

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) على الأداء الإداري في جامعة أم
القرى بمكة المكرمة

أسم الطالب

منى صادق الحامد

222001208

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025 - الفصل الدراسي الثالث

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
5	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
6	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
6	1.3. أهمية الدراسة
7	1.3.1. على المستوى النظري:
7	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6	1.4. أسئلة الدراسة
6	1.5. أهداف الدراسة
6	1.6. فرضيات الدراسة
6	1.7. نموذج الدراسة
7	1.8. منهجية الدراسة
7	1.9. الدراسة الميدانية
7	1.10. مخطط المشروع المقترح
8	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
9	2.1. المقدمة:
9	2.2. المتغير المستقل
9	2.3. المتغير التابع
9	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
10	2.5. الخاتمة
8	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تسعى الجامعات في الوقت الحالي إلى تطوير أدائها الإداري وتحسين جودة خدماتها لمواكبة التطور السريع في التعليم العالي. فقد أصبح تحقيق التميز المؤسسي هدفًا رئيسيًا تسعى إليه الجامعات من خلال تبني أساليب الإدارة الحديثة التي تركز على الجودة والتحسين المستمر. وتشير دراسة الخطيب (2022) إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يُعد من أهم الأساليب التي تساعد المؤسسات التعليمية على رفع مستوى الكفاءة والفعالية وتحقيق رضا المستفيدين، سواء كانوا طلابًا أو موظفين أو أعضاء هيئة تدريس.

كما بينت دراسة الحربي (2020) أن إدارة الجودة الشاملة لا تقتصر على تحسين العمليات الإدارية فحسب، بل تشمل تطوير أساليب التخطيط والتنظيم والمتابعة واتخاذ القرار، مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء الإدارية وزيادة فاعلية الأداء الإداري. وخلصت الدراسة إلى أن الجامعات التي تطبق مبادئ الجودة الشاملة تتميز بقدرتها على مواجهة التحديات وتحقيق أهدافها بسرعة وكفاءة في ظل بيئة تعليمية متغيرة.

أما دراسة الحميد (2021) فقد أوضحت أن أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة تتجاوز تحسين الأداء الإداري إلى رفع جودة الخدمات التعليمية والبحثية وتطوير بيئة العمل داخل الجامعات. كما أكدت أن الالتزام بمبادئ الجودة الشاملة يساهم في تحقيق رضا منسوبي الجامعة والمجتمع الخارجي، ويعزز مكانة الجامعة في المنافسة الأكاديمية. ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري للجامعات، باعتباره أحد العوامل الأساسية في تطوير مؤسسات التعليم العالي وتحسين كفاءتها وجودة مخرجاتها.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه الجامعات اليوم تحديات كبيرة في تحسين أدائها الإداري وتطوير خدماتها. رغم تطبيق بعض الجامعات لمبادئ إدارة الجودة الشاملة، إلا أن هناك ضعفًا في الوعي بأهميتها وقلة التدريب، بالإضافة إلى مقاومة التغيير من بعض الموظفين. أحيانًا، يُطبق مفهوم الجودة بشكل سطحي دون متابعة حقيقية للنتائج. لذا، تحتاج الجامعات إلى تحسين برامج التدريب وزيادة الوعي بأهمية الجودة لضمان تحقيق التميز في الأداء. الحميد، أ. م. (2021). مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 15(2)، 45-67.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

من خلال قراءة الدراسات السابقة، لاحظت أن أغلب الباحثين ركزوا على أثر إدارة الجودة الشاملة في الأداء الأكاديمي أو رضا الطلبة، بينما لم يهتموا كثيرًا بالأداء الإداري داخل الجامعات، رغم أهميته في نجاح أي نظام جودة (العتيبي، 2019).

كذلك، لا يوجد اتفاق واضح بين الباحثين حول أهم أبعاد الجودة الشاملة في الجامعات، فبعضهم يرى أن القيادة والمشاركة هما الأساس، والبعض الآخر يركز على التدريب والتحسين المستمر (الهاجري، 2021).

ككما أن أغلب الدراسات التي بحثت العلاقة بين الجودة الشاملة والأداء الإداري كانت في دول أجنبية، في حين أن البيئة العربية ما زالت تحتاج إلى دراسات أكثر في هذا الجانب (أبو رياش، 2020).

1.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي

أما من الناحية العملية، فالكثير من الجامعات تطبق الجودة الشاملة بشكل جزئي أو صوري، أي دون تبني حقيقي ومستمر من القيادات الجامعية (الخطيب، 2022).
أيضاً، لا يشارك الموظفون الإداريون بشكل فعال في تطبيق الجودة، مما يقلل من نتائجها (العمرى، 2021).
إضافة إلى ذلك، تفتقر بعض الجامعات إلى مؤشرات أداء واضحة تقيس أثر تطبيق الجودة الشاملة على الأداء الإداري (الحربي، 2020)

وفي نهاية هذه الفقرة مامدى أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري للجامعات؟

1.1. أهمية الدراسة:

تعد هذه الدراسة مهمة لأنها توضح كيف يمكن لتطبيق إدارة الجودة الشاملة أن يسهم في تحسين الأداء الإداري داخل الجامعات من خلال رفع مستوى الكفاءة والفعالية في العمل الإداري، وتعزيز رضا العاملين والطلبة. كما تساعد في تطوير البحث العلمي ورفع جودة العملية التعليمية ومخرجاتها. وتبرز أهمية هذه الدراسة أيضاً في كونها تساهم في دعم ثقافة الجودة داخل الجامعات وتشجع على تبنيها بشكل عملي ومستمر، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمؤسسات الأكاديمية (جامعة سعيدة، 2021)

1.1.1. على المستوى النظري:

تكمن الأهمية النظرية في أن هذه الدراسة تضيف معرفة علمية جديدة حول العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الإداري، وتساعد في فهم كيف يمكن لمبادئ الجودة (كالتحسين المستمر والقيادة والمشاركة) أن تطبق في بيئة التعليم العالي. كما ترفد الأدبيات السابقة بنموذج عربي يربط بين الجوانب النظرية والتطبيقية للجودة في الجامعات (جامعة سعيدة، 2021)

1.1.2. على المستوى التطبيقي:

أما الأهمية التطبيقية فتتمثل في أن نتائج هذه الدراسة يمكن أن تساعد القيادات الجامعية والإدارات الإدارية على تحسين أدائها من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة. كما تساهم في تطوير برامج تدريبية للموظفين الإداريين وتشجيع ثقافة العمل الجماعي والتميز، بما ينعكس على رضا العاملين والطلبة وجودة الخدمات الجامعية (جامعة سعيدة، 2021)

قائمة المراجع:

- الحמיד، أ. م. (2021). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري في مؤسسات التعليم العالي. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 15(2)، 45-6.
- العنبي، ن. (2019). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي والإداري في الجامعات السعودية. مجلة العلوم الإدارية، 11(2)، 45-68.
- أبو رياش، خ. (2020). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: دراسة مقارنة عربية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث الإدارية، 8(1)، 99-120.
- الهاجري، م. (2021). أثر القيادة الإدارية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الخليجية. مجلة التنمية الإدارية، 14(3)، 33-55.
- الحربي، س. (2020). مؤشرات الأداء الإداري في ظل تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات السعودية. مجلة إدارة الأعمال، 9(4)، 70-88.
- الخطيب، ر. (2022). تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي العربي. المجلة العربية للإدارة، 42(1)، 115-139.
- العمرى، ي. (2021). مستوى مشاركة العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية. المجلة الأردنية في العلوم الإدارية، 18(2)، 210-230.
- جامعة سعيدة. (2021). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي (جامعة سعيدة نموذجًا). موقع جامعة سعيدة. <https://www.univ-saida.dz>