

عنوان البحث

تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) على تعزيز الميزة التنافسية
للمؤسسات الخدمية في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية

The Impact of Implementing Total Quality Management (TQM)
Principles on Enhancing the Competitive Advantage of Service
Organizations in the Riyadh Region of the Kingdom of Saudi Arabia

إعداد الطالب/

علي حبيب الغانم

الرقم الجامعي: 243000483

إشراف/

أ.د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

تعد الجودة ركيزة أساسية من ركائز نجاح أي مؤسسة خدمية، حيث تقدم خدمات تلبي أو تفوق متطلبات مستفيديها وتساهم في تحقيق رضاهم وتعزز الميزة التنافسية لهذه المؤسسات. من أبرز العوامل التي تدعم هذه الميزة التنافسية هي ممارسات إدارة الجودة الشاملة، التي تساعد المؤسسات الخدمية على تحقيق مستويات ترقى بها إلى المنافسة العالمية، وتمكنها من مواجهة التحديات وتحسين الأداء وخفض التكاليف، بالإضافة إلى دمج عمليات الأداء مع الإبداع والابتكار، مما يساهم في تحقيق أهدافها التنافسية وضمان استمرار مسيرتها وتقدمها.

تكتسب جودة الخدمة في المؤسسات الخدمية أهمية حيوية، حيث تعزز من دور هذه المؤسسات في بناء مجتمع كفاء، وتعكس ارتباطها الوثيق بسائر قطاعات التنمية. لذا، فإن تطوير مهارات العاملين وتحقيق مستويات عالية من الكفاءة يصبح أمراً ضرورياً لضمان جودة الخدمة. إن تحقيق الجودة في المؤسسات الخدمية يضمن الحفاظ على دورها الريادي في المجتمع، ويدعم تقديم خدمات متميزة تساهم في التنمية وتلبية احتياجات المستفيدين.

وتشير دراسات عدة إلى أن هناك علاقة طردية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية في المؤسسات الخدمية، حيث كلما زادت تطبيقات عناصر إدارة الجودة، زادت اتجاهات هذه المؤسسات نحو تحقيق الميزة التنافسية. تعد الجودة من المزايا التنافسية الهامة من خلال الاهتمام بتقديم خدمات ذات مستوى عالٍ تميز المؤسسة عن غيرها، مما يساهم في تحقيق التميز في السوق ويعزز من قدرة المؤسسات على الاستمرار والنمو.

إن ضمان الجودة وتطبيق السياسات المناسبة يمثلان عنصرين أساسيين في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات الخدمية. كما تسعى حكومة المملكة العربية السعودية بشكل مستمر إلى تحسين جودة الخدمات عبر مؤسساتها المختلفة، بما يساهم في تحقيق تنافسية عالمية ومكانة متميزة بين الدول المتقدمة. ورغم ما أنجزته المؤسسات الخدمية في المملكة من تقدم ملحوظ، إلا أنها لا تزال بحاجة لمزيد من الجهود لتحسين جودة الخدمات بما يتناسب مع المعايير العالمية.

مشكلة الدراسة:

تواجه المؤسسات الخدمية في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية تحديات ملحوظة في تعزيز ميزتها التنافسية على الصعيدين المحلي والإقليمي. إذ تعتبر إدارة الجودة الشاملة (TQM) من

الاستراتيجيات الرئيسية التي يمكن أن تسهم في تحسين الأداء وزيادة الكفاءة، لكن غالبًا ما تعاني هذه المؤسسات من معوقات تعرقل تطبيق مبادئها بفعالية. تشير الدراسات إلى أن غياب استراتيجيات فعالة لإدارة الجودة يعيق القدرة التنافسية لهذه المؤسسات. حيث تُظهر نتائج دراسة سابقة مثل (العقلة، 2020) أن هناك مجموعة من المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والتي تشمل مشكلات تتعلق بالإدارة العليا، والموارد البشرية، والطلب، والموارد المالية، فضلاً عن جوانب التكنولوجيا الخدمية والثقافة التنظيمية. وقد جاءت معوقات الإدارة العليا والطلب في مقدمة تلك التحديات.

ورغم أن بعض المؤسسات الخدمية السعودية مثل مؤسسات التعليم قد حققت تقدماً ملحوظاً في تحسين مستوى خدماتها، إلا أن بقاء الكثير منها بعيداً عن المراكز العليا في التصنيفات الخدمية يمثل تحدياً يتطلب الدراسة. إذ يعتبر الوصول إلى تصنيفات عالمية مرموقة أمراً مهماً، مما يستدعي فحص كيفية تأثير تطبيق إدارة الجودة على تحسين الأداء والخدمات وتعزيز مكانة هذه المؤسسات التنافسية في السوق. لذا فإن هدف هذه الدراسة هو فهم دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز كفاءة المؤسسات الخدمية واستدامتها في بيئة تنافسية متطورة.

وتتمثل مشكلة هذه الدراسة في معرفة كيف تؤثر هذه المعوقات على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات الخدمية. ويتضح أن ضعف القدرة التنافسية في العديد من هذه المؤسسات يعود إلى عدم تكامل الجهود والعمليات المرتبطة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، مما يستدعي إعادة تقييم الأنظمة والإجراءات المتبعة. وعليه، تتمحور مشكلة الدراسة حول السؤال البحثي الرئيسي التالي: ما تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) على تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات الخدمية في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة الحالية في الجوانب الآتية:

الأهمية العلمية (النظرية)

- تساهم الدراسة في توسيع المعرفة الأكاديمية حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) ودورها في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات الخدمية.

- توفر الدراسة إطارًا نظريًا جديدًا لفهم العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والقدرة التنافسية، مما يمكن الباحثين من إجراء مزيد من الدراسات في هذا المجال.

- تسلط الدراسة الضوء على المعوقات التي تواجه المؤسسات في تطبيق إدارة الجودة، مما يساهم في تطوير الأدبيات المتعلقة بالجودة والخدمات.

الأهمية العملية (التطبيقية)

- تقدم الدراسة توصيات عملية للمسؤولين في المؤسسات الخدمية حول كيفية تعزيز تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة لتحسين الأداء وزيادة الكفاءة.

- تساعد الدراسة في تحديد العوامل الأساسية التي يمكن أن تساهم في إزالة المعوقات السابقة، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

- توفر الدراسة أدوات وأساليب لتقييم وتطبيق إدارات الجودة بشكل يساعد على تطوير استراتيجيات تنافسية فعالة.

القيمة المضافة للدراسة

- تزود الدراسة المؤسسات الخدمية في منطقة الرياض ببيانات وتحليلات دقيقة عن كيفية تحسين ميزتها التنافسية من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة.

- تعزز الدراسة الوعي بأهمية الجودة كمصدر رئيسي للتميز في بيئات الأعمال الحديثة، مما يشجع المؤسسات على الاستثمار في تحسين عملياتها وخدماتها.

- تساهم الدراسة في رفع مستوى التنافسية للمؤسسات على الصعيدين المحلي والإقليمي، مما يمكنها من تحقيق نتائج أفضل في المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية.

أهداف الدراسة:

الهدف العام

تهدف الدراسة إلى استكشاف أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) على الميزة التنافسية للمؤسسات الخدمية في منطقة الرياض.

الأهداف الفرعية:

1. تحليل مدى تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية.
2. دراسة العلاقة بين تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء في المؤسسات الخدمية.
3. تحديد العوامل الرئيسية التي تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية.
4. تقديم توصيات فعالة لتحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتعزيز الميزة التنافسية.

تساؤلات الدراسة:

1. ما مدى قيام المؤسسات الخدمية في منطقة الرياض بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟
2. ما تأثير إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في المؤسسات الخدمية؟
3. ما هي العوامل التي تعوق المؤسسات الخدمية من تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال؟
4. كيف يمكن للمؤسسات تحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة لزيادة ميزتها التنافسية؟

فروض الدراسة:

بهدف اختبار العلاقة بين متغيري الدراسة، يتم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية للدراسة:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) والميزة التنافسية للمؤسسات الخدمية في منطقة الرياض.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية 1: هناك تأثير إيجابي لتطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في المؤسسات الخدمية.

الفرضية الفرعية 2: تؤثر العوامل الثقافية والتنظيمية بشكل سلبي على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية.

الفرضية الفرعية 3: كلما زادت نسبة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، زادت إمكانية المؤسسات الخدمية في تحقيق أداء متفوق مقارنة بالمنافسين.

الفرضية الفرعية 4: هناك علاقة طردية بين تحسين كفاءة العمليات وزيادة الفعالية الناتجة عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

الدراسات السابقة

- دراسات تناولت إدارة الجودة:

- هدفت دراسة (البنيان، 2024، Albanyan, A.) إلى دراسة جودة التعليم عن بُعد خلال جائحة COVID-19 من منظور طلبة الجامعات السعودية. تناولت الدراسة خمسة معايير للجودة الفعلية للتعليم عن بُعد، وتم استخدام طريقة المسح الاجتماعي مع استبانة تم توزيعها على عينة بلغت (4022) طالبًا من 20 جامعة وكلية سعودية. أظهرت النتائج أن محور التفاعل حصل على أعلى تقييم متوسط، بينما كان محور التقييم هو الأدنى. كما أظهرت الدراسة أن الطلبة وافقوا على أن التعليم عن بُعد كان مفيدًا خلال الجائحة، ولكنه أقل فعالية من التعلم وجهًا لوجه، وأعربوا عن تقديرهم للعناصر مثل الدروس المباشرة والتفاعل.

- هدفت دراسة (العلوبي، 2024، Alholiby) إلى استكشاف قضايا تطبيق أنظمة ضمان الجودة الأجنبية والاعتمادات الدولية في قطاعات التعليم العالي في الدول النامية. استخدمت الدراسة منهجية بحث استكشافية تتضمن تحليلًا سياقيًا وإيديولوجيًا للموضوع، بهدف تقييم كيفية تأثير أنظمة الاعتماد الدولي وضمان الجودة على تطوير قطاع التعليم في هذه الدول. كانت الأداة المستخدمة هي تحليل الأدبيات، وتضمنت العينة دراسات سابقة ذات صلة. كشفت النتائج أهمية التعاون بين خبراء الوكالات لتحقيق نتائج تعليمية مرغوبة، كما توضح التحديات المالية والاجتماعية والثقافية التي تواجه تطوير التعليم العالي في الدول النامية. توصلت الدراسة إلى ضرورة إعادة النظر في الأطر الوطنية المتعلقة بالاعتماد الدولي لتعزيز التنافسية في المجال التعليمي العالمي.

- هدفت دراسة (الكهلان وخصاونة، 2024، Al-Kahlan & Khasawneh) إلى التحقيق في درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر الإداريين. تم استخدام منهجية البحث الكمي باستخدام الاستبانة

التي تم تطبيقها على عينة طبقية من المديرين الذين يعملون في وزارة التعليم السعودية. أظهرت نتائج الدراسة وجود تفاوتات كبيرة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) ودمج التخطيط الاستراتيجي بين الأدوار الإدارية المختلفة. كما تبين أن رؤساء الإدارات حصلوا على أعلى الدرجات، مما يبرز دورهم الكبير والمؤثر في الوزارة. تؤكد النتائج أهمية تنفيذ التدخلات المستهدفة وتعزيز برامج تطوير القيادة لدعم ممارسات (TQM) وضمان توافقها مع الأهداف الاستراتيجية.

- هدفت دراسة (رحمن ونسرين، 2024, Rahman & Nasrin) إلى التعرف على جودة الخدمة المدركة في مؤسسات التعليم العالي في بنغلاديش، وعوامل النجاح لممارسات إدارة الجودة الشاملة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استبانة من عينة مكونة من (722) طالبًا من أربع جامعات حكومية. كشفت النتائج وجود حواجز كبيرة تؤثر على جودة الخدمة المدركة، مثل بيئة التعلم غير الكافية، إدارة العلاقات مع الطلبة بشكل غير فعال، وعدم رضا الطلبة، وهو ما يستدعي تحسين معايير جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي.

- هدفت دراسة (هندريان وسوبرنو، 2024, Hendrian & Suparno) إلى تحليل تأثير إدارة الجودة الشاملة (TQM) في إدارة التعليم العالي لتحسين جودة التعليم في إندونيسيا. استخدمت الدراسة المنهج النوعي وتحليل تطوير مبادئ TQM في سياق التعليم العالي. تم تحليل البيانات بشكل نوعي من خلال تقليل البيانات، وعرض البيانات، وأظهرت النتائج أن إدارة التعليم العالي تلعب دورًا حاسمًا في إعداد قوة عمل ذات جودة، وأن TQM يمكن أن يحسن جودة خدمات التعليم. تشمل العوامل الداعمة لتنفيذ TQM الحوكمة الجيدة، بينما تشمل العوامل المعيقة القيود البيروقراطية ونقص كفاءة الخدمات العامة. لذلك، يجب أن يأخذ تنفيذ TQM في الاعتبار هذه الجوانب لتحقيق تحسينات أكبر في جودة التعليم العالي.

- هدفت دراسة (المونتي وآخرون، 2024, Almuntfijy et al) إلى تطوير إطار عمل متكامل لممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM) والمسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) في مؤسسات التعليم العالي. استخدمت الدراسة منهجية مقارنة، حيث تم مراجعة الأدبيات السابقة لتطوير إطار نظري يدمج بين TQM وCSR. وتم تحديد الممارسات الرئيسية لـ TQM-CSR التي من المتوقع أن تعزز الأداء التنظيمي. كما تم اختيار أداء الموظفين كمتغير وسيط، مما يبرز أهميته لنجاح

المؤسسة بشكل عام. وقدمت الدراسة إرشادات عملية لتنفيذ ممارسات TQM-CSR في مؤسسات التعليم العالي، وتسلط الضوء على أهمية أداء الموظفين في تحقيق النجاح التنظيمي.

- هدفت دراسة (إيف وآخرون، 2024، Eve et al.) إلى استكشاف جودة التعليم العالي من خلال تحليل آراء عمداء الكليات في فرنسا. استخدمت الدراسة منهجية تجريبية طبيعية، حيث تم تنفيذ تفويض لإدارة الجودة لجميع مؤسسات التعليم العالي التي تقدم برامج تدريب عملية. تم إجراء مقابلة مع عمداء أكاديميين من جميع التخصصات الرئيسية لجمع آرائهم حول الجودة. أظهرت النتائج وجود قواسم مشتركة بين الآراء، مما ألهم مجموعة من الفرضيات القابلة للاختبار لتطوير النظرية والبحث المستقبلي.

- هدفت دراسة (إبيدوني وآخرون، 2020، Ibidunni et al.) إلى استقصاء أهمية إدارة الجودة في مخرجات البحث في مؤسسات التعليم العالي، مع التركيز على بعض الجامعات الخاصة في نيجيريا. قام الباحثون بالتحقيق في العلاقة بين TQM ومخرجات البحث في مؤسسات التعليم العالي في نيجيريا. اعتمدت الدراسة تصميمًا وصفيًا لجمع البيانات من أعضاء هيئة التدريس المعتمدين على البحث في ثلاث جامعات مرموقة. باستخدام تحليل PLS-SEM، أثبتت الدراسة العلاقة بين مكونات أدوات TQM والقيم والمنهجيات ومخرجات البحث في مؤسسات التعليم العالي. وجدت الدراسة أن مجالات إدارة الجودة الشاملة، وبشكل خاص أدوات TQM والقيم، ترتبط إيجابيًا بمخرجات البحث في مؤسسات التعليم العالي. تشير النتائج إلى أن تنفيذ إدارة الجودة الشاملة، وخاصة من خلال أدواتها المختلفة وقيمها ومنهجياتها، سيكون له تأثير إيجابي على تحسين مخرجات البحث في مؤسسات التعليم العالي.

- هدفت دراسة (بادرو وآخرون، 2024، Padró et al.) إلى التحقيق في تأثير إدارة الجودة الشاملة (TQM) على النظام القانوني في أستراليا. استخدمت الدراسة تحليل الوثائق والسياسات لفحص التشريعات والقوانين ذات الصلة، مع التركيز على قانون وكالة جودة التعليم العالي والمعايير الأسترالية لعام 2024. تضمن التحليل عينة من الوثائق القانونية الداعمة، حيث تم العثور على ممارسات TQM مدمجة في اللغة القانونية. أظهرت النتائج أن الأنظمة القانونية الحالية تتبنى مبادئ TQM لدعم الإجراءات التنظيمية، مما يعكس أهمية هذه المبادئ في التأثير على سلوكيات

المنظمات، كما بينت مدى تأثير السياسات الحكومية على العمليات والتخطيط الاستراتيجي للمنظمات.

- هدفت دراسة (أغبولا، 2024، Agboola) إلى استكشاف نهج إدارة الجودة الشاملة (TQM) في إدارة نظام التعليم العالي في جامايكا وتأثيره على فعالية القيادة. استخدمت الدراسة استبيانًا تم تطويره لجمع المعلومات من عمداء وموظفي الإدارة ومديري الأقسام، حيث تم تحليل فعالية الإدارة في ستة مجالات رئيسية. أظهرت النتائج أن تطبيق نماذج ومبادئ TQM يمكن أن يسهم في تحسين السياسات المؤسسية والوطنية، مما يعزز فعالية الإدارة في التعليم العالي ويعالج التحديات الحالية.

- هدفت دراسة (عباس وآخرون، 2024، Abbas et al) إلى استكشاف دور نظام إدارة الجودة (QMS) في مؤسسات التعليم العالي (HEIs) في تطوير مهارات التوظيف لدى الخريجين. اعتمدت الدراسة على نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة لتحليل تأثير QMS في مؤسسات التعليم العالي العامة في لندن، المملكة المتحدة، على توظيف خريجي إدارة الأعمال وعلوم الكمبيوتر والهندسة. استخدمت الدراسة تقنية أخذ العينات غير الاحتمالية، وشملت بيانات من 702 طالبًا محليًا ودوليًا. أظهرت النتائج أن QMS يعد عاملاً مهماً في تعزيز توظيف الخريجين، كما تبين أن التعاون بين الصناعة والأكاديمية يعمل كوسيط جزئي في هذه العلاقة.

- هدفت دراسة (محسن وآخرون، 2024، Mohsin et al) إلى دراسة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة (TQM) والأداء المستدام (SP) للشركات في باكستان، كما تركزت الدراسة على دور إدارة المعرفة (KM) كعامل وسيط بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المستدام، مع التركيز على أبعادها الأربعة: إنشاء المعرفة (KCR)، واكتساب المعرفة (KAC)، ومشاركة المعرفة (KSH)، وتطبيق المعرفة (KAP). استخدم الباحثون استبانة تم توزيعها على عينة بلغت 220 مديرًا في الشركات الصغيرة والمتوسطة في خمس مدن صناعية رئيسية. أظهرت النتائج أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة تؤثر إيجابيًا على الاستدامة البيئية والاقتصادية للشركة، كما أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة تؤثر بشكل كبير على جميع أبعاد إدارة المعرفة، وأن إدارة المعرفة تؤثر إيجابيًا على الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية. وأكدت النتائج على الدور الوسيط المهم لإدارة المعرفة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المستدام.

- هدفت دراسة (القيوضي وآخرون، 2024، Al-Qayoudhi et al.) إلى دراسة إجراءات إدارة الجودة الشاملة (TQM) في جامعة التقنية والعلوم التطبيقية (UTAS) في سلطنة عُمان، وتحديد العوامل الأساسية للنجاح في تنفيذ نظام إدارة الجودة الشاملة في UTAS. وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي واستبانة تم توزيعها على عينة بلغت 722 من الإداريين في سبع كليات تكنولوجيا ضمن UTAS، باستخدام تقنية العينة المريحة. أظهرت النتائج وجود علاقة هامة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والتزام الإدارة العليا، والتحسين المستمر، وتطوير وتمكين الموظفين، والتخطيط الاستراتيجي. أبرزت الدراسة الجودة كأهم طريقة في التعليم العالي، وأضادت العوامل الأساسية لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة في UTAS، مقدمة تحسينات مستقبلية في عدة مجالات من العمليات في UTAS.

- هدفت دراسة (بسواكرما ودوكمال، 2023، Biswakarma & Dhakal) إلى استكشاف مستوى تنفيذ السياسات وتحديات التنفيذ في مؤسسات التعليم العالي النيبالية التي تقدم برامج تعليمية في مجال التعليم الفندقية. استخدمت الدراسة منهجاً مختلطاً مع استبيان وجدول مقابلات هيكلية، حيث شملت عينة مكونة من 42 محترفاً و33 طالباً في التعليم الفندقية. أظهرت النتائج أن نيبال أدركت أهمية ضمان الجودة والاعتماد في التعليم العالي، وأن السياسات المتعلقة بذلك قد تم تطويرها، رغم أن تنفيذها يواجه تحديات وفجوات. كما أكدت الدراسة على ضرورة تعزيز مشاركة الفاعلين، ووضوح السياسات، والشفافية في التغذية الراجعة، إضافة إلى تحسين تقنيات التدريس والموارد البحثية لتعزيز الثقافة الجامعية وإنجاز الطلبة.

- هدفت دراسة (العصامي، 2021) إلى الكشف عن معوقات ضمان الجودة والاعتماد بكلية التربية في جامعة طنطا، وبتطبيق المنهج الوصفي المسحي، تم استخدام استبانة على عينة عشوائية طبقية بلغت 20 عضو هيئة تدريس. أشارت النتائج إلى وجود معوقات بكلية التربية في طنطا تحول دون تحقيق الجودة والاعتماد الأكاديمي، وكانت المعوقات بالترتيب: المقررات الدراسية، المناخ التعليمي، ضعف التمويل المخصص للأنشطة بالكلية، الطلب، إدارة الكلية والمهارات التكنولوجية الحديثة، وأخيراً المعوقات المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس.

- هدفت دراسة (الأحمري وعبد القادر، 2022) إلى توضيح أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي، والتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لمنسوبي جامعة الملك خالد بأبها، ودراسة

العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي بالجامعة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، مع الاستبانة كأداة رئيسية، حيث تم توزيعها على 23 موظفًا بالجامعة. أظهرت النتائج أن معدل تطبيق إدارة الجودة الشاملة كان 33.03%، وأن التزام الإدارة بمعايير الجودة يحسن الأداء الوظيفي، مع ملاحظة ضعف الحوافز الممنوحة. قدمت الدراسة توصيات بتعزيز مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات وتحسين الحوافز المادية والمعنوية.

- هدفت دراسة (العقلة، 2021، AIOqlah) إلى التعرف على العوائق التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وأثر متغيرات الجنس، المرتبة الأكاديمية، والكلية في وجهات نظرهم. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والنهج الكمي، مع الاستبانة كأداة رئيسية تم تطبيقها على عينة بلغت 303 أعضاء هيئة تدريس في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل. أظهرت النتائج أن العوائق المتعلقة بالإدارة العليا كانت في المرتبة الأولى، تليها عوائق الطلب، في حين كانت عوائق الموارد المالية والموارد البشرية في آخر القائمة. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروقات إحصائية ذات دلالة بين العوائق وفقًا للمتغيرات المدروسة.

- هدفت دراسة (مسلم وآخرون، 2023، Msallam et al) إلى تحديد واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الجامعية في قطاع غزة. استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي واعتمدوا الاستبانة كأداة تتكون من 20 عبارة، واستهدفت عينة عشوائية طبقية بلغت 202 موظفًا أكاديميًا وإداريًا موزعين على 10 كليات جامعية. وخلصت نتائج الدراسة إلى أن التطبيق العام لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة في الكليات الجامعية في قطاع غزة كان ملائمًا، بنسبة 23.37%. كما وُجدت فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في متوسطات استجابات المشاركين تعزى إلى الجنس، ولصالح فئة الذكور، بالإضافة إلى فروق تعزى إلى الكلية ولصالح الكلية الجامعية للعلوم المهنية. لم توجد فروق بين المتوسطات تعزى إلى المؤهلات العلمية، طبيعة العمل، أو سنوات الخدمة.

- دراسات تناولت الميزة التنافسية:

- هدفت دراسة (كيمب، 2024، Kemp) إلى استكشاف كيفية تحقيق الشركات ميزة تنافسية باستخدام الذكاء الاصطناعي (AI). على الرغم من أن الذكاء الاصطناعي بدأ يتغلغل في الأنشطة التجارية، إلا أن فهمنا لكيفية استخدامه لخلق قيمة فريدة لا يزال محدودًا. وللتعامل مع هذه الفجوة، قدمت الدراسة مفهوم "الذكاء الاصطناعي الموقعي" وأبرزت أهميته في تحقيق مزايا تنافسية تعتمد

على الذكاء الاصطناعي. يُسلط الضوء على الأنشطة التنظيمية المتعلقة بموضوعة الذكاء الاصطناعي مثل التأسيس، والحدود، وإعادة التكوين. كما تُوضّح الشروط التي تجعل هذه الأنشطة تساعد الشركات بشكل أفضل في تطوير قدرات تعتمد على الذكاء الاصطناعي تكون محددة للشركة وفعالة من حيث التكلفة، وتتناسب مع الفرص في البيئة الاستراتيجية. تقدم هذه الورقة إطارًا تكامليًا لربط مساعي الشركات في مجال الذكاء الاصطناعي بالميزة التنافسية.

- هدفت دراسة (ساونيلّا وآخرون، 2024، Saunila et al.) إلى تحليل العلاقة بين استدامة الأعمال والتنافسية للشركات، ودور الشراكات في الاستدامة كوسيط في هذه العلاقة. قامت الدراسة بتصنيف بُعدين للاستدامة (الاستدامة البيئية والاجتماعية) اللذين يُعتبران ضروريين لتحقيق استدامة الأعمال. واقترحت الدراسة أن الشراكة في الاستدامة تعمل كوسيط في العلاقة بين استدامة الأعمال والتنافسية للشركات. تم اختبار ثلاث فرضيات باستخدام تحليل الانحدار لتحديد العلاقة بين استدامة الأعمال والشراكة في الاستدامة والتنافسية للشركات. جمعت البيانات باستخدام استبيان منظم من 470 شركة تعمل في قطاع البناء في فنلندا. أظهرت النتائج أن الاستثمار في الاستدامة البيئية يعزز مباشرة تنافسية الشركات، في حين أن الاستثمار في الاستدامة الاجتماعية لا يحقق ذلك. علاوة على ذلك، تعمل الشراكات في الاستدامة على تعزيز العلاقة بين الاستدامة الاجتماعية وتنافسية الشركات، لكنها تثبط العلاقة بين الاستدامة البيئية والتنافسية.

- هدفت دراسة (هارت وروجرز، 2020، Hart & Rodgers) إلى مراجعة منهجية للأدبيات المتعلقة بالتنافسية في مؤسسات التعليم العالي. تم إجراء الدراسة في المملكة المتحدة، بتحليل 22 مقالة منشورة بين عامي 2000-2014، باستخدام منهجية ترانفيلد وآخرون (2003). استخدمت الدراسة قواعد بيانات مثل سكوبس، وويب أوف ساينس، ومكتبة جامعة هال، وجوجل سكولار. وجدت الدراسة أن التنافس ينشأ من مصادر داخلية وخارجية، وأن الضغوط الخارجية من الحكومات ومؤسسات التصنيف تلعب دورًا رئيسيًا. كما أشارت النتائج إلى أن المنافسة تؤدي إلى عواقب إيجابية وسلبية، حيث كانت التأثيرات السلبية أكثر وضوحًا على المؤسسات والأكاديميين والطلبة. أوصت الدراسة بضرورة وجود نهج متوازن لتحسين أداء المؤسسات ونموها.

- هدفت دراسة (شجاع الدين، 2022) إلى استكشاف درجة توافر تسويق الخدمات الجامعية والقدرة التنافسية في الجامعات اليمنية الأهلية، والعلاقة بينهما. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي

وطبق استبانة على عينة مكونة من 202 فردًا من هيئة التدريس. أظهرت النتائج أن تسويق الخدمات الجامعية حصل على متوسط (7.02 من 10)، بينما حصل محور القدرة التنافسية على متوسط (7.02 من 10)، مع تقييم متوسط للقدرة التنافسية الداخلية والخارجية. كما بينت الدراسة وجود علاقة قوية وطرديّة بين تسويق الخدمات وتعزيز القدرة التنافسية، حيث كان لتسويق الخدمات الجامعية تأثير دال إحصائيًا بنسبة 22.03% على تعزيز القدرة التنافسية.

- هدفت دراسة (قحوان وآخرون، 2020) إلى استكشاف العلاقة بين التوجه الريادي والميزة التنافسية لمؤسسات التعليم الفني بمحافظة عمران-اليمن. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من عينة مكونة من 34 فردًا من الكادر الإداري والتدريسي في 2 كليتي مجتمع حكوميتين وأهلية. أظهرت النتائج أن مستوى التوجه الريادي والميزة التنافسية في الكليات كان "متوسطًا"، وأن هناك علاقة معنوية موجبة بينهما. كما تبين أن للتوجه الريادي أثرًا دالًا في تحقيق الميزة التنافسية، مما يشير إلى أهمية تعزيز التوجه الريادي لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة للكليات.

- هدفت دراسة (عز الدين، 2020) إلى استكشاف دور إدارة العلاقات العامة في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية الأهلية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي، مع تطبيق استبانة على عينة من 242 قياديًا أكاديميًا وإداريًا في جامعات أهلية بصنعاء. أظهرت النتائج أن دور إدارة العلاقات العامة كان كبيرًا بمعدل (7.22 من 10)، كما حقق مستوى الميزة التنافسية متوسطًا قدره (7.22 من 10)، مع تميز بُعد التكلفة (7.20) ثم الجودة والتميز (7.33). كما أظهرت النتائج علاقة قوية بين المجالات، مع معامل تحديد ($R^2 = 0.853$). لم تُظهر الدراسة فروقًا ذات دلالة إحصائية حسب النوع الاجتماعي أو مجال العمل، بينما أظهرت فروقًا لصالح الذكور في بعض الأبعاد، ولصالح الأكاديميين في بعض مجالات التميز المؤسسي. كما تبين وجود فروق ذات دلالة تبعًا لمتغيرات المؤهل العلمي، السن والخبرة، ونوع الوظيفة لصالح فئات معينة.

- هدفت دراسة (أبو أصبع، 2023) إلى التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية اليمنية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لمجموعة من الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة (الجودة الشاملة، والميزة التنافسية) من حيث: المفهوم، الخصائص، الأهمية، المؤشرات، عناصرها، أبعادها، مصادرها، أنواعها، العوامل المؤثرة فيها، معايير الحكم على جودتها، وعلاقة إدارة الجودة الشاملة بالميزة التنافسية في الجامعات الأهلية اليمنية.

وخلصت الدراسة إلى تحديد مبادئ إدارة الجودة الشاملة والتي تمثلت بـ (التزام الإدارة العليا، التركيز على رضا العميل، التطوير والتحسين المستمر، المشاركة والعمل الجماعي) وأكدت دورها في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية اليمنية.

- هدفت دراسة الغليقة (2021) إلى تحديد درجة توافر متطلبات تعزيز الميزة التنافسية في المدارس العالمية في ضوء استراتيجيات التنافسية العامة من وجهة نظر قيادات المدارس العالمية، ومعرفة المعوقات التي تحد من القدرة على تعزيز الميزة التنافسية في هذه المدارس. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وأداة الاستبانة، وتكونت عينة الدراسة من 433 قائدًا. وبينت النتائج أن درجة توافر متطلبات تعزيز الميزة التنافسية في المدارس العالمية في ضوء استراتيجيات التنافسية العامة كانت "عالية"، وكانت معوقات تعزيز الميزة التنافسية "متوسطة"، كما كانت درجة موافقة العينة على مقترحات تعزيز الميزة التنافسية "عالية".

- هدفت دراسة عساف (2021) إلى تحديد العوامل المؤثرة في استدامة الميزة التنافسية للمدارس الثانوية بمحافظة غزة من خلال تحديد المخاطر المتسببة في فقدان المدارس الثانوية لميزتها التنافسية، وتحديد متطلبات استدامة هذه الميزة. استخدمت الدراسة المنهج النوعي، وكانت أداة الدراسة هي المقابلة، وتكونت العينة من 42 مديرًا ومديرة من محافظة غزة. بينت النتائج أن المحتوى الأكاديمي هو المجال الأكثر ضمانًا للمحافظة على الميزة التنافسية، وأن القصور الذاتي هو أكثر المخاطر المتسببة في فقدانها. كما ركزت المتطلبات لاستدامة الميزة التنافسية على التنافس والتحسين المستمر وتقييم الموارد.

تعليق عام على الدراسات السابقة

جوانب الاتفاق: أكدت جميع الدراسات أهمية إدارة الجودة الشاملة (TQM) في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز التميز التنافسي في المؤسسات الخدمية ومنها مؤسسات التعليم العام والعالي. على سبيل المثال، تناولت دراسة البنيان (2020) جودة التعليم عن بُعد، ودراسة العلوي (2020) التي أكدت على دور أنظمة الاعتماد الدولية في تعزيز الجودة.

جوانب الاختلاف: ركزت الدراسة الحالية على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية في المؤسسات الخدمية بالمملكة العربية السعودية، في حين أن العديد من الدراسات الأخرى، ركزت على

قضايا ضمان الجودة والاعتمادات الدولية في دول نامية أو مؤسسات تعليمية أخرى مثل (العلوي، 2020).

ما يميز الدراسة الحالية: تقدم الدراسة الحالية نتائج قيمة للمؤسسات الخدمية السعودية، حيث تسلط الضوء على كيفية تحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتعزيز الميزة التنافسية. تركز الدراسة على الجوانب العملية لتطبيق إدارة الجودة في هذه المؤسسات، مما يمكنها من تلبية احتياجات السوق بشكل أفضل وتعزيز الابتكار في الخدمات المقدمة.

كما تؤكد الدراسة الحالية على أهمية تقييم الأداء بآليات دورية وتبني نماذج الجودة الدولية، مما يساهم في تعزيز تنافسية المؤسسات على المستوى المحلي. وقد استخدمت الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا مع تصميم استبانة موجهة إلى القيادات الإدارية، مما يعزز موثوقية النتائج المحققة مقارنة ببعض الدراسات السابقة التي اعتمدت على طرق نوعية، مثل دراسة Hendrian & Suparno (2024). بالإضافة إلى ذلك، يبرز التركيز على المؤسسات الخدمية السعودية أهمية النتائج في السياق المحلي، مما يوفر رؤية عملية قابلة للتنفيذ تهدف إلى تطوير وتحسين الأداء في هذا القطاع الحيوي.

المنطلقات النظرية للدراسة

أولاً: إدارة الجودة الشاملة (TQM)

1. أهداف الجودة في المؤسسات الخدمية:

وفقاً للهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (2023: 27)، تهدف جودة التقويم والمتابعة للأداء إلى:

- ضمان الحفاظ على المستوى المطلوب من الجودة وتطويره.

- توفير ضمان للأطراف المعنية بأن الجودة تُحافظ عليها عند مستويات مماثلة لأفضل الممارسات في المؤسسات المتميزة في مناطق أخرى من العالم.

2. أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية:

بينت نتائج دراسات (الكهلن وخصاونة، 2020؛ رحمن ونسرين، 2020؛ هندريان وسوبرنو،

2020؛ المونتفي وآخرون، 2020؛ إبيدوني وآخرون، 2021؛ القيوضي وآخرون، 2020) أهمية تطبيق

(TQM) في المؤسسات الخدمية وأبرزها:

- تعزز من دور القيادة العليا في تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM) وضمان توافقها مع الأهداف الاستراتيجية.
- ينعكس تنفيذ TQM في تحسين وتعزيز التخطيط الاستراتيجي لتحقيق نتائج مميزة في الجودة المؤسسية.
- تحسين جودة الخدمات من خلال تطبيق TQM في المؤسسات، مما يؤدي إلى إعداد موظفين مؤهلين.
- تحد من التحديات البيروقراطية التي تعيق تطبيق TQM، مثل نقص الموارد وتضارب الأدوار الإدارية.
- تحسين مستوى الجودة المدركة حول بيئة العمل من قبل العملاء، مما يساهم في رفع جودة الخدمة المقدمة.
- توثيق الشراكة بين الممارسات الأكاديمية والإدارية لتحقيق تحسن مستمر في الأداء التعليمي والإداري.
- يرتبط TQM بشكل إيجابي بمخرجات المؤسسات، مما يعزز قدرتها على تحقيق الابتكار.
- يؤدي التحسين المستمر في جودة الخدمات من خلال تطبيق TQM، إلى تحسين بيئة العمل على جميع المستويات.
- يعزز التفاعل بين TQM والمسؤولية الاجتماعية من سمعة المؤسسة ومساهمتها المجتمعية.
- يفيد تطبيق TQM في دعم الحوكمة الجيدة وضمان استدامة الجودة داخل المؤسسات.

3. معايير الاعتماد وضمان الجودة في المملكة العربية السعودية:

تستند معايير الاعتماد وضمان الجودة في المملكة العربية السعودية إلى ممارسات جيدة في المؤسسات الخدمية، وهي تشمل أحد عشر معيارًا موزعة على خمس مجموعات (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، 2023):

- السياق المؤسسي: الرسالة والأهداف، السلطات والإدارة، إدارة ضمان الجودة.

- جودة التعلم والخدمة: التعليم والخدمة.

- دعم العملاء: خدمات الدعم، مصادر المعلومات.

- دعم البنية التحتية: المرافق، الإدارة المالية، عمليات التوظيف.

- الإسهامات الاجتماعية: البحث، العلاقات المؤسسية.

ويرى الباحث أن هذه المعايير تشكل إطاراً شاملاً لضمان جودة الخدمات في المؤسسات. فالسياق المؤسسي يعكس الرسالة والأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها، مما يضمن توجيه جميع الأنشطة نحو تحقيق تلك الأهداف. كما أن إدارة ضمان الجودة تلعب دوراً حاسماً في تحسين العملية الخدمية. ودعم الخدمة من خلال خدمات الدعم ومصادر المعلومات يعزز من تجربة المتعاملين ويزيد من فرص النجاح. وأخيراً، فإن البنية التحتية الجيدة تساهم في توفير بيئة عمل ملائمة، بينما تعكس الإسهامات الاجتماعية من خلال البحث والعلاقات المؤسسية، التزام المؤسسة بتحقيق تأثير إيجابي على المجتمع.

ثانياً: الميزة التنافسية في المؤسسات الخدمية

بينت نتائج دراسات (هارت وآخرون، 2020؛ هارت، باطينس فوبارا وروجر ز، وايموند، 2020؛ عباس وآخرون، 2020؛ بادرو وآخرون، 2020) أهمية تعزيز الميزة التنافسية في المؤسسات الخدمية وأبرزها الآتي:

1. تحسين أداء المؤسسات الخدمية بشكل مستمر.
2. تساهم في زيادة الحصة السوقية والتفوق في تقديم الخدمات.
3. تدعم قدرة المؤسسة على مواجهة المنافسة الشديدة في القطاع.
4. تساهم في تطوير مهارات وقدرات الكوادر العاملة فيها.
5. تعزز التعاون بين المؤسسات وسوق العمل لزيادة فرص التوظيف.
6. تؤثر في تحسين جودة الخدمة وتحديث أساليب الأداء.
7. تساعد في تطوير سياسات تتلاءم مع احتياجات السوق.
8. تعزز إدخال الجودة وتحسين قدرة المؤسسات على تلبية احتياجات العملاء.

9. تقوي العوامل التنظيمية التي تساهم في تطوير بيئة العمل.

10. تؤثر في التصنيفات العالمية للمؤسسات وتحسن الأداء في تقديم الخدمات.

11. تدفع إلى الابتكار المستمر الذي يعد أساسًا للتفوق في المؤسسات الخدمية.

12. تساهم في خلق نماذج خدمات جديدة يصعب تقليدها أو استنساخها.

13. تحقق التميز الاستراتيجي وتساهم في تطوير خدمات مميزة.

14. تسهل تخصيص الموارد واستراتيجيات التميز في ظل المنافسة.

15. تحقق الكفاءة وتساهم في تقليل تكاليف الخدمات مع تحسين جودتها.

وبناءً على ما سبق، يرى الباحث أن الميزة التنافسية غاية تسعى إليها جميع المؤسسات الخدمية، إلا أن تحقيقها لا يتم إلا بالتخطيط الاستراتيجي لها؛ والإبداع في استشعار التحديات التي تواجه المؤسسات اليوم مع الاستجابة بكفاءة وفاعلية في بيئة الأعمال المتغيرة، والتي تحرص كل جهة فيها على تطوير ميزاتها التنافسية.

أنواع الميزة التنافسية وخصائصها:

تتعدد أنواع الميزة التنافسية تبعاً لاختلاف الباحثين، ويلخص الباحث مجالات التنافسية - بما يتفق مع موضوع الدراسة الحالية - وفقاً لما نقله (الجنابي، 2023؛ الحيمي، 2023؛ لعرايجي، 2020؛ عز الدين، 2020) في الآتي:

1. ميزة التكلفة المنخفضة: قدرة المؤسسة على تقديم خدمات بتكلفة أقل من المنافسين.

2. ميزة الجودة والتميز: تقديم خدمات فريدة ومتميزة ذات قيمة عالية للعملاء، بجودة أعلى وخدمات ما بعد البيع.

3. ميزة الوقت الأقل: التميز في تقليل وقت تقديم الخدمات للعملاء.

أما خصائص الميزة التنافسية فأهمها، وفقاً لكل من (شعيب، 2021؛ عز الدين، 2020):

- القدرة على التجسيد: يجب أن تكون الميزة قابلة للتطبيق بشكل عملي.

- أن تكون حصرية ومحمية: يجب أن تكون الميزة فريدة وصعبة التقليد من قبل المنافسين.
 - أن تحقق الميزة قيمة مضافة حقيقية: وفائدة ملموسة يصعب على المنافسين تقليدها أو محاكاتها.
 - الفعالية والحسم: يجب أن تكون الميزة فعالة في تحسين الأداء والقدرة التنافسية.
- الميزة التنافسية مهمة باعتبارها سلاحاً أساسياً لمواجهة تحديات السوق والمنظمات المنافسة. تتميز بإيجاد نماذج جديدة متفردة يصعب تقليدها أو محاكاتها، لأن النماذج القديمة قد أصبحت معروفة ومتاحة.

تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الخدمية

في ظل المنافسة الشديدة بين المؤسسات الخدمية على مستوى العالم، أصبح تحقيق الميزة التنافسية أمراً بالغ الأهمية. حيث تسعى المؤسسات إلى جذب العملاء وتحقيق أهدافها، بتقديم خدمات ذات جودة عالية وبيئة عمل جاذبة. وبهذا الصدد، تشير الأدبيات السابقة إلى أنه يمكن للمؤسسات تحقيق الميزة التنافسية من خلال تحسين مجالات الميزة التنافسية، مثل (Heizer, 2017؛ أبوعرب، 2023؛ محمود، 2023؛ الجناحي، 2023؛ الحيمي، 2023؛ عز الدين، 2020) والتي أوضحت في مجملها أن تحسين الميزة التنافسية يتم من خلال المجالات الآتية:

1. التكلفة: تقديم خدمات بتكلفة أقل من المنافسين، وذلك عبر الاستفادة من الموارد المتاحة بشكل فعال، البحث عن مصادر التمويل البديلة، والابتكار في تقديم الخدمات.
 2. العميل: تلبية احتياجات وتوقعات العملاء بشكل أفضل، من خلال فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم جيداً، وبناء علاقة قوية معهم، والاستماع إلى آراء العملاء.
 3. الخدمات: تقديم خدمات ذات جودة عالية وقيمة مضافة للعملاء، مع التركيز على الجودة والابتكار في الخدمات والاعتماد على المعايير الدولية.
 4. المنافسة: تحديد نقاط القوة والضعف لدى المنافسين، وتطوير استراتيجيات تنافسية، من خلال تحليل المنافسين بشكل مستمر، وتحديد نقاط قوة المؤسسة وضعفها.
- وبذلك، تكمن الميزة التنافسية في تقديم قيمة أكبر للعملاء مع تكلفة أقل من المنافسين، ويمكن للمؤسسات تحقيقها من خلال تحسين مجالات التكلفة والعميل والخدمات والمنافسة.

المنهجية وطرق البحث

منهجية الدراسة

1. المنهج

ستتبنى هذه الدراسة منهج البحث الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لاستكشاف تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) على تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات الخدمية في منطقة الرياض. يركز هذا المنهج على دراسة الظواهر المتعلقة بالموضوع من خلال جمع وتحليل البيانات والمعلومات لفهم كيفية تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء العام للمؤسسات، مثل جودة الخدمة، ومستوى رضا العملاء، والقدرة التنافسية. سيتم جمع البيانات السابقة والدراسات ذات الصلة، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع المتخصصين في قطاع الخدمات لفهم كيفية تعزيز إدارة الجودة الشاملة والعوامل المؤثرة في هذا السياق، مما يساهم في استنتاج النتائج المرتبطة بتأثيرها على الميزة التنافسية.

2. سبب اختيار هذا المنهج

- ثباته على الأهداف والتساؤلات: يُعتبر المنهج الوصفي التحليلي الخيار الأنسب، حيث يمكن من تقييم العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية، وبالتالي الإجابة بفعالية على التساؤلات المطروحة.

- تمكين التحليل الشامل: يتيح هذا المنهج الجمع بين البيانات الكمية والنوعية، مما يساعد في تقديم رؤية شاملة حول العوامل المؤثرة على تطبيق إدارة الجودة وكيفية تعزيز الميزة التنافسية.

- التكيف مع السياق الديناميكي: يمكن هذا المنهج من استيعاب التحولات المستمرة في بيئات العمل الخاصة بالمؤسسات الخدمية، مما يعزز من قدرة الباحثين على تقديم توصيات فعّالة لتحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

3. مدى توافق هذا المنهج مع سياق الدراسة

يتوافق هذا المنهج بشكل كبير مع أهداف وتساؤلات الدراسة، حيث يهدف إلى تحليل تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية للمؤسسات الخدمية. من خلال دراسة العوامل التي تعزز من تطبيق هذه المبادئ وتقديم توصيات لتحسين الأداء، يسعى البحث إلى فهم كيفية رفع كفاءة التنافسية

في هذا القطاع. لذا، ستشكل النتائج المستخلصة من هذا المنهج مساهمة قيمة في إثراء المعرفة حول إدارة الجودة الشاملة في السياق السعودي.

مجتمع الدراسة وعينتها

1. مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الأفراد أو المؤسسات المعنية بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية بالرياض، بما في ذلك:

- المؤسسات الخدمية: التي تعتمد على الجودة الشاملة كجزء أساسي من استراتيجياتها.
- المتخصصون: مثل مديري الجودة، ومهندسي العمليات، والعاملين في مجال تحسين الجودة.
- الأكاديميون: الذين يدرسون أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء والسوق.

2. عينة الدراسة

تشير العينة إلى مجموعة فرعية تمثل المجتمع الأكبر، وسيتم اختيارها لجمع البيانات المطلوبة لتحقيق أهداف الدراسة. ستكون هذه العينة مختارة وفق المعايير التالية:

- حجم العينة: سيتم تحديد عدد يتراوح بين 100 و150 فردًا لضمان شمولية النتائج وتمثيل مختلف شرائح المؤسسات الخدمية.
- طريقة اختيار العينة: سيتم استخدام أسلوب العينة العشوائية لتفادي التحيز وضمان تمثيل العوامل المختلفة التي تعزز من تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسات الخدمية.

أداة الدراسة:

1. وصف الأداة

ستكون أداة الدراسة عبارة عن استمارة مقابلة مصممة بعناية لجمع البيانات حول تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) على تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات الخدمية في منطقة الرياض. تهدف هذه الأداة إلى استكشاف التجارب والآراء والمعلومات التي تخص الفئات المستهدفة من المتخصصين والعاملين في القطاع.

آلية إعداد أداة الدراسة

1. تصميم الاستمارة: سيتم بدء العمل بتصميم استمارة المقابلة، وسيتم تضمين مجموعة متنوعة من الأسئلة الكمية والنوعية لضمان تغطية شاملة حول تأثير إدارة الجودة الشاملة، مما يمكن من الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة.
2. استشارة الخبراء: سيتم مراجعة الاستمارة من قبل مجموعة من الخبراء الأكاديميين والمتخصصين في إدارة الجودة لضمان دقتها وملاءمتها للأهداف البحثية.
3. تجربة أولية: سيتم إجراء تجربة أولية مع مجموعة صغيرة من المشاركين غير المنتمين لعينة الدراسة الرئيسية، لتقييم وضوح الأسئلة وسهولة الإجابة عليها.

مكونات الأداة

1. المقدمة: تحتوي على بيان الهدف ومبررات الدراسة وأهمية المشاركة.
2. الأسئلة الديموغرافية: تشمل الخلفية الأكاديمية، والخبرة العملية، ونوع المؤسسة.
3. قسم إدارة الجودة الشاملة: يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى تقييم مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات، وتأثيراتها المحتملة على جودة الخدمة وكفاءة العمل.
4. تحليل الميزة التنافسية: أسئلة متعلقة بكيفية تحسين الميزة التنافسية من خلال تطبيق مبادئ الجودة، مستندة إلى آراء وتجارب المشاركين.
5. التحديات والعقبات: أسئلة تتمحور حول التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة وكيفية التغلب عليها.

إجراءات التحقق من صلاحية الأداة

سيتم استخدام تقنيات مثل مراجعة من قبل المحكمين (المتخصصين) لضمان دقة الأسئلة وملاءمتها للموضوع، بالإضافة إلى مطابقة الأسئلة مع الأهداف البحثية. واستنادًا إلى النتائج المستخلصة من التحليل، سيتم إجراء تعديلات على الأسئلة لضمان تحسين الصدق والثبات قبل استخدامها في العينة الرئيسية.

حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية:

تتركز هذه الدراسة على استكشاف تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) على تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات الخدمية. وسوف تقتصر الدراسة على دراسة هذه المبادئ من خلال فحص آراء وتجارب العاملين في تلك المؤسسات، مما يعني أن النتائج ستكون محدودة بنطاق إدارة الجودة الشاملة فقط، وليست شاملة لمجالات الإدارة الأخرى أو الأنظمة المختلفة التي قد تؤثر على الأداء المؤسسي.

2. الحدود المكانية:

تقتصر حدود هذه الدراسة على منطقة الرياض، مما يعني أن النتائج ستكون مرتبطة بالسياق الثقافي والاقتصادي والاجتماعي لهذه المنطقة. وبالتالي، قد لا تكون النتائج قابلة للتعميم على مناطق أخرى في المملكة أو في دول أخرى، نظراً للاختلافات في التطبيقات الإدارية والبيئة التنظيمية.

3. الحدود البشرية:

ستشمل الدراسة عينة محددة من الأفراد العاملين في المؤسسات الخدمية في الرياض، ويمكن أن تشمل هذه العينة المديرين، ومشرفي الجودة، والموظفين. ومع ذلك، قد لا تشمل الدراسة مجموعة متنوعة من الفئات الوظيفية أو الأدوار الأخرى، مما قد يؤثر على شمولية النتائج ووجهات النظر المستخلصة.

4. الحدود الزمنية:

تستمر الدراسة لفترة محددة قد تمتد من بدء جمع البيانات إلى تحليل النتائج، مما يعني أن النتائج تمثل فترة زمنية معينة. يمكن أن تؤثر العوامل الزمنية، مثل الاتجاهات المتغيرة في إدارة الجودة أو التقنيات الجديدة، على مدى صلاحية النتائج على المدى الطويل، مما يقتصر التعميم على الفترات الزمنية المقابلة للسنة الحالية أو الفترة المحددة للدراسة.

المراجع:

المراجع العربية

1. أبو إصبع، علي فيصل (2020). دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية بالجامعات الأهلية اليمنية: دراسة تحليلية. مجلة الجامعة الوطنية، بدون مجلد (47)، 27-73.
2. أبو عرب، هبة (2023). دور تطبيق قواعد الحوكمة في تحقيق القدرة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي: دراسة تطبيقية على الكليات التقنية بمحافظة غزة. المؤتمر العلمي الثاني "الاستدامة وتعزيز البيئة الإبداعية للقطاع التقني"، 2023.
3. الأحمر، منى يحيى & عبد القادر، سليم برشيد (2022). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في الجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة الملك خالد بأبها. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 74(4)، 400-430.
4. آل ناصر، ناصر بن عبد الله (2020). أثر تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد في تطوير أداء الجامعات السعودية. مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، 1(2)، 2-2.
5. الجنابي، ثامر (2023). أثر البيئة الداخلية في تحقيق الميزة التنافسية في شركات الأعمال: دراسة تحليلية لعينة من الشركات السياحية في محافظة بابل. مجلة جامعة بابل للعلوم الصرفة والتطبيقية، 0(4)، 3-22.
6. حسن، شرف الدين سليمان، وعوض، هيثم طلعت (2020). العلاقات العامة كوسيلة لتحقيق الميزة التنافسية بشركة اسمنت عطبرة، رسالة ماجستير، جامعة شندي: السودان.
7. الحيمي، أنور عبد الله (2023). دور العلاقات العامة في تحقيق الميزة التنافسية، شركة يمن موبايل نموذجًا، رسالة ماجستير، الإدارة العامة، جامعة صنعاء: اليمن.
8. شجاع الدين، فضل محمد (2020). تسويق الخدمات الجامعية وعلاقته بتعزيز القدرة التنافسية للجامعات اليمنية الأهلية. دكتوراه غير منشورة، جامعة صنعاء، صنعاء، اليمن.
9. عابد، حنان درويش عمر (2023). إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي السعودي. مجلة البحث العلمي في التربية، 10(42)، 700-

10. عز الدين، إيمان علي سعد (2023). دور إدارة العلاقات العامة في تحقيق الميزة التنافسية لدى الجامعات اليمنية الأهلية، بحث مقدم استكمالاً لنيل درجة الماجستير التنفيذي في الإدارة العامة من مركز الإدارة العامة، جامعة صنعاء.
11. العصامي، هالة فوزي عبدالفتاح (2024). معوقات ضمان الجودة والاعتماد بكلية التربية جامعة طنطا. مجلة كلية التربية في العلوم التربوية، 41(4)، 32-47.
12. العلوبي، م. م. س. (2020). أنظمة ضمان الجودة الأجنبية والاعتمادات وتأثيرها على تطوير قطاع التعليم العالي في الدول النامية. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 40(0)، 402-423.
13. الغليقة، عبدالله عبد العزيز (2024). تعزيز الميزة التنافسية في المدارس العالمية في ضوء استراتيجيات التنافسية العامة. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 7(42)، 4222-4230.
14. قحوان، محمد قاسم، السوداني، مبروك، الجرباني، نصر. (2023). أثر التوجه الريادي في تحقيق الميزة التنافسية لكليات المجتمع الحكومية والخاصة بمحافظة عمران-اليمن. مجلة ستادوم للدراسات التربوية والنفسية، بدون مجلد (7)، 2-72.
15. لعراجي، إيمان (2024). أثر استراتيجية توظيف الموارد البشرية في الميزة التنافسية المستدامة: دراسة ميدانية في عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية سكيكدة. التكامل الاقتصادي، 3(7)،
16. محمد، أحمد (2023). نظم المعلومات التسويقية وأثرها في استدامة الميزة التنافسية المستدامة: دراسة استطلاعية. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 42(4).
17. محمد، محمود محمد (2020). عوامل بناء الميزة التنافسية في المؤسسات التعليمية. مجلة البحث العلمي في التربية، 04، 423-423.
18. الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (2023). دليل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في السعودية.

المراجع بالإنجليزية:

1. A case study of University of Technology and Applied Sciences (UTAS) in the Sultanate of Oman. PaperASIA, 40(2b), 59–72.
2. Abbas, J., Kumari, K., & Al-Rahmi, W. M. (2024). Quality management system in higher education institutions and its impact on students' employability with the mediating effect of industry–academia collaboration. Journal of Economic and Administrative Sciences, 40(2), 325–343.
3. Agboola, B. M. (2024). Total Quality Management (TQM) Approach to Administration of Higher Education Institutions
4. Albanyan, A. M. (2024). The quality of distance learning during COVID–19: Perspectives of Saudi university students. Heliyon, 10(13), e33731.
5. Alholiby, M. S. (2024). Foreign Quality Assurance Systems and Accreditations its Impact on Higher Education Sector Development in Developing Nations. Journal of Research in Humanities and Social Sciences, 15(2), 126–147.
6. Al-Kahlan, T. B. S., & Khasawneh, M. A. S. (2024). The degree of application of total quality management and its relationship to strategic planning in the ministry of education in the kingdom of Saudi Arabia from the point of view of administrators. Migration Letters, 21(S3), 61–76.
7. Almunfjy, L., Kowang, T. O., Alani, E., & Hazzaa, O. T. (2024). Total quality management and corporate social responsibility integrated practices for higher education institutions: Conceptual framework. International Journal of Professional Business Review, 9(2), e04392.
8. AlOqlah, R. M. A. (2021). Obstacles of TQM implementation in Saudi universities: An empirical study. Academic Journal of Interdisciplinary Studies, 10(4), 186–186.
9. Al-Qayoudhi, S. A. S., Mustafa Kamal, E., & Said, I. (2024). Success factors of total quality management (TQM) practices:

10. Biswakarma ,G. ,& Dhakal ,N. (2023). Policy Implementation of Quality Assurance and Accreditation in the Nepalese Higher Education Institutions Offering Hospitality Education.-02 , 02 ,40
11. Eve, A., Maurand-Valet, A., Hillon, Y. C., & Hillon, M. E. (2024). What deans say about quality: A natural experiment in
12. Hart, P. F. & Rodgers, W. (2023). Competition, competitiveness, and competitive advantage in higher education institutions: a systematic literature review. *Studies in Higher Education*, 49(11), 2153–2177.
13. Hart, P. F. & Rodgers, W. (2023). Competition, competitiveness, and competitive advantage in higher education institutions: a systematic literature review. *Studies in Higher Education*, 49(11), 2153–2177.
14. Heizer J., Render B., and Munson, C. (2017). *Operations management: sustainability and supply chain management*, 12th Edition, Pearson always learning: U.S.
15. Hendrian, H., & Suparno. (2024). Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Manajemen Pendidikan Tinggi terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan Indonesia. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 5(2), 2146–2161.
16. Ibidunni, A. S., Nwaodu, B. Y., & Mdaka, L. E. (2023). Bringing quality management to perspective in higher education institutions’ research output: A focus on selected private universities in Nigeria. *Heliyon*, 9(4), e15443.
17. Kemp, A. (2024). Competitive advantage through artificial intelligence: Toward a theory of situated AI. *Academy of Management Review*, 49(3), 618–635.
18. Mohsin, M., Shamsudin, M. N., Jaffri, N. R., Idrees, M., & Jamil, K. (2024). Unveiling the contextual effects of total quality management to enhance sustainable performance. *The TQM Journal*, ahead-of-print.

19. Msallam, Abdalqader A. ; Al Hila, Amal A. ; Abu Naser, Samy S. & Al Shobaki, Mazen J. (2020). The Reality of Achieving the Requirements of Total Quality Management in University Colleges. *International Journal of Academic Management*
20. Padró, F. F., Trimmer, K., Chang, H., & Green, J. H. (2024). TQM's presence within legal systems: example of impact on Australian higher education. *The TQM Journal*, 36(7), 1845–1864
21. Rahman, M. & Nasrin, S. (2024). Perceived service quality at higher education institutions: A study on the success factors of total quality management practices in Bangladesh. *Social Sciences & Humanities Open*, 10, 100997.
22. Saunila, M., Ukko, J., & Kinnunen, J. (2024). Sustainability partnership as a moderator in the relationship between business sustainability and firm competitiveness. *Business Strategy and the Environment*, 33(2), 123–133.
23. Ware, E. (2014). Investigate the Benefit Practice of Total Quality Management as Competitive Advantage in Corporate Institution: A Case Study of Cocoa–Cola Bottling Company Ghana Ltd. *Research Journal of Finance and Accounting*, 5(23)