14	8.9	8.9	49.0
	شهادة عليا	40	25.5	25.5	74.5
	ماجستير	40	25.5	25.5	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

جدول 4: التمثيل البياني للشهادة العلمية للمشاركين في التجربة.



رسم توضيحي 4: التمثيل البياني للشهادة العلمية للمشاركين في التجربة

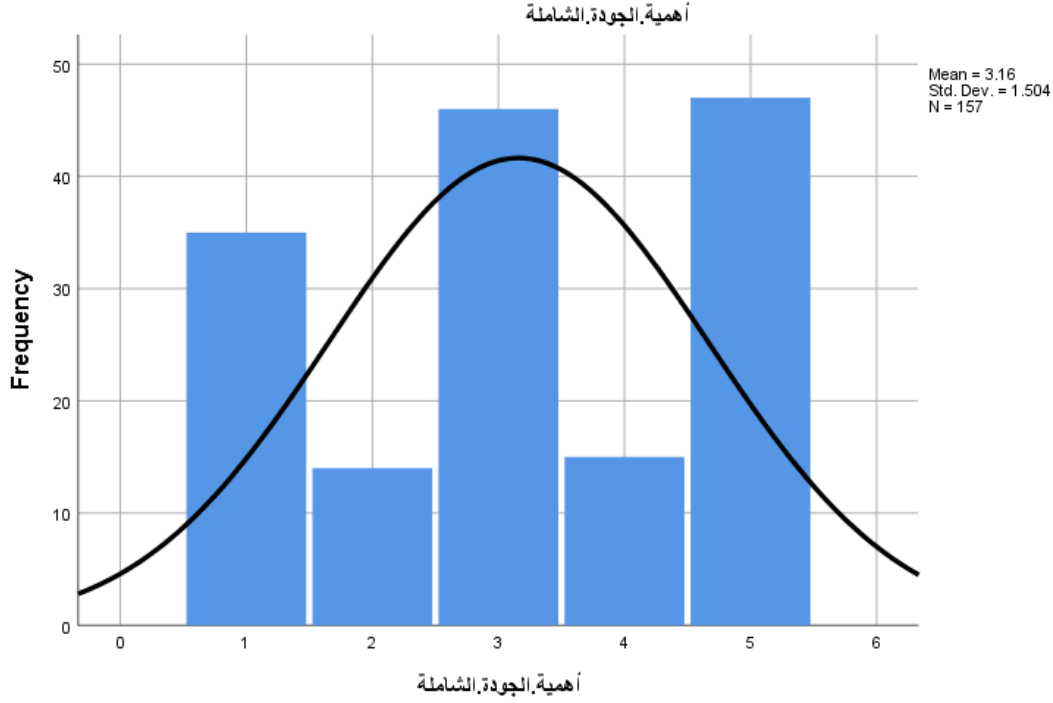
• تساهم إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة المنتجات الصناعية.

من الواضح زيادة نسبه عدم الموافقة لتقرب من 40% مما يدل على عدم الوعي بأهمية الجودة الشاملة في تحسين جودده المنتجات الصناعية.

تساهم إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة المنتجات الصناعية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	35	22.3	22.3	22.3
	أوافق بشدة	14	8.9	8.9	31.2
	لا أوافق	46	29.3	29.3	60.5

	لا أوافق بشدة	15	9.6	9.6	70.1
	لا أوافق ولا أرفض	47	29.9	29.9	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

جدول 5 : الوصف الاحصائي لإدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة المنتجات الصناعية.



رسم توضيحي 5 : التمثيل البياني لإدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة المنتجات الصناعية

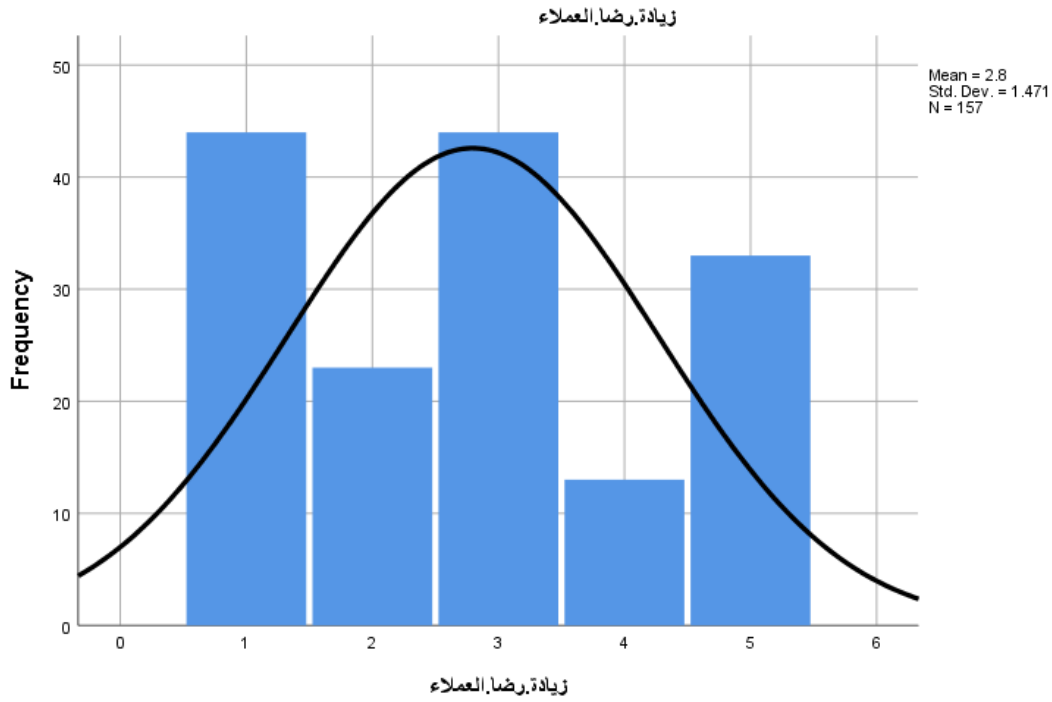
• يؤدي تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى زيادة رضا العملاء.

تزيد نسبة الموافقة والموافقة بشده لتتخطي 50% بشده مما يدل على معرفه المشاركين بان تطبيق مبادئ الجودة الشاملة تؤدي إلى زيادة رضا العملاء.

يؤدي تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى زيادة رضا العملاء.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	44	28.0	28.0	28.0
	أوافق بشدة	23	14.6	14.6	42.7
	لا أوافق	44	28.0	28.0	70.7
	لا أوافق بشدة	13	8.3	8.3	79.0
	لا أوافق ولا أرفض	33	21.0	21.0	100.0

	Total	157	100.0	100.0	
--	-------	-----	-------	-------	--

جدول 6: الوصف الاحصائي لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى زيادة رضا العملاء.



رسم توضيحي 6: التمثيل البياني لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى زيادة رضا العملاء

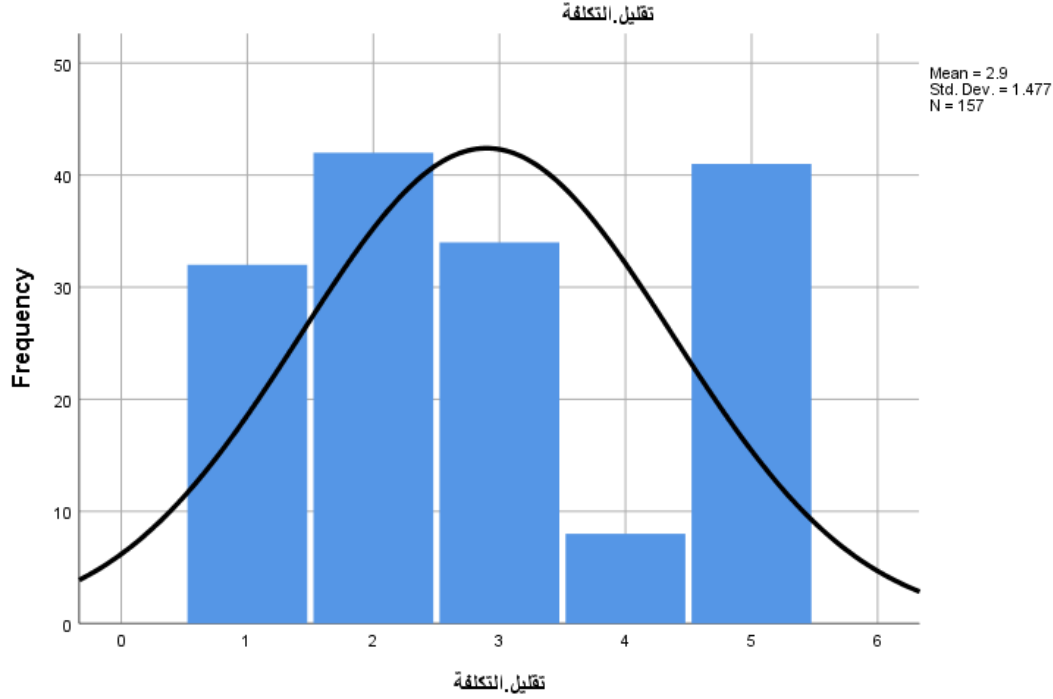
- تحسين جودة العمليات الإنتاجية من خلال إدارة الجودة الشاملة يساعد في تقليل التكلفة.

تخطت نسبه الموافقة والموافقة بشده 45% مما يدل على تحسن جودة العمليات الإنتاجية من خلال إدارة الجودة الشاملة يساعد في تقليل التكلفة.

تحسين جودة العمليات الإنتاجية من خلال إدارة الجودة الشاملة يساعد في تقليل التكلفة.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	32	20.4	20.4	20.4
	أوافق بشدة	42	26.8	26.8	47.1
	لا أوافق	34	21.7	21.7	68.8
	لا أوافق بشدة	8	5.1	5.1	73.9

	لا أوافق ولا أرفض	41	26.1	26.1	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

جدول 7 : الوصف الاحصائي لتحسين جودة العمليات الإنتاجية من خلال إدارة الجودة الشاملة يساعد في تقليل التكلفة.



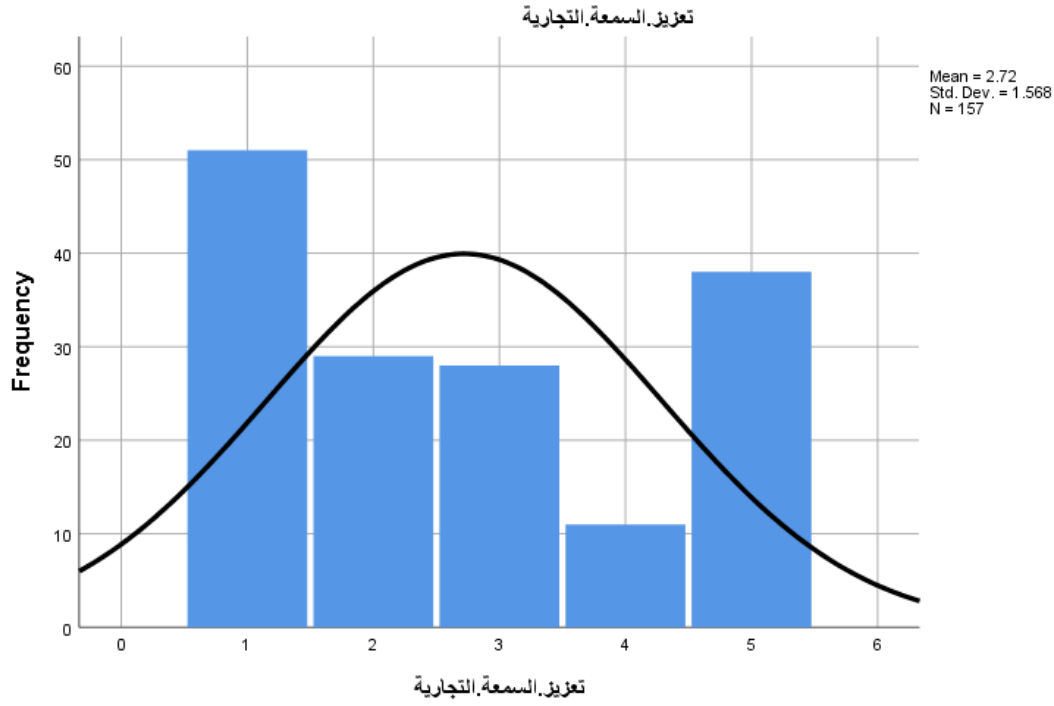
رسم توضيحي 7 التمثيل البياني لتحسين جودة العمليات الإنتاجية من خلال إدارة الجودة الشاملة يساعد في تقليل التكلفة

- يؤدي تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تعزيز السمعة التجارية للشركة.

تتخطى نسبة الموافقة والموافقة بشده 50% مما يدل علي اهميه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تعزيز السمعة التجارية للشركة.

يؤدي تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تعزيز السمعة التجارية للشركة.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	51	32.5	32.5	32.5
	أوافق بشدة	29	18.5	18.5	51.0
	لا أوافق	28	17.8	17.8	68.8
	لا أوافق بشدة	11	7.0	7.0	75.8
	لا أوافق ولا أرفض	38	24.2	24.2	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

جدول 8: الوصف الاحصائي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تعزيز السمعة التجارية للشركة.



رسم توضيحي 8 : التمثيل البياني لتطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تعزيز السمعة التجارية للشركة

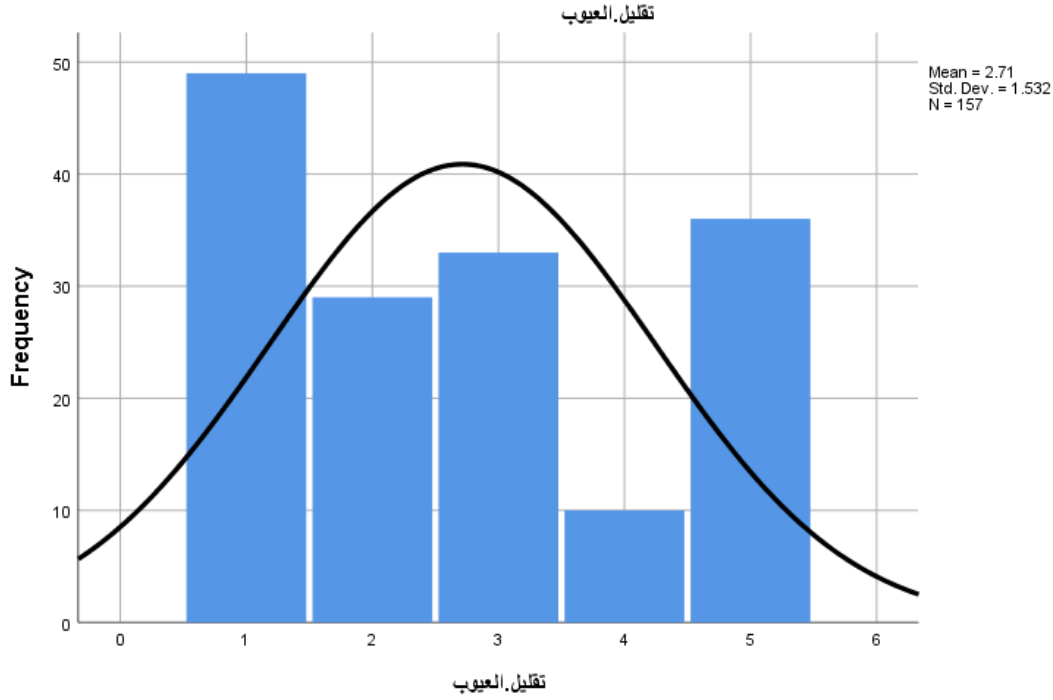
- تساهم إدارة الجودة الشاملة في تقليل نسبة العيوب في المنتجات.

تقترب نسبة الموافقة والموافقة بشده من 50% وهذا يدل على وعي المشاركين بأن إدارة الجودة الشاملة تساهم في تقليل نسبة العيوب في المنتجات.

تساهم إدارة الجودة الشاملة في تقليل نسبة العيوب في المنتجات.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	49	31.2	31.2	31.2
	أوافق بشدة	29	18.5	18.5	49.7
	لا أوافق	33	21.0	21.0	70.7

	لا أوافق بشدة	10	6.4	6.4	77.1
	لا أوافق ولا أرفض	36	22.9	22.9	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

جدول 9: الوصف الاحصائي لإدارة الجودة الشاملة في تقليل نسبة العيوب في المنتجات.



رسم توضيحي 9: التمثيل البياني لإدارة الجودة الشاملة في تقليل نسبة العيوب في المنتجات

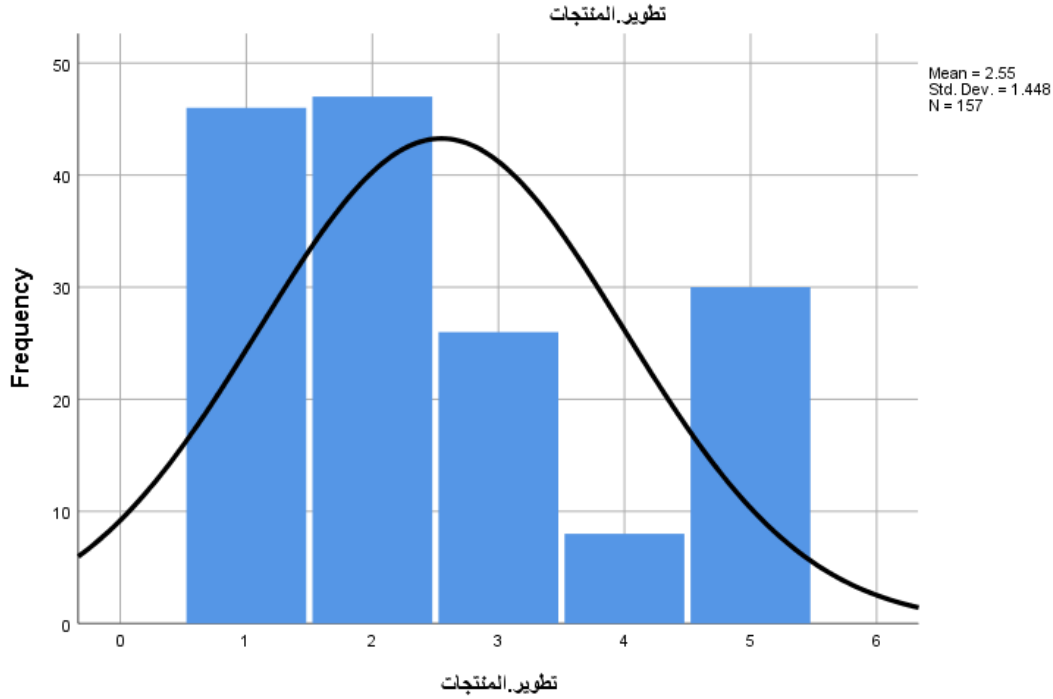
• تطبيق مبادئ الجودة الشاملة يعزز الابتكار في تطوير المنتجات.

من الواضح اهمية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على الابتكار في تطوير المنتجات والدليل على هذا وصول نسبه الموافقة والموافقة بشده لتقرب من 60%.

تطبيق مبادئ الجودة الشاملة يعزز الابتكار في تطوير المنتجات.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	46	29.3	29.3	29.3
	أوافق بشدة	47	29.9	29.9	59.2
	لا أوافق	26	16.6	16.6	75.8
	لا أوافق بشدة	8	5.1	5.1	80.9

	لا أوافق ولا أرفض	30	19.1	19.1	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

جدول 10 : الوصف الاحصائي لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة يعزز الابتكار في تطوير المنتجات.



رسم توضيحي 10 التمثيل البياني لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة يعزز الابتكار في تطوير المنتجات

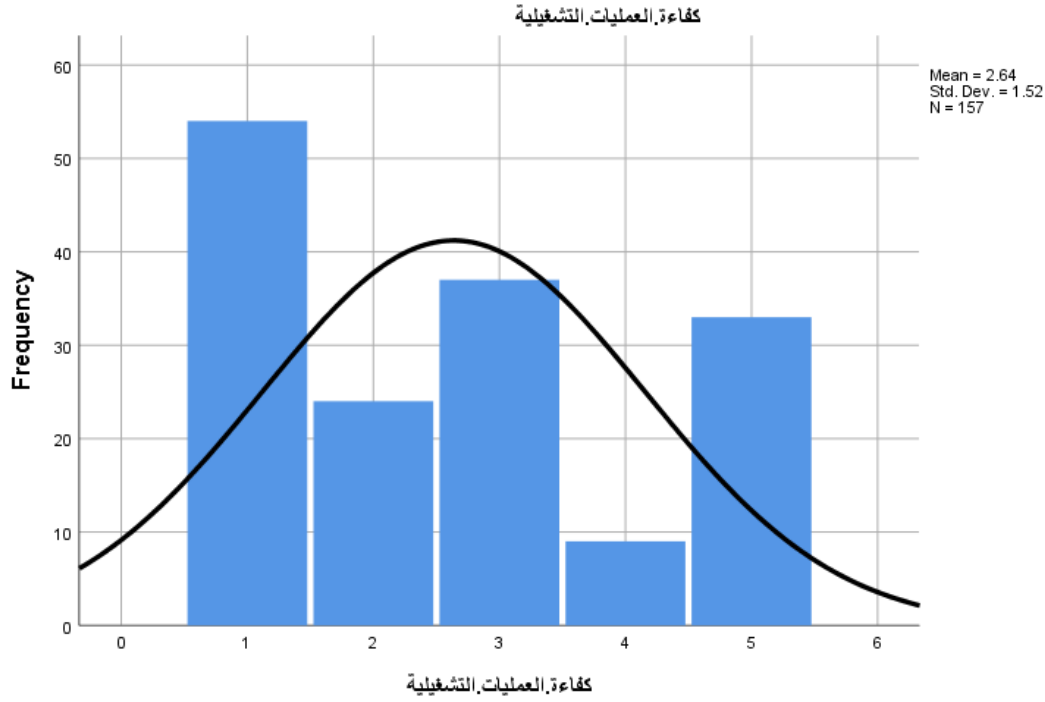
- يساعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة العمليات التشغيلية.

تقترب نسبه الموافقة والموافقة بشده من 50% وهذا دليل علي اهميه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة العمليات التشغيلية.

يساعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة العمليات التشغيلية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	54	34.4	34.4	34.4
	أوافق بشدة	24	15.3	15.3	49.7
	لا أوافق	37	23.6	23.6	73.2
	لا أوافق بشدة	9	5.7	5.7	79.0
	لا أوافق ولا أرفض	33	21.0	21.0	100.0

	Total	157	100.0	100.0	
--	-------	-----	-------	-------	--

جدول 11 : الوصف الاحصائي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة العمليات التشغيلية.



رسم توضيحي 11 : التمثيل البياني لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة العمليات التشغيلية

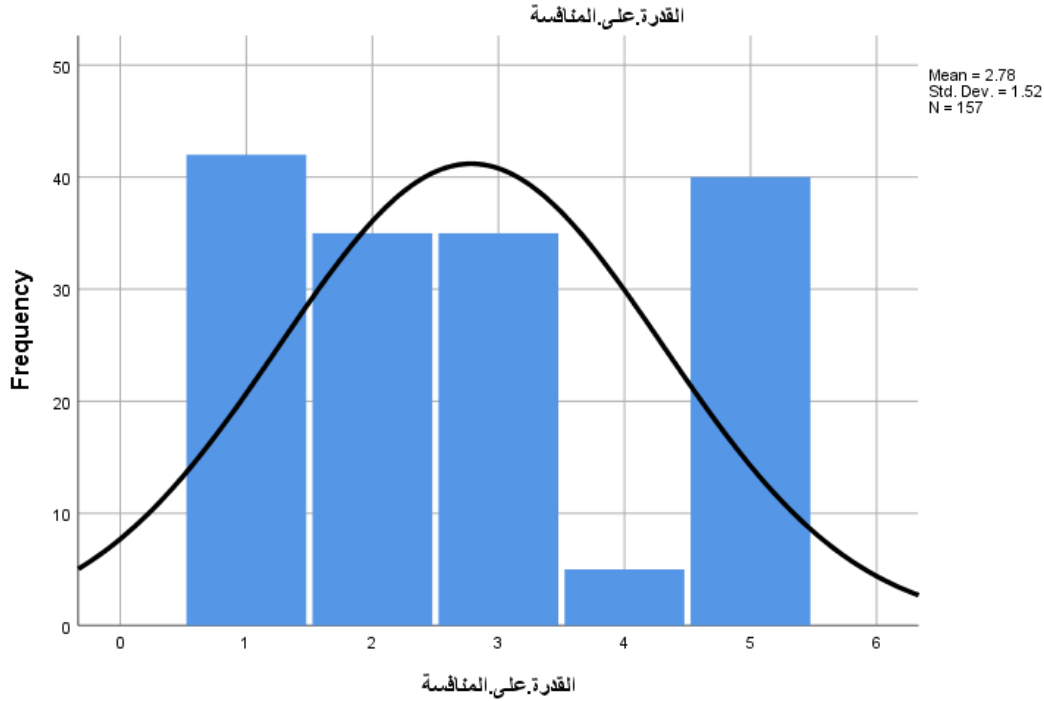
• تطبيق مبادئ الجودة الشاملة يعزز القدرة على المنافسة في السوق.

تقترب نسبة الموافقة والموافقة بشده من 50% مما يوضح اهمية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة يعزز القدرة على المنافسة في السوق.

تطبيق مبادئ الجودة الشاملة يعزز القدرة على المنافسة في السوق.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	42	26.8	26.8	26.8
	أوافق بشدة	35	22.3	22.3	49.0
	لا أوافق	35	22.3	22.3	71.3
	لا أوافق بشدة	5	3.2	3.2	74.5
	لا أوافق ولا أرفض	40	25.5	25.5	100.0

	Total	157	100.0	100.0	
--	-------	-----	-------	-------	--

جدول 12 : الوصف الاحصائي لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة يعزز القدرة على المنافسة في السوق.



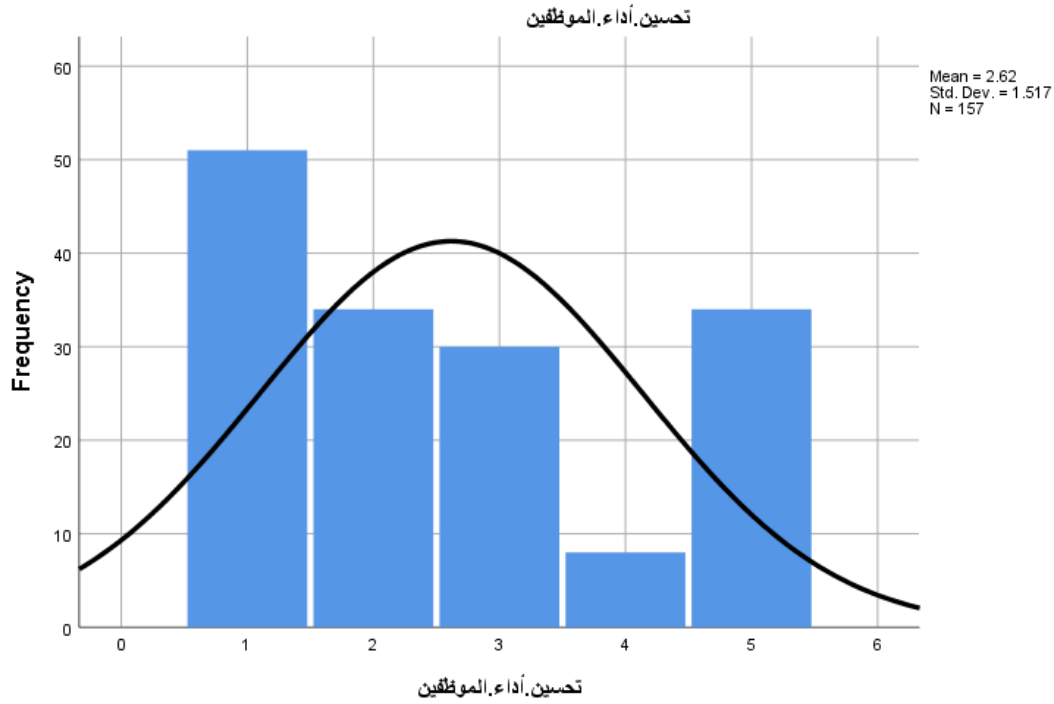
رسم توضيحي 12: التمثيل البياني لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة يعزز القدرة على المنافسة في السوق.

- يؤدي الالتزام بمبادئ إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين أداء الموظفين.

تخطت نسبة موافقه والموافقة بشده 50% وهذا دليل علي ان الالتزام بمبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين أداء الموظفين.

يؤدي الالتزام بمبادئ إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين أداء الموظفين.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	51	32.5	32.5	32.5
	أوافق بشدة	34	21.7	21.7	54.1
	لا أوافق	30	19.1	19.1	73.2
	لا أوافق بشدة	8	5.1	5.1	78.3
	لا أوافق ولا أرفض	34	21.7	21.7	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

جدول 13 : الوصف الاحصائي لإدارة الجودة الشاملة إلى تحسين أداء الموظفين.



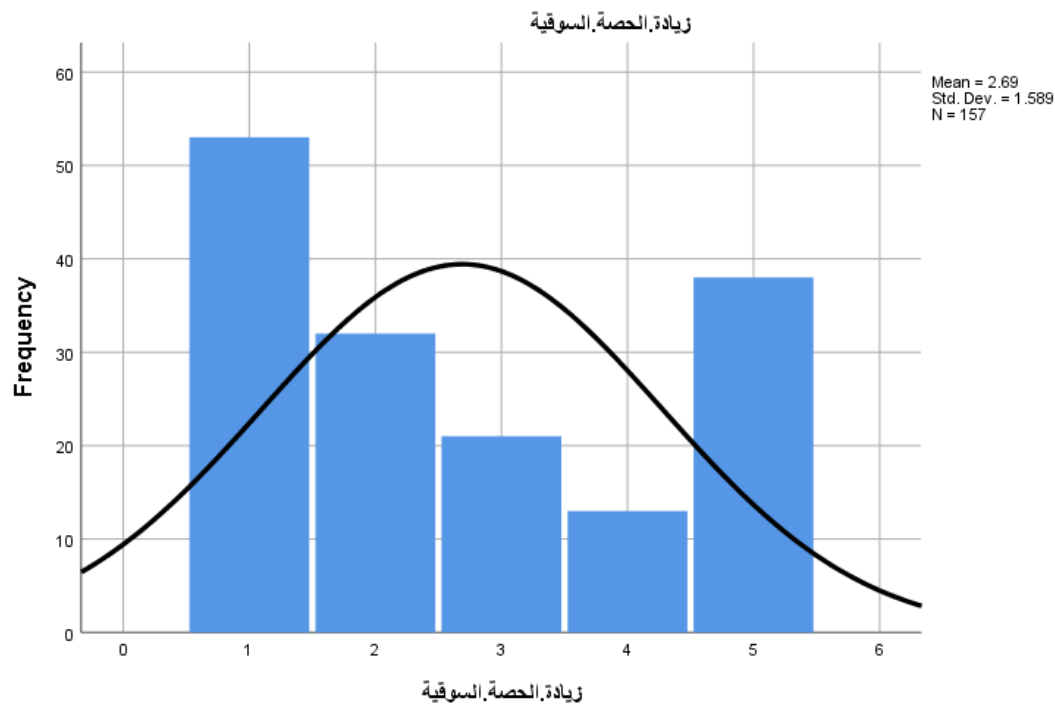
رسم توضيحي 13 : التمثيل البياني لإدارة الجودة الشاملة إلى تحسين أداء الموظفين

• تساعد إدارة الجودة الشاملة في زيادة الحصة السوقية للشركة.

من الواضح ان إدارة الجودة الشاملة تساعد في زيادة الحصة السوقية للشركة.

تساعد إدارة الجودة الشاملة في زيادة الحصة السوقية للشركة.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	53	33.8	33.8	33.8
	أوافق بشدة	32	20.4	20.4	54.1
	لا أوافق	21	13.4	13.4	67.5
	لا أوافق بشدة	13	8.3	8.3	75.8
	لا أوافق ولا أرفض	38	24.2	24.2	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

جدول 14 : الوصف الاحصائي لإدارة الجودة الشاملة في زيادة الحصة السوقية للشركة.



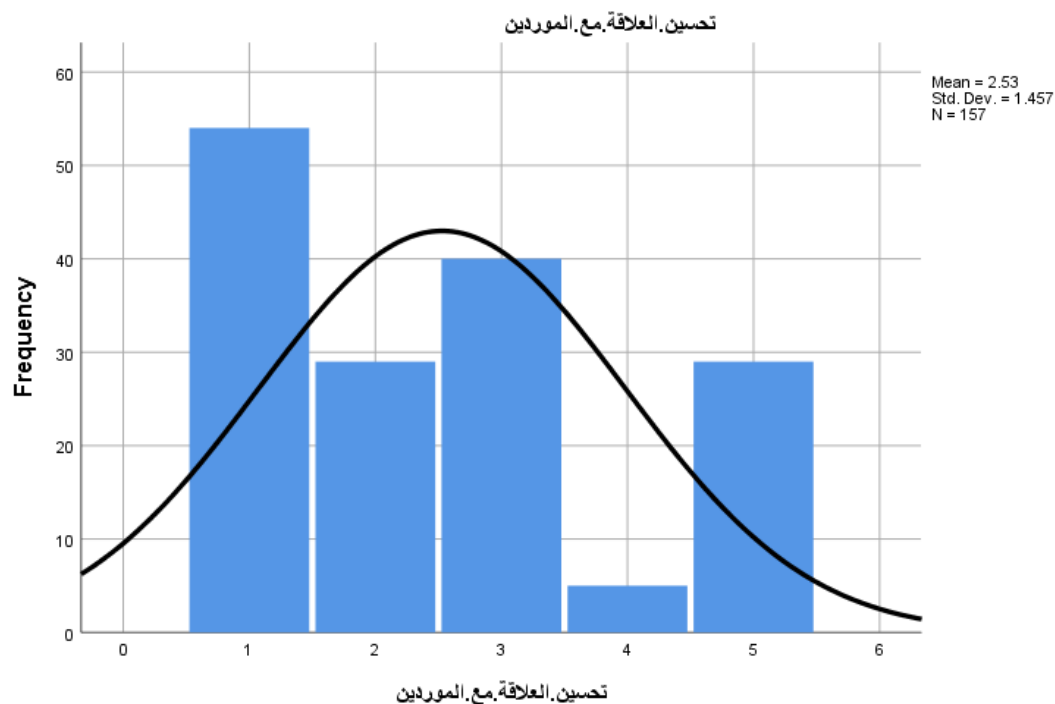
رسم توضيحي 14 : التمثيل البياني لإدارة الجودة الشاملة في زيادة الحصة السوقية للشركة

- يؤدي تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين العلاقة مع الموردين.

تخطت نسبته الموافقة والموافقة بشده 50% وهذا يدل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين العلاقة مع الموردين.

يؤدي تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين العلاقة مع الموردين.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	54	34.4	34.4	34.4
	أوافق بشدة	29	18.5	18.5	52.9
	لا أوافق	40	25.5	25.5	78.3
	لا أوافق بشدة	5	3.2	3.2	81.5
	لا أوافق ولا أرفض	29	18.5	18.5	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

جدول 15: الوصف الاحصائي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين العلاقة مع الموردين.



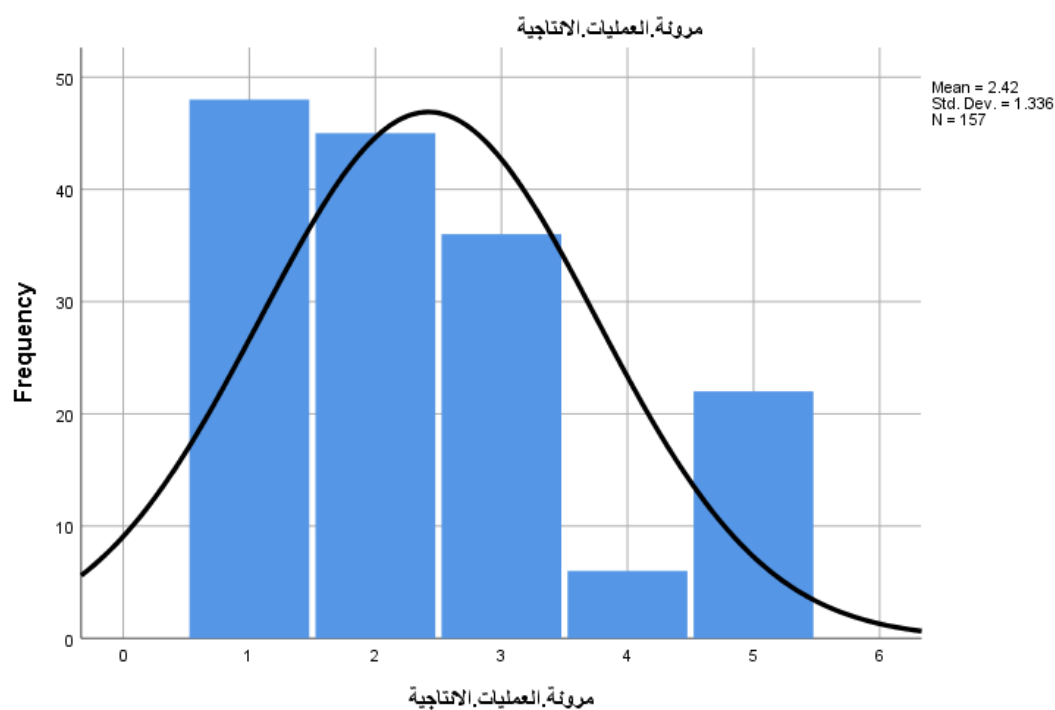
رسم توضيحي 15: التمثيل البياني لتطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين العلاقة مع الموردين

• تساهم إدارة الجودة الشاملة في تعزيز مرونة العمليات الإنتاجية.

تساهم ادارة الجودة الشاملة في تعزيز مرونة العمليات الإنتاجية والدليل على هذا اقتراب نسبه الموافقة والموافقة بشده من 60%

تساهم إدارة الجودة الشاملة في تعزيز مرونة العمليات الإنتاجية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	48	30.6	30.6	30.6
	أوافق بشدة	45	28.7	28.7	59.2
	لا أوافق	36	22.9	22.9	82.2
	لا أوافق بشدة	6	3.8	3.8	86.0
	لا أوافق ولا أرفض	22	14.0	14.0	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

جدول 16: الوصف الاحصائي لإدارة الجودة الشاملة في تعزيز مرونة العمليات الإنتاجية.



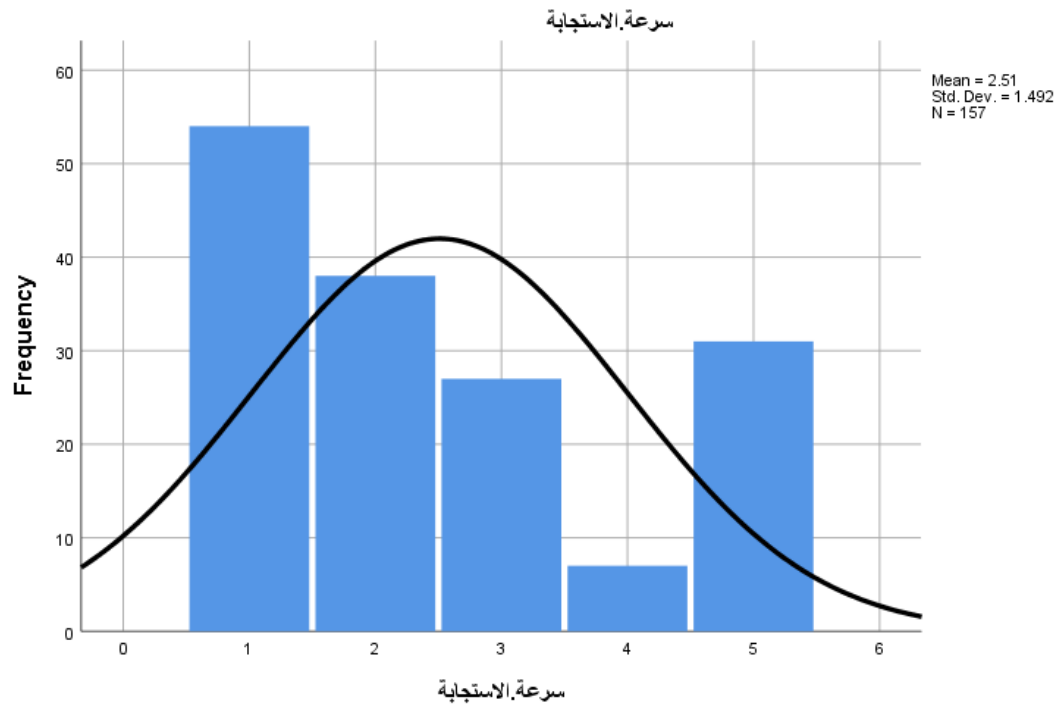
رسم توضيحي 16 : التمثيل البياني لإدارة الجودة الشاملة في تعزيز مرونة العمليات الإنتاجية

- يساعد تطبيق الجودة الشاملة في تحسين سرعة الاستجابة لطلبات العملاء.

يبين اقتراب نسبه الموافقة والمرافقة بشده الي 60% وعلى المشاركين بأن تطبيق الجودة الشاملة يساعد في تحسين سرعة الاستجابة لطلبات العملاء.

يساعد تطبيق الجودة الشاملة في تحسين سرعة الاستجابة لطلبات العملاء.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	54	34.4	34.4	34.4
	أوافق بشدة	38	24.2	24.2	58.6
	لا أوافق	27	17.2	17.2	75.8
	لا أوافق بشدة	7	4.5	4.5	80.3
	لا أوافق ولا أرفض	31	19.7	19.7	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

جدول 17 : الوصف الاحصائي لتطبيق الجودة الشاملة في تحسين سرعة الاستجابة لطلبات العملاء.



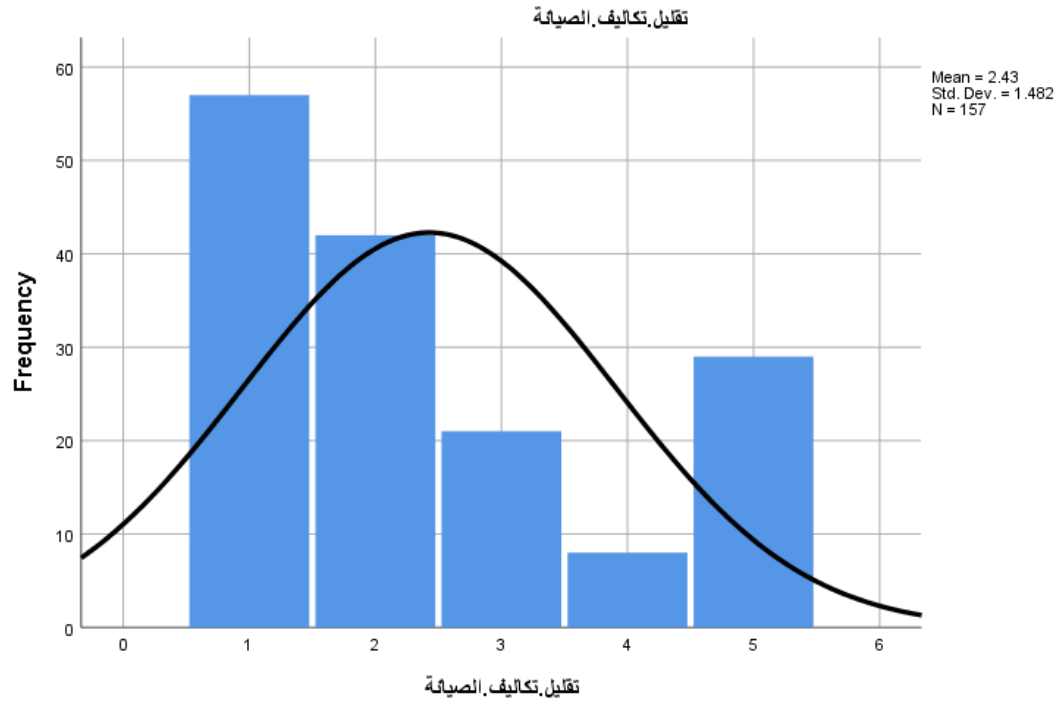
رسم توضيحي 17: التمثيل البياني لتطبيق الجودة الشاملة في تحسين سرعة الاستجابة لطلبات العملاء

- يؤدي تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى تقليل التكاليف المرتبطة بالصيانة والإصلاح.

تخطت النسبة للموافقة والمتفقه بشده 60% وهدل يدل على ان تطبيق مبادئ الجودة الشاملة يؤدي إلى تقليل التكاليف المرتبطة بالصيانة والإصلاح.

يؤدي تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى تقليل التكاليف المرتبطة بالصيانة والإصلاح.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	57	36.3	36.3	36.3
	أوافق بشدة	42	26.8	26.8	63.1
	لا أوافق	21	13.4	13.4	76.4
	لا أوافق بشدة	8	5.1	5.1	81.5
	لا أوافق ولا أرفض	29	18.5	18.5	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

جدول 18 : الوصف الاحصائي لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى تقليل التكاليف المرتبطة بالصيانة والإصلاح.



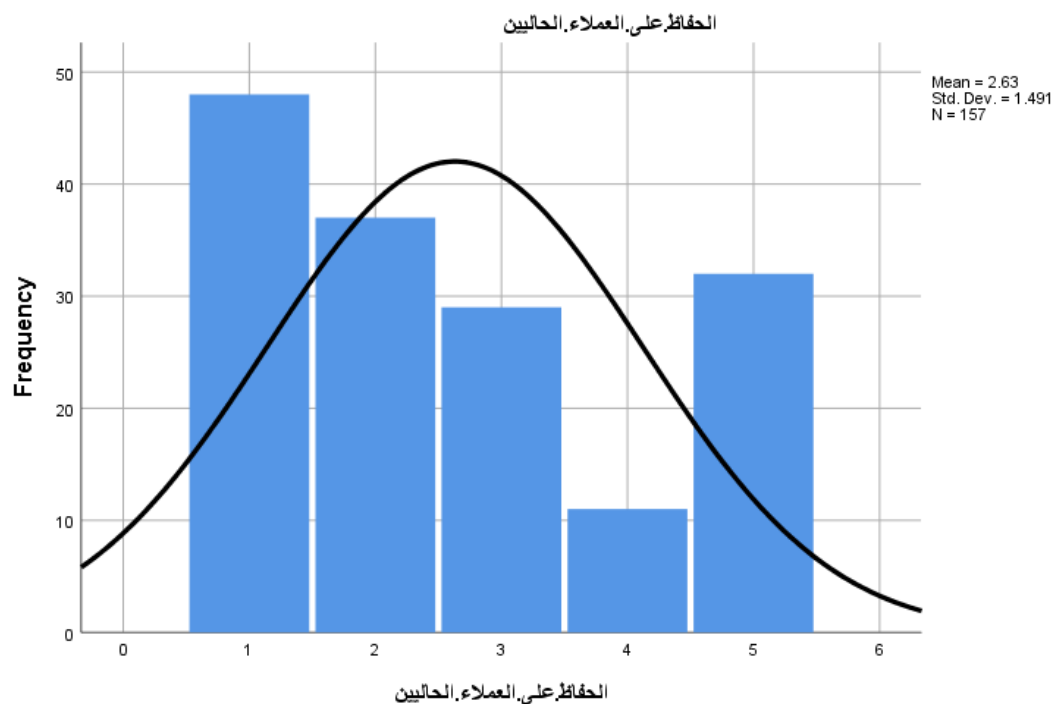
رسم توضيحي 18 : التمثيل البياني لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى تقليل التكاليف المرتبطة بالصيانة والإصلاح

- يساعد التركيز على رضا العملاء من خلال الجودة الشاملة في الحفاظ على العملاء الحاليين.

تخطي نسبة الموافقة والموافقة بشده يدل على ان التركيز على رضا العملاء من خلال الجودة الشاملة يساعد في الحفاظ على العملاء الحاليين.

يساعد التركيز على رضا العملاء من خلال الجودة الشاملة في الحفاظ على العملاء الحاليين.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	48	30.6	30.6	30.6
	أوافق بشدة	37	23.6	23.6	54.1
	لا أوافق	29	18.5	18.5	72.6
	لا أوافق بشدة	11	7.0	7.0	79.6
	لا أوافق ولا أرفض	32	20.4	20.4	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

جدول 19 : الوصف الاحصائي لمساعدة التركيز على رضا العملاء من خلال الجودة الشاملة في الحفاظ على العملاء الحاليين.



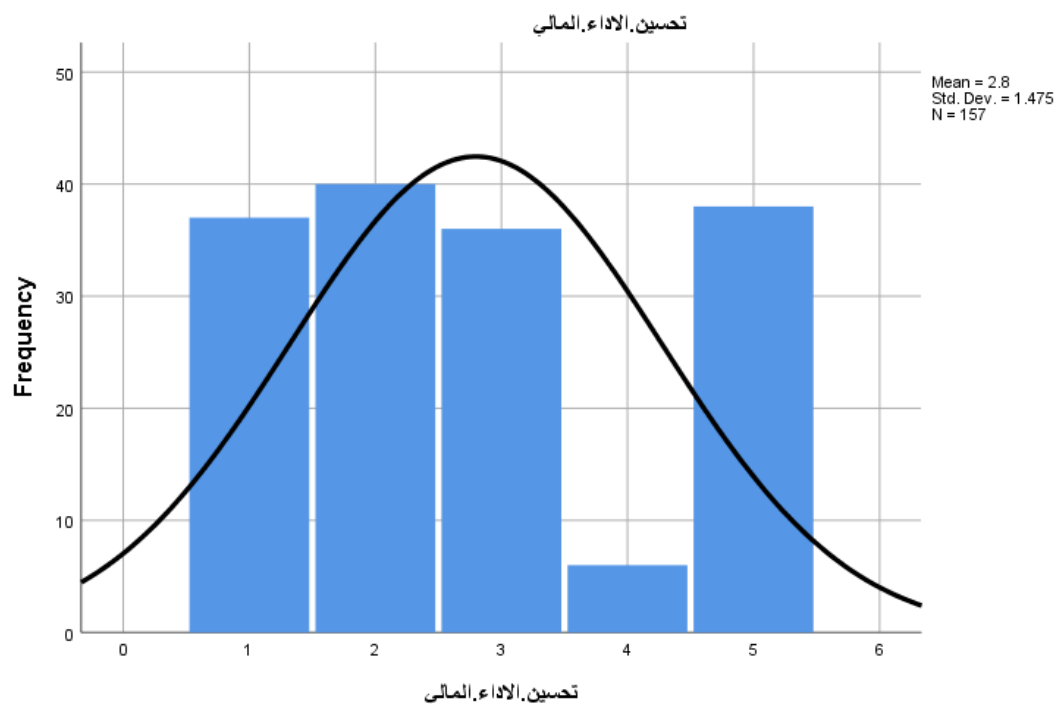
رسم توضيحي 19: التمثيل البياني لمساعدة التركيز على رضا العملاء من خلال الجودة الشاملة في الحفاظ على العملاء الحاليين

• يساهم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي للشركة.

زيده نسبة الموافقة والموافقة بشده لتقرب من 50% يدل على الوعي لدى المشاركين بأهمية إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي للشركة.

يساهم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي للشركة.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	37	23.6	23.6	23.6
	أوافق بشدة	40	25.5	25.5	49.0
	لا أوافق	36	22.9	22.9	72.0
	لا أوافق بشدة	6	3.8	3.8	75.8
	لا أوافق ولا أرفض	38	24.2	24.2	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

جدول 20 : الوصف الاحصائي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي للشركة.



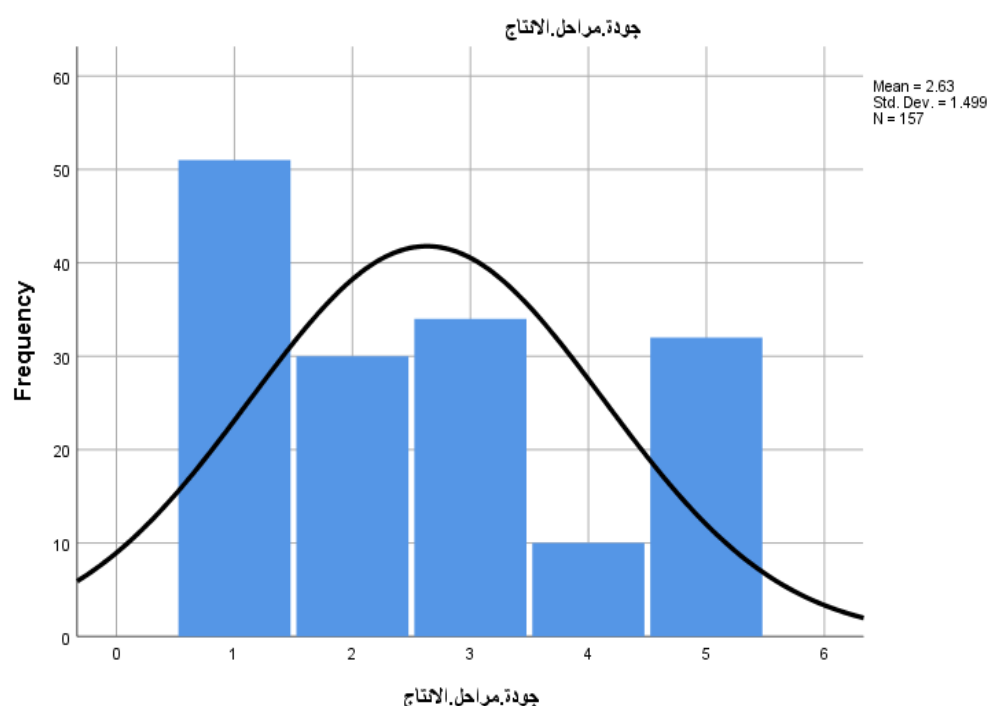
رسم توضيحي 20: التمثيل البياني لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الاداء المالي للشركة

- يؤدي تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى تحسين الجودة في كافة مراحل الإنتاج.

مما لا شك فيه ان ل تطبيق مبادئ الجودة الشاملة اهميه كبيره في تحسين الجودة في كافة مراحل الإنتاج

يؤدي تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى تحسين الجودة في كافة مراحل الإنتاج					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	51	32.5	32.5	32.5
	أوافق بشدة	30	19.1	19.1	51.6
	لا أوافق	34	21.7	21.7	73.2
	لا أوافق بشدة	10	6.4	6.4	79.6
	لا أوافق ولا أرفض	32	20.4	20.4	100.0
	Total	157	100.0	100.0	

جدول 21 : الوصف الاحصائي لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى تحسين الجودة في كافة مراحل الإنتاج.



رسم توضيحي 21 : التمثيل البياني لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى تحسين الجودة في كافة مراحل الإنتاج

• تحليل المصدقية والموثوقية

يُعد ألفا كرونباخ أداة مفيدة لتحديد الاتساق الداخلي أو موثوقية مجموعة من أسئلة الاستبانة. يبحث هذا المقياس فيما إذا كانت مجموعة من العناصر تقيم نفس السمة باستمرار. تُعطى درجة الاتفاق بين العناصر على مقياس من 0 إلى 1، حيث تشير الأرقام الأكبر إلى اتفاق أكبر.

تشير قيمة ألفا كرونباخ العالية إلى أن إجابات المشاركين متسقة عبر العديد من الأسئلة. على سبيل المثال، عندما يقيم المشاركون عنصرًا واحدًا بدرجة عالية، فمن المرجح أن يصنفوا الآخرين على نحو مماثل. يوضح هذا الاتساق أن المقاييس جديرة بالثقة وأن العناصر تمثل نفس السمة بدقة. تشير القيم المنخفضة إلى أن العناصر قد لا تعكس

نفس الفكرة بدقة، حيث قد لا تتوافق الردود العالية على سؤال واحد مع التقييمات على عناصر أخرى (Amirrudin, 2020).

عندما يتم استخدام ألفا كرونباخ لتقييم موثوقية وصلاحية إجابات المشاركين في تجربة معينة، نكتشف أن البيانات صالحة بنسبة 100٪، مما يشير إلى أنها دقيقة ومفيدة لاستخلاص النتائج. تشير قيمة ألفا كرونباخ البالغة 0.946، والتي تقترب إلى حد كبير من الرقم الكامل، إلى أن البيانات التجريبية موثوقة للغاية وحقيقية.

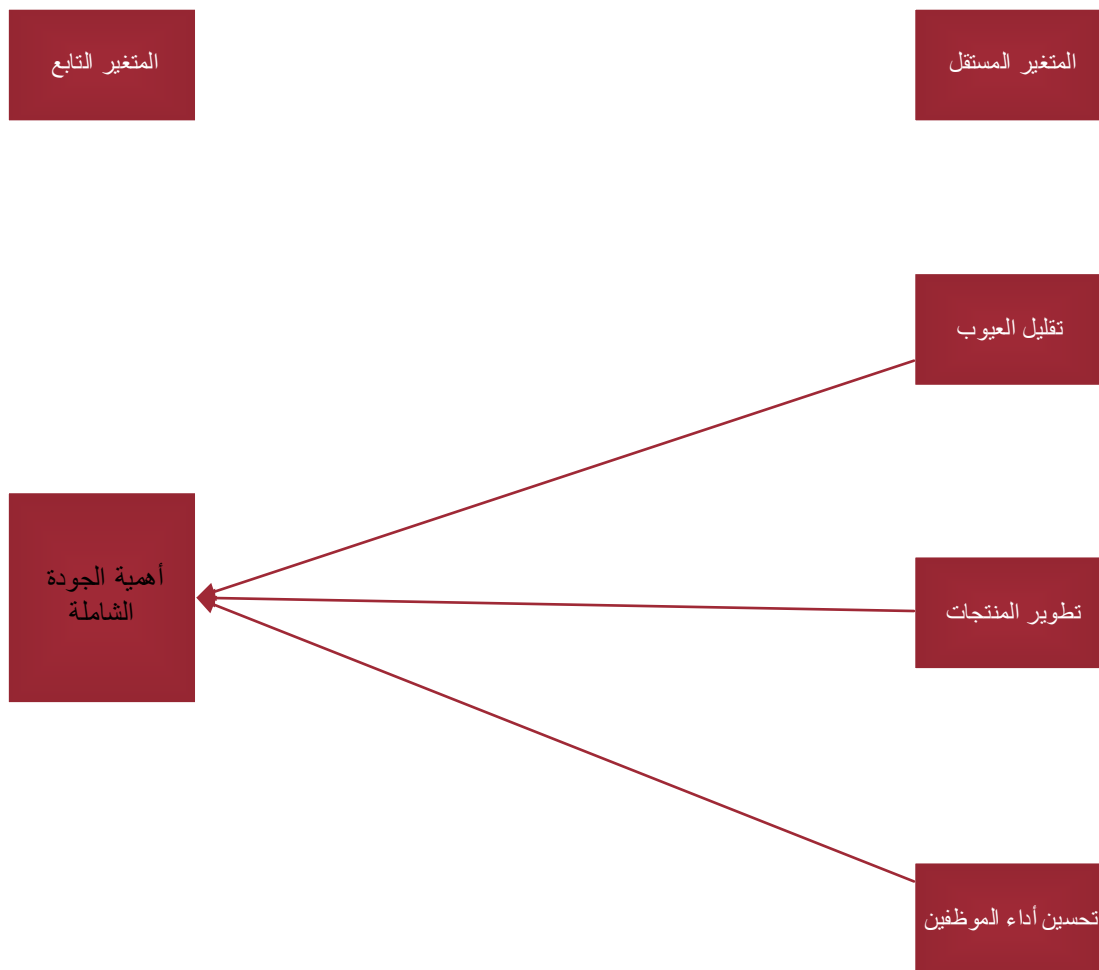
Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	157	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	157	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

جدول 22: ملخص معالجة القضية

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.946	.927	20

جدول 23: تحليل المصداقية والموثوقية.

متغيرات الدراسة



رسم توضيحي 22: متغيرات الدراسة المتغير التابع والمستقل

• دور الجودة الشاملة في تقليل العيوب لدى الشركات الصناعية

الجودة الشاملة هي نهج متكامل يحاول تعزيز جميع مجالات العمل من خلال التركيز على الجودة في كل خطوة من خطوات الإنتاج، مما يجعلها ضرورية لتقليل الأخطاء في الشركات الصناعية. يعتمد هذا النهج على العديد من الأفكار الأساسية، بما في ذلك التفاني في تلبية مطالب العملاء والتحسين المستمر، مما يمكن الشركات من اكتشاف وتقييم مصادر المشاكل بدقة.

تستخدم أدوات الجودة الشاملة، مثل Six Sigma وKaizen، استراتيجيات إدارة الجودة الفعالة لتقليل النفايات وتعزيز عمليات التصنيع. على سبيل المثال، يمكن استخدام تقنية PDCA (Plan-Do-Check-Act) لإنشاء خطط فعالة وتنفيذها وتقييم النتائج، مما يسمح بتحسين الأداء المستمر.

وفقًا للدراسات، تتمتع المنظمات التي تنفذ إجراءات الجودة الشاملة بفوائد ملموسة، حيث تنخفض نسبة العيوب بشكل كبير، مما يساهم في خفض تكاليف المعالجة وإعادة العمل. علاوة على ذلك، تزيد العناصر عالية الجودة من سعادة العملاء وولائهم.

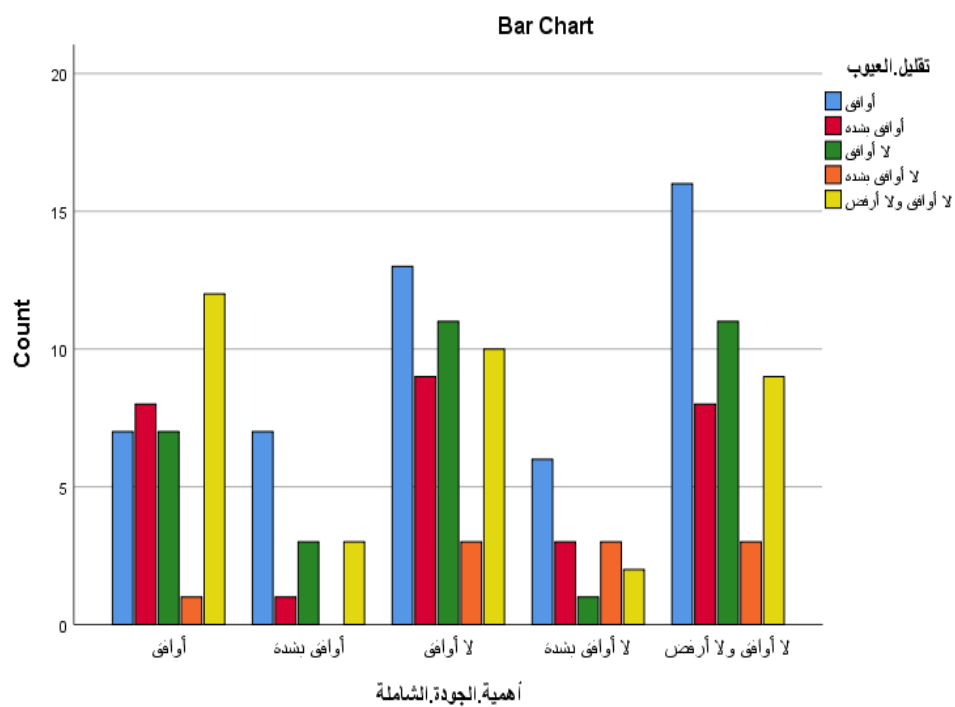
ومع ذلك، تواجه الشركات العديد من المشاكل عند تبني الجودة الشاملة، مثل إحجام الموظفين عن التغيير والافتقار إلى التدريب المناسب. ونتيجة لذلك، فمن الأهمية بمكان تقديم برامج تدريبية شاملة وتعزيز ثقافة تنظيمية تشجع على التطوير المستمر.

وأخيرًا، يعد الاستثمار في الجودة الشاملة خطوة استراتيجية نحو تحقيق القدرة التنافسية في السوق، حيث يعمل على تحسين الصورة العامة للشركة وزيادة قدرتها على الاستجابة لتغيرات السوق وتلبية احتياجات المستهلكين بشكل أفضل (Alzoubi, 2022).

بناءً على أن درجة الحرية صغيرة والتي تساوى 3 ويمكن أن تدل على تقارب المتغيرات وقلة التشتت بين المتغيرات، ويمكن أن تدل العلاقة على أهمية دور دور الجودة الشاملة في تقليل العيوب لدى الشركات الصناعية.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.704 ^a	3	.474
Likelihood Ratio	15.769	3	.469
Linear-by-Linear Association	1.550	1	.213
N of Valid Cases	157		
a. 13 cells (52.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .89.			

جدول 24 : دور الجودة الشاملة في تقليل العيوب لدى الشركات الصناعية.



رسم توضيحي 23 : دور الجودة الشاملة في تقليل العيوب لدى الشركات الصناعية

• دور الجودة الشاملة في تطوير المنتجات لدى الشركات الصناعية

تلعب الجودة الشاملة دورًا حاسمًا في تطوير المنتجات في الشركات الصناعية، حيث تساعد في التحسين المستمر للعمليات والمنتجات من خلال تنفيذ أساليب تركز على متطلبات العملاء وجودة الإنتاج. الجودة الشاملة هي إطار إداري يشمل مجموعة من الأفكار والأساليب التي تسعى إلى تسهيل التعاون بين الفرق المتنوعة وإنتاج تحسين مستدام في جميع مراحل إنشاء المنتج.

تساعد الجودة الشاملة الشركات على فهم متطلبات المستهلك بشكل أكثر اكتمالاً، مما يسمح لها بإنشاء وإنتاج منتجات تتوافق مع هذه الأهداف. يتم ذلك من خلال جمع البيانات وتقييمها، مما يعزز القدرة على إصدار أحكام تستند إلى الأدلة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام تقنيات مثل تحليل الفشل والتأثيرات (FMEA) للكشف عن المخاطر المحتملة في تصميم وتطوير المنتج، وبالتالي تعزيز موثوقيتها.

علاوة على ذلك، تساعد الجودة الشاملة في إرساء ثقافة الابتكار داخل الشركات. من خلال تمكين الفرق من التفكير الإبداعي ومشاركة الأفكار، يمكن إنتاج حلول جديدة تتناسب مع متطلبات السوق المتغيرة. تعد إجراءات التحسين والمراجعة المستمرة جانبًا حيويًا من جوانب الجودة الشاملة، حيث يتم اختبار المنتجات الجديدة بشكل روتيني للتحقق من جودتها وفعاليتها.

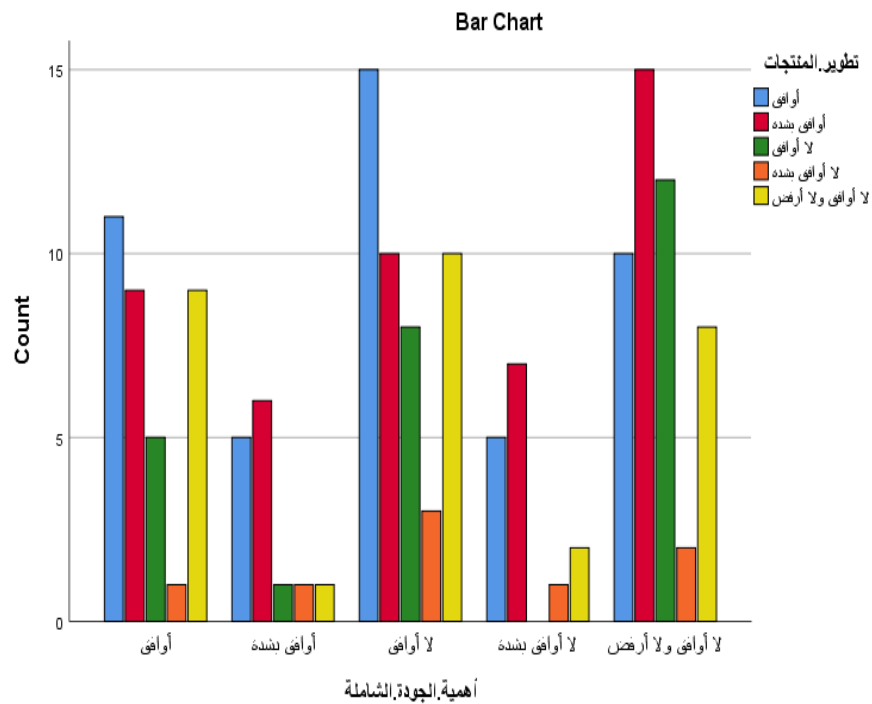
وتثبت الدراسات أن المنظمات التي تركز على الجودة الشاملة في تصميم منتجاتها تحقق أداءً أفضل في السوق وتتمتع بقدرة تنافسية متزايدة ورضا أكبر من العملاء. بالإضافة إلى ذلك، تساعد الجودة الشاملة في تقليل الهدر وخفض النفقات، مما يعزز ربحية المؤسسات.

لذلك، فإن تطبيق أساليب الجودة الشاملة في تطوير المنتجات يعد خطوة استراتيجية حاسمة للمنظمات الصناعية، حيث يساعدها على تحقيق أهدافها وتوسيع عملياتها بطريقة مستدامة (Abbas, 2020).

بناءً على أن درجة الحرية صغيرة والتي تساوي 5 ويمكن أن تدل على تقارب المتغيرات وقلة التشتت بين المتغيرات، و يمكن أن تدل العلاقة على أهمية دور الجودة الشاملة في تطوير المنتجات لدى الشركات الصناعية

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.835a	5	.611
Likelihood Ratio	16.426	5	.424
Linear-by-Linear Association	.007	1	.932
N of Valid Cases	157		
a. 13 cells (52.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .71.			

جدول 25 : دور الجودة الشاملة في تطوير المنتجات لدى الشركات الصناعية .



رسم توضيحي 24 : دور الجودة الشاملة في تطوير المنتجات لدى الشركات الصناعية

• دور الجودة الشاملة في تحسين أداء الموظفين لدى الشركات الصناعية

تلعب الجودة الشاملة دوراً هاماً في زيادة أداء العاملين في الشركات الصناعية، حيث تركز على بناء بيئة عمل تعزز المشاركة الفعالة والتعاون بين جميع العاملين. ومن خلال تبني مفاهيم الجودة الشاملة، مثل التركيز على العملاء والتحسين المستمر، يتم تمكين العاملين من تنمية قدراتهم وتعزيز فعاليتهم.

ومن الطرق الرئيسية التي تساعد بها الجودة الشاملة في تحسين الأداء تقديم التدريب المستمر وتنمية القدرات. فعندما تنفذ الشركات مبادرات الجودة الشاملة، فإنها تنفق في برامج التدريب التي تعزز كفاءة الموظفين في القيام بمسؤولياتهم، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج. كما تساعد الفرق متعددة التخصصات في تحسين الإبداع وتبادل المعلومات، مما ينتج عنه جو عمل أكثر جاذبية وديناميكية.

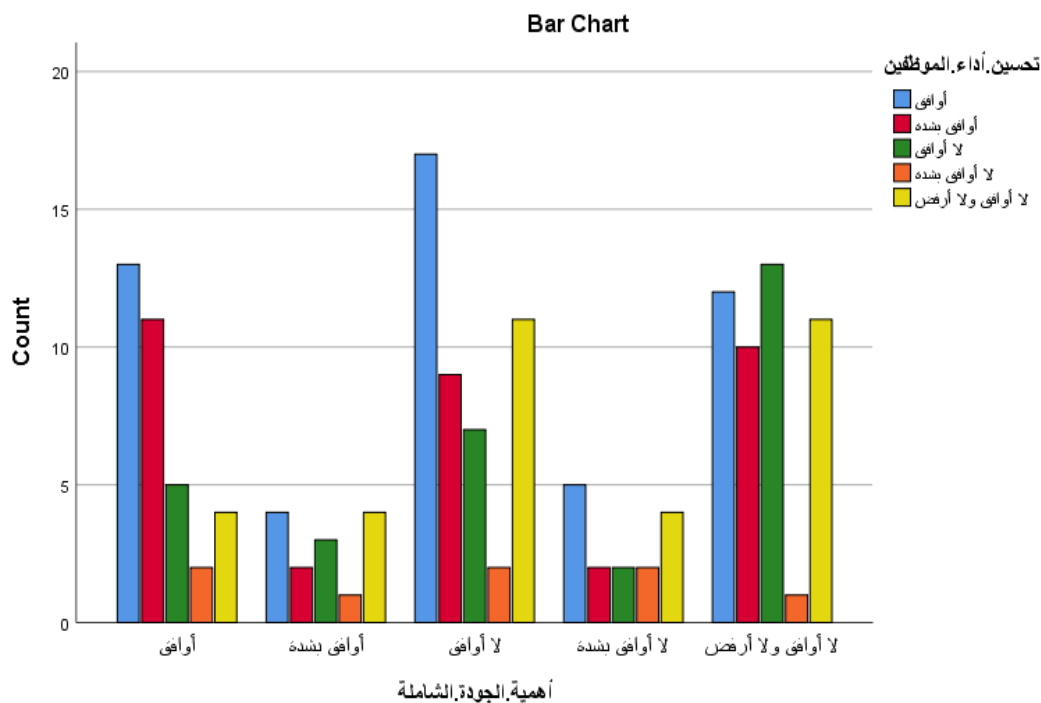
وعلاوة على ذلك، تدعم الجودة الشاملة تقييم الأداء والملاحظات المتكررة. وهذا يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين، مما يتيح لهم فرصة تحسين أدائهم وتعلم قدرات جديدة. بالإضافة إلى ذلك، تخلق ثقافة الجودة الشاملة شعوراً بالتعاون والتعاون، مما يضيف إلى رفع الروح المعنوية وتعزيز الالتزام بين العاملين.

وتكشف الأبحاث أن المنظمات التي تعتمد على إجراءات الجودة الشاملة تشهد انخفاض معدلات دوران الموظفين، حيث يشعر العمال بالارتباط والتفاني تجاه الشركة. إن هذا الانتماء يدفع الناس إلى العمل بجدية أكبر والسعي إلى تحقيق الأهداف المشتركة. وفي نهاية المطاف، فإن الاستثمار في الجودة الشاملة في المنظمات الصناعية يعد خطوة استراتيجية لزيادة أداء الموظفين، حيث يساعد على تعزيز الكفاءة، وتقليل العيوب، وتحقيق سعادة العملاء، مما يؤدي في النهاية إلى نجاح الشركة واستدامتها (Asiñero, 2024).

بناء على أن درجة الحرية صغيرة والتي تساوى 3 ويمكن ان تدل على تقارب المتغيرات وقلّة التشتت بين المتغيرات، ويمكن ان تدل العلاقة على أهمية الجودة الشاملة في تحسين أداء الموظفين لدى الشركات الصناعية.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.997a	3	.744
Likelihood Ratio	11.756	3	.761
Linear-by-Linear Association	2.024	1	.155
N of Valid Cases	157		
a. 13 cells (52.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .71.			

جدول 26: دور الجودة الشاملة في تسهيل أداء الموظفين لدى الشركات الصناعية.



رسم توضيحي 25: دور الجودة الشاملة في تسهيل أداء الموظفين لدى الشركات الصناعية

- تحليل التباين الأحادي

يمكن ان يبين لنا الانحدار والذي قيمته 270. ان هناك ترابط بين المتغيرات الثلاثة بنسبة 30%، مما يدل على تقارب المتغيرات ونواجد تأثير بينهم.

Bayes Factor Model Summarya,b				
Bayes Factorc	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.000	.270	.073	-.005	1.51

جدول 27: تحليل التباين الأحادي

a. Assume standard reference priors.					
Parameter	Posterior			95% Credible Interval	
	Mode	Mean	Variance	Lower Bound	Upper Bound
Error variance	2.242	2.305	.076	1.828	2.905

جدول 28: افترض المسبقات المرجعية القياسية.

الخاتمة

تعتبر مفاهيم إدارة الجودة الشاملة من الأدوات الرئيسية للتنافسية الصناعية في المملكة العربية السعودية، وسوف يناقش هذا البحث كيف يؤثر تطبيق هذه المفاهيم على تحسين نقاط البيع وسعادة العملاء بشكل شامل.

1. تمكن عمليات الإنتاج من الوصول إلى مفاهيم إدارة الجودة الشاملة لتقديم مساهمات كبيرة في عملية واسعة النطاق، وتشمل هذه المسلمات: تحسين البديل: تحاول الشركات التي تستخدم مفهوم تحسين التعاون الدولي تحسين نماذجها منه، وهذا يؤدي إلى تراكم النفايات ونموها.

تقنيات القياس: تستخدم الشركات أدوات مثل تحليل الجودة وإدارتها لتحقيق النجاح وتحديد القدرات قبل أن يكون لها تأثير ضار على النتيجة، وتساعد هذه الأدوات على تحديد العمليات والجودة وفرص التحسين. السبب: يؤدي تطبيق معايير الجودة إلى تقليل نسبة سبب وجود المنتجات، مما يؤدي إلى جودة الإنتاج النهائي وتقليل تكاليف إعادة العمل.

2. يعتبر العملاء الأصليون الذين يرضعون رضاعة طبيعية من أكثر العناصر تأثيرًا على الأداء التنافسي. باستخدام مفاهيم إدارة الجودة الشاملة: فهم نادي المستهلك: تجمع الشركات البيانات الأساسية من عملائها ومعالجتها بشكل أفضل.

تحسين تجربة العملاء: تساعد الجودة على تحسين تجارب العملاء مع المنتجات والخدمات مما يزيد من اهتمامهم. الابتكارات الابتكارية: الشركات التي تلتزم بمفاهيم الجودة لتحقيق منتجاتها مما يزيد من جاذبيتها في السوق وقدراتها الفعالة.

3. القدرة على عدم القدرة على المساهمة في مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في زيادة القدرة بعدة طرق: بالنسبة للشركة: من خلال الالتزام بالتميز قد تخلق شركات قوية في السوق. اسم العلامة التجارية للشركة هو الأكثر تفاعلاً في الطلب. سجل السوق السريع: الشركات التي لديها مبادئ جودة مميزة للتغيرات في السوق واحتياجات العملاء مما يعطيها ميزة خاصة للشركة.

التوصيات

تسهم تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الأداء التنافسي للشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية، ولذلك نقدم التوصيات التالية لدعم هذا التوجه:

➤ تعزيز برامج التدريب التعاوني

يجب على الشركات الاستثمار في تعزيز برامج التدريب التعاوني، حيث إن تدريب أعضاء الفريق على أحدث المفاهيم والأساليب المتعلقة بإدارة الجودة يعد أمراً ضرورياً. ينبغي توفير برامج مخصصة تعزز قدرات حل المشكلات وتشجع على الابتكار، وذلك من خلال التعاون مع المؤسسات الأكاديمية وتقديم ندوات متقدمة.

➤ 2. تحديث المعايير والقواعد الحكومية

يجب على الحكومة تحديث المعايير والقواعد بشكل دوري لمواكبة التطورات العالمية. يمكن إنشاء منظمة متخصصة تكون مسؤولة عن تقييم وتحديث الابتكارات، مع التركيز على ضمان عدم وجود بيروقراطية تقييدية، مما يسمح بتشجيع المبتكرين على تقديم أفكار جديدة.

➤ 3. تعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص

توصي الدراسة بتعزيز التعاون بين الشركات العامة والخاصة، مما يعزز من جودة الأداء وكفاءته. يمكن تحقيق ذلك من خلال إنشاء منتديات ومنظمات تعاونية حيث يمكن للقطاع الخاص والقطاع العام الاجتماع لتبادل الأفكار والممارسات المثلى.

➤ 4. استخدام التكنولوجيا الحديثة

ينبغي على الشركات اعتماد التكنولوجيا المعاصرة مثل الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء، إذ يمكن أن تسهم هذه الأدوات في تحسين العمليات وزيادة الكفاءة. من المهم تزويد الفرق بالأدوات اللازمة للاستفادة من هذه التكنولوجيا وتعزيز قدرتهم على اتخاذ القرارات.

➤ المساهمة في المعايير الدولية

توصي الدراسة بالحصول على شهادات من منظمات مثل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، لتعزيز الكفاءة والاعتراف العالمي. يجب على المؤسسات تبني إجراءات صارمة ومراقبتها بشكل دوري لتحقيق تحسينات مستدامة.

➤ تقديم الحوافز في إدارة الجودة

يعتبر تقديم الحوافز جزءاً أساسياً من تطوير إدارة الجودة. ينبغي على المؤسسات تبني مبادرات تحفيزية تدعم الابتكار وتعزز من ثقافة العمل الإبداعي، مما يساهم في تحقيق نتائج ملموسة في الأداء.

المراجع

المراجع

- A. Alwy (2019). Corporate governance in family business: Evidence from Saudi Arabia. تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/319007586_Corporate_governance_in_family_business_Evidence_from_Saudi_Arabia
- Abbas J Ali (2018). Business and Management Environment in Saudi Arabia: Challenges and Opportunities for Multinational Corporations. تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/256197281_Business_and_Management_Environment_in_Saudi_Arabia_Challenges_and_Opportunities_for_Multinational_Corporations
- Abdulaziz Alhammadi (2024). The Impact of Organizational Culture on Organizational Innovation with mediation role of Strategic Leadership in Saudi Arabia. تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/377206682_The_Impact_of_Organizational_Culture_on_Organizational_Innovation_with_mediation_role_of_Strategic_Leadership_in_Saudi_Arabia
- Ahmad Al-Tit (2019). Critical Success Factors of Small and Medium-Sized Enterprises in Saudi Arabia: Insights from Sustainability Perspective. تم الاسترداد من
<https://www.mdpi.com/2076-3387/9/2/32>
- Ahmed Almoneef (2019). Corporate governance and firm performance in the Saudi banking industry. تم الاسترداد من
<https://www.businessperspectives.org/index.php/journals/banks-and-bank-systems/issue-308/corporate-governance-and-firm-performance-in-the-saudi-banking-industry>
- aiquest (2024). Exploring the Importance of Statistics in Data Science and its Impact on Data Analysis, Decision Making, and Predictive Modeling. تم الاسترداد من
<https://aiquest.org/exploring-the-importance-of-statistics-in-data-science-and-its-impact-on-data-analysis-decision-making-and-predictive-modeling>
- Al Saleh (2016). Developing a model to predict the performance of small and medium-sized enterprises: the case of the kingdom of Saudi Arabia. تم الاسترداد من
<https://e-space.mmu.ac.uk/257>
- Albandri Almansouri (2021). Exploring the Best Practices of Corporate Governance in Non-Listed Large Saudi Family Enterprises. تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/349057735_Exploring_the_Best_Practices_of_Corporate_Governance_in_Non-Listed_Large_Saudi_Family_Enterprises
- Al-Faryan (2020). Corporate governance in Saudi Arabia: An overview of its evolution and recent trends. تم الاسترداد من
<https://hdl.handle.net/10419/225997>
- Allam Hamdan (2017). The moderating role of corporate governance on the relationship between intellectual capital efficiency and firm performance: Evidence from Saudi Arabia. تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/320405212_The_moderating_role_of_corporate_governance_on_the_relationship_between_intellectual_capital_efficiency_and_firm's_performance_Evidence_from_Saudi_Arabia

- characteristics, corporate governance, and the adoption of 'Firms'. (2023). Anas Ali Al-Qudah
sustainability reporting: evidence from Gulf Cooperation Council countries
تم الاسترداد من <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JFRA-02-2023-0066/full/html>
- Corporate Social Responsibility (CSR): The Role of Government in . (2023). Asan Vernyuy Wirba
promoting CSR. تم الاسترداد من <https://link.springer.com/article/10.1007/s13132-023-01185-0>
- Implementation of Total Quality Management (TQM) in Public . (2018). Ashaduzzaman Nour
Organizations: A Review. تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/343970881_Implementation_of_Total_Quality_Management_TQM_in_Public_Organizations_A_Review
- s culture and internal control to corporate 'The influence of organization . (2018). Azhar Maksum
governance and its impact on state-owned enterprises corporate
تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/327672223_The_influence_of_organization's_culture_and_internal_control_to_corporate_governance_and_its_impact_on_state-owned_enterprises_corporate
- Identifying and assessing critical success factors of value management . (2022). Badr M. Alsolami
implementation in Saudi Arabia building construction industry
تم الاسترداد من <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2090447922001150>
- Risk Assessment in IT Infrastructure*. (2019). Bata Krishna Tripathy
تم الاسترداد من <https://www.intechopen.com/chapters/70812>
- How To Ensure Good Corporate Governance In 10 Simple Steps . (2021). boardcllc
تم الاسترداد من <https://boardcllc.com/blog/how-to-ensure-good-corporate-governance>
- The Effect of Corporate Governance on Corporate Value: The Role of . (2022). Candy Candy
Enterprise Risk Management. تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/365016663_The_Effect_of_Corporate_Governance_on_Corporate_Value_The_Role_of_Enterprise_Risk_Management
- Oil price fluctuations and their impact on oil-exporting emerging . (2024). Emmanuel Agboola
economies. تم الاسترداد من <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S026499932400021X>
- A Systematic Review of Risk Management Tools and Techniques in . (2024). Fadhli Luthfiansyah
Software Projects. تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/378597177_A_Systematic_Review_of_Risk_Management_Tools_and_Techniques_in_Software_Projects
- . (2022). Faizan Ali
https://www.researchgate.net/publication/352356008_Expanding_competitive_advantage_through_organizational_culture_knowledge_sharing_and_organizational_innovation
تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/358814968_Advancing_knowledge_through_literature_reviews_what_why_and_how_to_contribute
- Energy Efficiency in Sustainable Buildings: A Systematic Review with . (2023). Fatma S. Hafez
Taxonomy, Challenges, Motivations, Methodological Aspects, Recommendations, and
Pathways for Future Research. تم الاسترداد من <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2211467X22002073>

- Local people perception on Carcinoscorpis rotundicauda and Tachypleus spp. in Banyuasin, Sumatera, Indonesia (2023). Fauziyah Fauziyah
تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/370100770_Local_people_perception_on_Carcinoscorpis_rotundicauda_and_Tachypleus_spp_in_Banyuasin_Sumatera_Indonesia
- Saudi Arabia Regulations on Corporate Governance (2019). Hasani Mohd Ali
تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/331490888_Saudi_Arabia_Regulations_on_Corporate_Governance
- Corporate Governance Mechanisms and Firm Performance in Saudi Arabia (2021). Helmi Boshnak
تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/350068398_Corporate_Governance_Mechanisms_and_Firm_Performance_in_Saudi_Arabia
- Corporate social responsibility and financial performance in Saudi Arabia: Evidence from Zakat contribution (2018). Husam-Aldin
تم الاسترداد من
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MF-12-2016-0366/full/html>
- Organizational Risk Management and Performance from the Perspective of Fraud: A Comparative Study in Iraq, Iran, and Saudi Arabia (2023). Hussein Alkhyoon
تم الاسترداد من
<https://www.mdpi.com/1911-8074/16/3/205>
- Importance of corporate governance in modern business and its pivotal role (2023). idealsboard
تم الاسترداد من
<https://idealsboard.com/importance-of-corporate-governance>
- Corporate Governance: Definition, Principles, Models, and Examples (2023). JAMES CHEN
تم الاسترداد من
<https://www.investopedia.com/terms/c/corporategovernance.asp>
- Descriptive Statistics (2023). Jennifer L. Green
تم الاسترداد من
<https://www.sciencedirect.com/topics/social-sciences/descriptive-statistics>
- What is good corporate governance? 9 characteristics (with examples) (2024). Jessica Donohue
تم الاسترداد من
<https://www.diligent.com/resources/blog/what-constitutes-good-governance>
- Example & s Alpha: Definition, Calculations' Cronbach (2024). Jim Frost
تم الاسترداد من
<https://statisticsbyjim.com/basics/cronbachs-alpha>
- Driving change through innovation risk management (2023). Kevin Almerini
تم الاسترداد من
<https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/public-sector/public-sector-innovation-risk-management.html>
- New public governance in Saudi cities: An empirical assessment of the quality of the municipal system in Jeddah (2016). Khalid Nasraldin Mandeli
تم الاسترداد من
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0197397515002234>
- STRATEGIES FOR BUILDING HIGH PERFORMANCE WORK TEAMS IN PUBLIC SECTOR ORGANIZATIONS IN NIGERIA (2016). Lovlyn EKEOWA Kelvin-Iloafu
تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/327202901_STRATEGIES_FOR_BUILDING_HIGH_PERFORMANCE_WORK_TEAMS_IN_PUBLIC_SECTOR_ORGANIZATIONS_IN_NIGERIA
- Critical Drivers and Barriers of Corporate Social Responsibility in Saudi Arabia (2020). Luisa
تم الاسترداد من
<https://koreascience.kr/article/JAKO202032462596944.page>

- Impact of implementation of total quality management : an assessment .(2018) .M.S. Abd-Elwahed
<https://journals.co.za/doi/abs/10.7166/29-1-1902> .تم الاسترداد من of the Saudi industry
- Comparative Analysis of PMO Functions between the Public and Private .(2021) .Mahmoud Ershadi
 Sectors: Survey of High-Performing Construction Organizations .تم الاسترداد من
<https://www.researchgate.net/publication/354269514>
 Comparative_Analysis_of_PMO_Fu_nctions_between_the_Public_and_Private_Sectors_Survey_of_High-Performing_Construction_Organizations
- Corporate governance in Saudi Arabia: An overview .(2020) .Mamdouh Abdulaziz Saleh Al-Faryan
 of its evolution and recent trends .تم الاسترداد من
<https://www.researchgate.net/publication/339558244> Corporate_governance_in_Saudi_Arabia_An_overview_of_its_evolution_and_recent_trends
- Factors influencing project team effectiveness to achieve quality of .(2022) .Meshal Alharbi
 building projects in the kingdom of Saudi Arabia .تم الاسترداد من
<https://www.researchgate.net/publication/359176169> Factors_influencing_project_team_effectiveness_to_achieve_quality_of_building_projects_in_the_kingdom_of_Saudi_Arabia
- An Empirical Study of the Contribution of Total Quality Management .(2023) .Mohamed Aichouni
 to Occupational Safety and Health Performance in Saudi Organizations .تم الاسترداد من
<https://www.researchgate.net/publication/367008967> An_Empirical_Study_of_the_Contribution_of_Total_Quality_Management_to_Occupational_Safety_and_Health_Performance_in_Saudi_Organizations
- Application of Total Quality Management in Saudi Arabia Construction .(2019) .Mohammad Abazid
 Project .تم الاسترداد من
<https://www.researchgate.net/publication/333357205> Application_of_Total_Quality_Management_in_Saudi_Arabia_Construction_Project
- & ,International Transaction Journal of Engineering, Management .(2022) .Mohammad Jafar Arif
 Technologies & Applied Sciences .تم الاسترداد من
<https://tuengr.com/V13/13A3TM.pdf>
- ،(1)3 .Role of Culture on Leadership and Governance in Saudi Arabia .(2023) .Mohammed Abadi
 35-24 .تم الاسترداد من
<https://www.researchgate.net/publication/369922314> Role_of_Culture_on_Leadership_and_Governance_in_Saudi_Arabia
- ERP Implementation Failures in Saudi Arabia .(2018) .Mohannad Alsayat
<https://malenezi.github.io/malenezi/pdfs/10-22.pdf> .تم الاسترداد من
- Improving Fiscal Transparency to Raise Government Efficiency and .(2020) .Mr. Bernardin Akitoby
 Reduce Corruption Vulnerabilities .تم الاسترداد من
<https://www.elibrary.imf.org/view/journals/087/2020/006/article-A001-en.xml>
- Expanding competitive advantage through organizational culture, .(2021) .Muhammad Azeem
 knowledge sharing and organizational innovation .تم الاسترداد من
<https://www.researchgate.net/publication/352356008> Expanding_competitive_advantage_through_organizational_culture_knowledge_sharing_and_organizational_innovation
- Corporate governance and risk disclosure: Evidence from Saudi Arabia .(2019) .Murya Habbash
 الاسترداد من

https://www.researchgate.net/publication/330061555_Corporate_governance_and_risk_disclosure_Evidence_from_Saudi_Arabia

Drivers for successful implementation of ERP in Saudi Arabia public sector : .(2019) .Nafal Al-Harthi
A case study . تم الاسترداد من

https://www.researchgate.net/publication/334133658_Drivers_for_successful_implementation_of_ERP_in_Saudi_Arabia_public_sector_A_case_study

Managing Critical Factors Causing Delays in Public Construction Projects in .(2018) .Nasser Alotaibi
Kingdom of Saudi Arabia . تم الاسترداد من

https://www.researchgate.net/publication/294088511_Managing_Critical_Factors_Causing_Delays_in_Public_Construction_Projects_in_Kingdom_of_Saudi_Arabia

Implementation of project management and lean production .(2018) .Paulo Manuel Sousa
practices in a SME Portuguese innovation company . تم الاسترداد من

https://www.researchgate.net/publication/328470245_Implementation_of_project_management_and_lean_production_practices_in_a_SME_Portuguese_innovation_company

Descriptive Statistics for Summarising Data .(2020) .Ray W. Cooksey
/https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7221239 . تم الاسترداد من

The role of quality assurance in Saudi higher education .(2022) .Saeed jameel Aburizaizah
institutions .(4)3 . تم الاسترداد من

https://www.researchgate.net/publication/357916294_The_role_of_quality_assurance_in_Saudi_higher_education_institutions

Strategic Knowledge Management System In Public Sector in .(2020) .Salwa Abdullah Alhamoudi
Saudi Arabia: An adaptation of the Balanced Scorecard . تم الاسترداد من

<https://digital.library.adelaide.edu.au/dspace/bitstream/2440/100454/2/02whole.pdf>

The Effectiveness of Applying the Economic and .(2023) .Samer Hussein Imfadhi Alhamad
Technological of the Kingdom of Saudi Arabia's Vision 2030 Dimensions in Achieving the
Competitive Advantage of the Hail Region . تم الاسترداد من

https://www.researchgate.net/publication/369631982_The_Effectiveness_of_Applying_the_Economic_and_Technological_of_the_Kingdom_of_Saudi_Arabia's_Vision_2030_Dimensions_in_Achieving_the_Competitive_Advantage_of_the_Hail_Region

Project management performance in Saudi Arabia: an exploratory study into the .(2016) .Shuaib
constructs that most influence project success . تم الاسترداد من

<https://digital.library.adelaide.edu.au/dspace/handle/2440/100454>

A framework for software sustainability: a case study of e-government .(2021) .Sulaiman Aljarallah
and the private sector in KSA . تم الاسترداد من

https://repository.lboro.ac.uk/articles/thesis/A_framework_for_software_sustainability_a_case_study_of_e-government_and_the_private_sector_in_KSA/13325348

A framework for aligning project management to .(2022) .Turki Mohammed Nasser AlSudiri
business strategy: a qualitative case study in Saudi telecommunications industry . تم الاسترداد من

<https://bura.brunel.ac.uk/handle/2438/13894>

Corporate Governance Services in Saudi Arabia .(2024) .Usmangani Ansari
/https://www.tamilawfirm.com/blog/corporate-governance-services-in-saudi-arabia . تم الاسترداد من

Transparency Is (Full) Disclosure in Corporate Governance .(2020) .Wafa Khlif
تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/338893010_Transparency_Is_Full_Disclosure_in_Corporate_Governance

Impacts of strategic orientations on new product development and firm .(2018) .Wassim J
performances: Insights from Saudi industrial firms
تم الاسترداد من
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJIM-05-2018-0092/full/html>

What Is Risk Management in Finance, and Why Is It Important .(2023) .WILL KENTON
تم الاسترداد من
<https://www.investopedia.com/terms/r/riskmanagement.asp>

Principles of Corporate Governance .(2016) .William Ackman
تم الاسترداد من
<https://corpgov.law.harvard.edu/2016/09/08/principles-of-corporate-governance>

الملاحق

الاستبانة

- الاسئلة العامة

- العمر
- الجنس
- الدرجة

- أسئلة الاستبانة

- تساهم إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة المنتجات الصناعية.
- يؤدي تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى زيادة رضا العملاء.
- تحسين جودة العمليات الإنتاجية من خلال إدارة الجودة الشاملة يساعد في تقليل التكلفة.
- يؤدي تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تعزيز السمعة التجارية للشركة.
- تساهم إدارة الجودة الشاملة في تقليل نسبة العيوب في المنتجات.
- تطبيق مبادئ الجودة الشاملة يعزز الابتكار في تطوير المنتجات.
- يساعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة العمليات التشغيلية.
- تطبيق مبادئ الجودة الشاملة يعزز القدرة على المنافسة في السوق.
- يؤدي الالتزام بمبادئ إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين أداء الموظفين.
- تساعد إدارة الجودة الشاملة في زيادة الحصة السوقية للشركة.
- يؤدي تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين العلاقة مع الموردين.
- تساهم إدارة الجودة الشاملة في تعزيز مرونة العمليات الإنتاجية.
- يساعد تطبيق الجودة الشاملة في تحسين سرعة الاستجابة لطلبات العملاء.
- يؤدي تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى تقليل التكاليف المرتبطة بالصيانة والإصلاح.
- يساعد التركيز على رضا العملاء من خلال الجودة الشاملة في الحفاظ على العملاء الحاليين.
- يساهم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي للشركة.
- يؤدي تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى تحسين الجودة في كافة مراحل الإنتاج.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdVCUQBRPNkksYjRcstdo5RwDRuVcs3Sg1h2lhIEDZtz8QYGA/viewform>

Abstract

The study data was examined quantitatively, including information acquired from workers of Saudi industrial organizations. Comprehensive integrated guidance surveys were done to assess the dedication to quality standards, acceptable management practices, effective leadership, and the amount to which innovation is promoted in the workplace, as well as the satisfaction and success of organizations.

This is due to variances in the use of exceptions among organizations, which have a variety of implications on their management. This study provides a complete investigation of how overall quality management concepts influence the success management of Saudi enterprises and initiatives. The use of complete quality concepts is specific to the sustainability of national performance, particularly in dealing with the Saudi market's rising problems and quick changes.

The study demonstrates that company-wide quality management standards support different and multiple management procedures while increasing flexibility in the face of quick problems. Companies who use this are typically clear in cybersecurity and government, giving them more freedom to build transaction solutions.

Companies that do not use this strategy, on the other hand, are especially effective when faced with administrative and structural hurdles to issue solutions. This may result in production deficits and a loss in competitive performance, which will have a detrimental impact on the company's ability to fulfill its goals.

Midocean University



Management college

Specialization: Master in business management

**The impact of applying the principles of total quality management on the competitive
performance of industrial companies in the Kingdom of Saudi Arabia**

Student preparation/

Nayef Mualla Alharbi

(241002300)

Supervisor/

Dr. Asma Abuanzeh

Year:

2024