

خطة بحثية بعنوان

أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي

دراسة تطبيقية على شركة stc بالرياض

إعداد

بإشراف

العام الجامعي

2023-2024م

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
مقدمة	3
مشكلة الدراسة	3
أهمية الدراسة	3
أهداف الدراسة	4
فرضيات الدراسة	4
مراجعة الأدبيات	4
منهجية الدراسة	5
هيكل الدراسة	6
حدود الدراسة	6
مراجع الدراسة	7

المقدمة

تعيش المؤسسات في المجتمع الحالي في بيئة أعمال تتسم بالتعقيد والتغيير الدائم فيها، وذلك راجع للعديد من الأسباب منها التطور السريع في التكنولوجيا ووسائل الإعلام والاتصالات الحديثة، وكذلك التطور في استعمال الطرق الإبداعية في الإدارات، وهذا ما يجعلنا نبحث عن الأساليب العلمية المناسبة التي تمكننا من الاستعداد لمواجهة هذا التيار من التطور والتغير.

إن مستوى الأداء يتأثر بشكل كبير بالأساليب الإدارية الحديثة ومن أبرز الأساليب التي تستخدمها الإدارات من أجل تفعيل دورها، هي الجودة الشاملة التي تعمل على تعزيز كفاءة وفعالية الخدمات التي تقدمها، وبالتالي فإن تقديم خدمات مميزة يعني حصول المنظمة على التمييز المؤسسي وبالتالي فإن كلاً من مفاهيم الجودة الشاملة والتمييز المؤسسي إحدى مفاهيم الإدارة الحديثة والتي تعمل على مزج الوسائل الإدارية والجهود والابتكارات من أجل تحقيق كفاءة في الأداء (العزوي، 2009، ص:4)

والجودة الشاملة أصبحت اليوم الأسلوب الفعال والذي حقق نجاح الكثير من الشركات العالمية اليوم، بالإضافة إلى تسليط الضوء عليه من قبل الباحثين، وفي المجال التطبيقي فقد شاع استخدام أسلوب الجودة الشاملة وشعارات تطبيقه في الكثير من المنظمات حتى تسارعت في الحصول على شهادات الجودة.

مشكلة الدراسة

ترغب شركة stc بالرياض في تحقيق أعلى مستويات من التميز والنجاح المستدام، والسبيل في تحقيق ذلك هو ترقية أداء الموظفين بالشركة من خلال تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة حيث تمثل معضلة البحث في اغفال الكثير من الموظفين بدور الجودة الشاملة ، ومن هنا يمكن صياغة السؤال الرئيسي للبحث وهو: هل هناك تأثير لإدارة الجودة الشاملة على أداء الموظفين في شركة stc بالرياض؟

أهمية الدراسة

الأهمية العملية:

- تهتم هذه الدراسة بشركة stc بالرياض باعتبارها من أهم شركات الاتصالات وتشهد تقدم كبير في الأساليب الإدارية بها
- تساهم الدراسة في التأكيد على مدى فعالية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة على أداء الموظفين في شركة stc بالرياض

الأهمية العلمية:

- النقص الواضح في المكتبات والأبحاث في هذا الموضوع

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى الإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة حول ما إذا كان هناك تأثير لإدارة الجودة الشاملة على أداء الموظفين في شركة stc بالرياض وذلك من خلال الأهداف التالية:

- التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكافة متغيراتها على أداء العاملين في شركة stc بالرياض
- التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمتغيرها (التحسين المستمر) نحو الأداء الوظيفي.
- الكشف عن أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمتغيرها (رضا العملاء) نحو الأداء الوظيفي
- التعرف على أثر لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمتغيرها (تمكين العاملين) نحو الأداء الوظيفي

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الثقة ($\alpha \geq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء الموظفين في شركة stc بالرياض

في ضوء الدراسة الحالية سيتم اختبار الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمتغيرها التحسين المستمر على أداء الموظفين في شركة stc بالرياض
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمتغير رضا العملاء على أداء الموظفين في شركة stc بالرياض

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمتغير تمكين العاملين فيها على أداء الموظفين في شركة stc بالرياض

مراجعة الأدبيات

أولاً: ممارسات الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة هي عملية مستمرة لاكتشاف وتقليل أو إزالة الأخطاء في التصنيع وتبسيط إدارة سلسلة التوريد، وتحسين تجربة العملاء، والتأكد من أن الموظفين على دراية بالتدريب وتهدف إدارة الجودة الشاملة إلى مساءلة جميع الأطراف المشاركة في عملية الإنتاج عن الجودة الشاملة للمنتج أو الخدمة النهائية. (الحياصات، 2016، ص: 47)

وكما ذكرت دراسة (محمد، 2017، ص: 146) أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة لا يقتصر على التصنيع الذي كان الهدف التاريخي من الخروج بهذا المفهوم بل إن المفهوم واسع بطبيعته، ويعتمد على نظرة الباحث التي يمكن على أساسها تطبيق المفهوم في مجالات وظيفية مختلفة.

ذكر (القعايدة، 2023، ص: 15) أن إدارة الجودة الشاملة كمفهوم يهدف إلى تحسين الأداء التنظيمي الشامل والذي يتضمن تحسين العوامل السلوكية والفنية للشركات والمنظمات الأخرى، وهذا يعني أنه يمكن تنفيذ إدارة الجودة الشاملة من قبل المؤسسات الصغيرة والكبيرة الحجم بناءً على المنافسة الشاملة داخل الصناعة.

وترتبط إدارة الجودة الشاملة أيضاً بالتحسين المستمر وفقاً لدراسة (الحياصات، 2016، ص: 45) حيث أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة لا ينبغي أن يقتصر على مجال وظيفي واحد في العمل، ولكن يمكن تطبيقه على مجالات مختلفة مثل: القيادة الإدارية، والتدريب، علاقات الموظفين، بيانات الجودة وإعداد التقارير، إدارة جودة الموردين، تصميم خدمة المنتج، إدارة العمليات، التخطيط الاستراتيجي، والتركيز على العملاء، تكنولوجيا المعلومات والتحليل، إدارة الأفراد.

هناك عدد من المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، والتي تشمل: (السكرانه، 2009،

ص173).

1. تعتبر إدارة الجودة الشاملة عملية تركز على العميل وتركز على تحسين العمليات التجارية باستمرار، فهي تسعى جاهدة لضمان عمل جميع الموظفين المرتبطين نحو الأهداف المشتركة لتحسين جودة المنتج أو الخدمة، بالإضافة إلى تحسين الإجراءات المطبقة للإنتاج.

2. يتم التركيز بشكل خاص على صنع القرار القائم على الحقائق باستخدام مقاييس الأداء لرصد التقدم حيث يتم تشجيع مستويات عالية من الاتصال التنظيمي لغرض الحفاظ على مشاركة الموظفين والروح المعنوية.

ثانياً: الأداء الوظيفي

يعتبر الأداء الوظيفي من الموضوعات التي اهتمت بها بعض الدراسات الإدارية بصورة واسعة على المستويين الفردي والمنظمي لأنه يرتبط بهدف ونجاح الشركة في ظل البيئة التنافسية المتغيرة، كما أوضحت الدراسات أن بعض الشركات تتفق على إن إدارة الجودة الشاملة معنيه بالتطور والتحسين المستمر للأداء وهدف الشركة هو إرضاء العميل ، ولكي يتحقق ذلك تحتاج الشركة إلي منهج كامل للتغيير يعتمد على توفير بيئة تهيء للأفراد العمل بحماس وتحفزهم لإخراج إبداعاتهم الكامنة وبالتالي تسعى إلى تحقيق تميز الشركة والتميز هو الذي يعتمد على تشجيع وتحفيز العامل في الشركة ليؤدي أعمال بالشكل الصحيح، وهذا يتطلب وجود قياده حكيمة تحفز الموظفين وتتعامل معهم بوضوح وتحتاج إلى تطوير مهارة الاتصال لدى الموظفين وتقوم القيادة الصحيحة على أساس الأبداع. (خالدي ومهاوة، 2021)

منهجية الدراسة

استخدمت في البحث المنهج الوصفي التحليلي، الذي اعتمد على دراسة الواقع من أجل وصفه بشكل دقيق، بالإضافة الى العمل على تطوير استبيان لتجميع البيانات من أفراد الموظفين في شركة stc بالرياض حيث أعدت خصيصا كعينة عشوائية، وذلك بغرض التحقق من تأثير تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة على أداء الموظفين في شركة stc بالرياض

هيكل الدراسة

اشتملت الدراسة على ثلاثة فصول، حيث يشتمل الفصل الأول على إطار الدراسة من حيث مقدمة الدراسة ومشكلة الدراسة وفروض الدراسة وأهمية الدراسة وأهداف الدراسة وحدود الدراسة وهيكلتها، كما يحتوي الفصل الثاني على الإطار النظري والدراسات السابقة، أما الفصل الثالث فيتضمن منهجية الدراسة من حيث مجتمع الدراسة وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات ونتائج الدراسة والتوصيات وتختتم الدراسة بالمراجع والملاحق.

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي
- الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية- شركة Stc بالرياض
- الحدود البشرية: عدد (---) موظف وموظفة في شركة Stc بالرياض
- الحدود الزمنية: العام 1444هـ-2023م

مراجع الدراسة

- 1- السكارنه، بلال خلف(2009): التطوير التنظيمي والإداري، دار المسيرة، الأردن.
- 2- عليمات، صالح ناصر(2004): إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن.
- 3- محمد، غوتي(2017): أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أبعاد أداء الابتكار باستخدام منهجية PLS من الدرجة الثانية لقطاع الاتصال بالجزائر، جامعة طاهري محمد،
بشار - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - مخبر الدراسات الاقتصادية والتنمية المحلية بالجنوب الغربي، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، 143-160
- 4- القعيدة، آية صالح علي(2023): أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في جودة حياة العمل: دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في الأردن، جامعة البلقاء التطبيقية
- 5- الحياصات، خالد محمد كايد(2016): أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية، مجلة الدراسات الاقتصادية والاجتماعية ، ع3
- 6- - خالدي، فراح، ومهاوة، آمال. (2021). أثر الذكاء الاستراتيجي في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية في ولاية بسكرة. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، مج 8، ع 1.