

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ادارة اعمال



تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الإنتاجية في الشركات

إعداد الطالبة/ شيماء عبدالله الشهاري

الرقم الجامعي / 241002393

إشراف/

العام الدراسي:

٢٠٢٤

المحتويات

3	مقدمة:
4	مشكلة الدراسة:
6	أهمية الدراسة:
8	أهداف الدراسة:
9	تساؤلات الدراسة
9	فروض الدراسة:
10	الدراسات السابقة:
13	المنطلقات النظرية للدراسة:
18	المنهجية وطرق البحث:
19	أدوات الدراسة :
20	حدود الدراسة :
21	المراجع:

مقدمة:

يشهد عصرنا الحالي مجموعة من التحولات في كافة مجالات الحياة، حيث أسهم التقدم في التكنولوجيا والعلم في زيادة الوعي بأهمية التغيير والتطوير وضرورة متابعة كل ما هو جديد. هذا أدى إلى تركيز كبير على عمليات الإصلاح في معظم دول العالم. وقد حظيت إدارة الجودة الشاملة (TQM) باهتمام واسع، حتى أن المفكرين والباحثين وصفوا هذا العصر بأنه عصر الجودة.

وتعتبر إدارة الجودة الشاملة مفهوماً إدارياً حديثاً في أداء الأعمال وإدارتها بطريقة جديدة تتفوق على جميع المفاهيم الإدارية التقليدية. تركز إدارة الجودة الشاملة على تلبية متطلبات وتوقعات المستهلكين، سواء كانوا داخل المنظمة أو خارجها، وذلك من خلال فهم احتياجاتهم ومتطلباتهم ثم تلبيتها بالشكل الصحيح. يتم ذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للوصول إلى أعلى مستويات الأداء والإتقان. وبالنظر إلى الاقتصاد في المملكة العربية السعودية، نجد أن هناك شركات رائدة وعلاقة في السوق. من أبرز هذه الشركات الشركة السعودية للكهرباء، التي تعتبر من الشركات القيادية في السوق السعودي وتتميز بتقديم خدمة التيار الكهربائي لجميع مناطق المملكة. وقد رأى الباحث ضرورة دراسة واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركة السعودية للكهرباء في القطاع الجنوبي ومعرفة تأثيرها على الإنتاجية.

مشكلة الدراسة:

إدارة الجودة الشاملة تُعتبر من أكثر المفاهيم الفلسفية الرائدة التي جذبت اهتمام الباحثين والممارسين في مجال الإدارة. إنها تمثل فكراً إدارياً مغرباً للمنظمات التي تسعى لرفع إنتاجيتها وتحسين جودة منتجاتها، حيث أن لهذه الفلسفة أهمية كبيرة وتأثيراً ملحوظاً على أداء المنظمات، خاصة تلك التي تعتمد على منتجاتها وخدماتها. تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل صحيح لا يؤثر فقط على المنظمة نفسها، بل يمتد تأثيره إلى منتجات وخدمات المنظمة أيضاً.

الإنتاجية بقسميها الكلي والجزئي تُعد من أهم مصادر النمو الاقتصادي في العالم خلال العقود الثلاثة الماضية. وعلى مستوى الأداء الاقتصادي الكلي، يُعتبر التدني في معدلات الإنتاجية من الأسباب الرئيسية لانخفاض معدلات النمو في الدول العربية خلال التسعينات، وهي الفترة التي شهدت تراجعاً عاماً في متوسط معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي في العالم العربي. يُعد الارتقاء بمعدلات الإنتاجية أحد المكونات الأساسية في برامج الإصلاح الاقتصادي والهيكلية التي تُطبق حالياً في العديد من الدول العربية. أما على مستوى الاقتصاد الجزئي، فالإنتاجية إلى جانب النوعية والتكلفة تُعتبر من العناصر الأساسية في التنافسية الدولية. ولذلك، فإن تطوير هذه المكونات له أهمية خاصة للدول العربية في سعيها لتعزيز القدرات التنافسية لمؤسساتها وشركاتها.

نظراً لما يشهده العالم من انفتاح كبير، نجد أن مؤسسات ومنظمات المملكة العربية السعودية تتأثر بما يحدث في هذا العالم. فقد واجهت تحديات على مستوى الإدارة مثل مطالبات المواطنين للحكومة بتقديم أفضل الخدمات كما تفعل حكومات الدول المتقدمة. قد يكون لزيادة مستوى التعليم ونسبة الوعي بين أفراد المجتمع السعودي دور كبير في زيادة تلك المطالبات. بالإضافة إلى مكانة المملكة الدينية والسياسية والاقتصادية، جعلتها تواجه ضغوطاً خارجية لتطوير خدماتها. ومع محدودية الموارد المتاحة وتقلب أسعار النفط وارتفاع معدل الدين العام،

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في عدة جوانب رئيسية:

1. تحسين الأداء والجودة: تهدف الدراسة إلى تقديم فهم عميق لتطبيقات إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على الأداء والإنتاجية، مما يساهم في تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة.
2. رفع الإنتاجية: تساعد نتائج الدراسة في تحديد العوامل التي تساهم في زيادة الإنتاجية داخل المنظمات، مما ينعكس إيجابيًا على النمو الاقتصادي وتنافسية المؤسسات.
3. تقديم حلول عملية: تقدم الدراسة توصيات وإرشادات قابلة للتطبيق تساعد المؤسسات على تبني أفضل الممارسات في إدارة الجودة الشاملة، مما يساعدها على مواجهة التحديات الداخلية والخارجية.
4. دعم اتخاذ القرار: تزويد صناع القرار بالمعلومات والتحليلات اللازمة لتحسين السياسات والإجراءات الإدارية، مما يساهم في تعزيز كفاءة وفعالية الأداء الإداري.
5. تطوير القدرات التنافسية: تساعد الدراسة المنظمات على تعزيز قدراتها التنافسية من خلال تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة، مما يمكنها من تقديم خدمات ومنتجات ذات جودة عالية تفوق توقعات العملاء.
6. الاستفادة من التجارب الناجحة: تسلط الدراسة الضوء على تجارب ناجحة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مما يمكن المنظمات الأخرى من الاستفادة من هذه التجارب وتطبيق ما يناسبها.
7. مواكبة التطورات العالمية: تساهم الدراسة في تمكين المؤسسات من مواكبة التطورات العالمية في مجال الإدارة والجودة، مما يجعلها قادرة على التكيف مع المتغيرات السريعة في البيئة الاقتصادية والاجتماعية.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية، والتي يمكن تلخيصها على النحو التالي:

1. تحليل تطبيقات إدارة الجودة الشاملة: فهم كيفية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات، وتحديد مدى تأثيرها على تحسين الأداء والجودة.
2. تقييم تأثير إدارة الجودة الشاملة على الإنتاجية: دراسة العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وزيادة الإنتاجية في المؤسسات، مع التركيز على تحديد العوامل التي تساهم في تحسين الأداء الإنتاجي.
3. تحديد التحديات والفرص: استكشاف التحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتحديد الفرص المتاحة لتحسين الجودة والإنتاجية.
4. تقديم توصيات لتحسين الأداء: وضع توصيات وإرشادات عملية للمؤسسات حول كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بفعالية، مما يساهم في رفع مستوى الأداء والجودة.
5. دراسة الحالة في الشركة السعودية للكهرباء: تحليل واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركة السعودية للكهرباء، وخاصة في القطاع الجنوبي، ومعرفة تأثير ذلك على الإنتاجية وجودة الخدمات المقدمة.
6. تعزيز الوعي بأهمية الجودة الشاملة: نشر الوعي بأهمية إدارة الجودة الشاملة بين المؤسسات، وتحفيزها على تبني هذه الاستراتيجية لتحقيق مزايا تنافسية مستدامة.
7. مواكبة التطورات الحديثة: تعزيز قدرة المؤسسات على مواكبة التطورات الحديثة في مجال إدارة الجودة، وتبني أفضل الممارسات العالمية لتحسين الأداء.
8. دعم التنمية الاقتصادية: المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال تحسين الإنتاجية والجودة في المؤسسات، مما يعزز من قدرتها على المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية.

بإجمال، تهدف الدراسة إلى تقديم فهم شامل ومتكامل لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها الإيجابي على الأداء والإنتاجية، وتوفير أدوات واستراتيجيات عملية تساعد المؤسسات على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

تساؤلات الدراسة

ما هو واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركة السعودية للكهرباء بالقطاع الجنوبي؟ ما هو أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الإنتاجية في الشركة السعودية للكهرباء بالقطاع الجنوبي

فروض الدراسة:

- إن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركة السعودية للكهرباء بالقطاع الجنوبي ضعيف.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركة السعودية للكهرباء بالقطاع الجنوبي على الإنتاجية.

الدراسات السابقة:

1. دراسة الجبرين (2016): تناولت هذه الدراسة واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في جامعة الأمير سلطان الأهلية بمدينة الرياض من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. هدفت الدراسة إلى معرفة نسبة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة للتعليم العالي في الجامعات الأهلية. توصلت النتائج إلى أن تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة كبير، وكان أكثر المعايير تطبيقاً هو تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ومتابعة العملية التعليمية وتطويرها، في حين كانت معايير تطوير القوى البشرية واتخاذ القرار وخدمة المجتمع متوسطة في التطبيق. لم تظهر فروق في مدى تطبيق المعايير بناءً على الجنس أو الدرجة العلمية أو عدد سنوات الخبرة.

2. دراسة حسين (2014): هدفت هذه الدراسة إلى توضيح المتطلبات الرئيسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ودورها في التغيير التنظيمي في الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء المحدودة. بينت النتائج أن هناك التزاماً حقيقياً من قبل الإدارة العليا بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وأن مشاركة جميع العاملين في التطبيق تعزز ثقافة الجودة الشاملة. كما توصلت إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تغييرات جذرية في السلوك والفكر ونمط القيادة الإدارية وإجراءات العمل.

3. دراسة العربي (2013): هدفت إلى رصد أهم معايير الجودة في التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية وتطبيقها في كلية التربية بجامعة حائل. أوضحت النتائج أن هناك معايير تطبق بدرجة كبيرة في الكلية، وأخرى تطبق إلى حد ما وتحتاج إلى تفعيل، ومنها معايير تتعلق بمصادر التعلم والمرافق والتجهيزات وتوظيف الهيئة التدريسية والإدارية. كما بينت أن هناك معايير لا تطبق وتحتاج إلى خطة عاجلة لتفعيلها، خاصة تلك المتعلقة بعلاقة الكلية بالمجتمع.

4. دراسة مصطفى وآخرون (2012): هدفت إلى معرفة أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية، باستخدام جامعة المجمعة كنموذج تطبيقي. أظهرت النتائج أن

هناك تأثيرًا إيجابيًا لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء الأكاديمي، وأن متابعة العملية التعليمية وتطوير القوى البشرية يؤثران بشكل إيجابي على الأداء الأكاديمي.

5. دراسة الرشيدى (2011): تناولت ممارسات إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصناعي الكويتي. بينت النتائج أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة كان بدرجة عالية، حيث احتل تطوير العملية الإدارية المرتبة الأولى، يليه التحسين المستمر ودمج ثقافة الجودة مع ثقافة المنظمة، ثم التزام ودعم الإدارة العليا، وأخيرًا نظام المعلومات وبيانات الجودة.

6. دراسة الشراري (2010): هدفت إلى معرفة مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الوزارات السعودية واختلافها بناءً على المتغيرات الوظيفية والشخصية. أظهرت النتائج أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة كان متوسطًا، وأن هناك فروقًا في وجهات نظر أفراد العينة بناءً على مبادئ إدارة الجودة الشاملة المختلفة، ووجود فروق في مدى تطبيق مبادئ تدريب وتأهيل وتحفيز العاملين.

7. دراسة المطيري (2010): هدفت إلى دراسة أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الإنتاجية في شركة مرافق الكهرباء والمياه السعودية. توصلت النتائج إلى أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة له تأثير إيجابي على الإنتاجية، وكان مبدأ إدارة العمليات هو الأكثر تأثيرًا، يليه مبدأ القيادة الإدارية، ثم مبدأ الموارد البشرية ونتائج الأعمال.

8. دراسة الصويلح (2009): هدفت إلى قياس اتجاهات العاملين في الخطوط الجوية العربية السعودية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة. أظهرت النتائج أن اتجاهات العاملين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة كانت متوسطة، وأن التزام الإدارة العليا والتحسين المستمر وتشكيل فرق العمل وتدريب

العاملين كانت ذات اتجاهات متوسطة، بينما كانت اتجاهات العاملين نحو الحوافز ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات منخفضة.

9. دراسة (Usrof, Rania (2016): تناولت العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على الاستدامة التنظيمية. بينت النتائج أن نجاح المنظمات يعتمد على ممارساتها الإدارية في التخطيط والتنظيم والتوجيه والتحكم، وأن هذه الممارسات تؤثر بشكل ممتاز على تنفيذ إدارة الجودة الشاملة، مما يخلق قيمة في تحسين البيئة الاقتصادية. أوصت الدراسة بتركيز المنظمات على تحقيق أقصى قدر من الكفاءة والفعالية لتحسين النظام قيد التنفيذ، وأن تكون مبادئ إدارة الجودة الشاملة راسخة في عقول الموظفين وتطبق في جميع وحدات المنظمة.

ملخص

تشير الدراسات السابقة إلى أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها الإيجابي على الأداء والإنتاجية في مختلف المؤسسات. تتفق جميع الدراسات على أن إدارة الجودة الشاملة تعزز من الأداء التنظيمي وتساعد في تحقيق أهداف المؤسسات من خلال تحسين العمليات وتطوير القوى البشرية وتبني ثقافة الجودة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

1. مقدمة

يعتبر الإطار النظري أساساً هاماً لأي دراسة علمية، حيث يحدد الأسس والمفاهيم التي تستند إليها الدراسة. يركز هذا الإطار النظري على مفهوم إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM) وأثرها على الإنتاجية في المؤسسات، مع التركيز على تطبيق هذا المفهوم في الشركة السعودية للكهرباء بالقطاع الجنوبي.

2. مفهوم إدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM) هي فلسفة إدارية تهدف إلى تحقيق تحسين مستمر في جودة جميع العمليات داخل المؤسسة بهدف تحقيق رضا العملاء وزيادة الكفاءة والربحية. تقوم هذه الفلسفة على مجموعة من المبادئ والممارسات التي تركز على تحقيق الجودة في كل جوانب العمل ومن قبل جميع الموظفين. وتعتبر إدارة الجودة الشاملة إطاراً شاملاً يهدف إلى دمج جميع الأنشطة والعمليات داخل المؤسسة لتحقيق أعلى مستوى من الجودة.

تعريف إدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة هي نهج شامل يتضمن تحسين الجودة بشكل مستمر في جميع العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من قبل المؤسسة. تهدف هذه الفلسفة إلى تحقيق رضا العملاء من خلال تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة تتجاوز توقعاتهم. يتم تحقيق ذلك من خلال الالتزام بمبدأ التحسين المستمر وتطبيق معايير الجودة في جميع مراحل الإنتاج والخدمات.

تاريخ إدارة الجودة الشاملة

نشأت فلسفة إدارة الجودة الشاملة في اليابان بعد الحرب العالمية الثانية، حيث تبنت الشركات اليابانية مبادئ وممارسات الجودة المستندة إلى أفكار خبراء مثل إدواردز ديمينغ وجوزيف جوران. حققت الشركات اليابانية نجاحًا كبيرًا في تحسين جودة منتجاتها، مما أدى إلى زيادة التنافسية على المستوى العالمي. نتيجة لذلك، انتشرت مبادئ إدارة الجودة الشاملة إلى بقية العالم، وأصبحت معيارًا هامًا لتحقيق التميز والجودة في المؤسسات.

أهداف إدارة الجودة الشاملة

تسعى إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الأساسية، من بينها:

1. **تحقيق رضا العملاء:** يعد رضا العملاء الهدف الأساسي لإدارة الجودة الشاملة. يتم تحقيق ذلك من خلال تلبية وتجاوز توقعات العملاء فيما يتعلق بجودة المنتجات والخدمات.
2. **تحسين الكفاءة والإنتاجية:** تسعى إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين العمليات وتقليل الفاقد والعيوب، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية.
3. **تعزيز مشاركة الموظفين:** تعتمد إدارة الجودة الشاملة على مشاركة جميع الموظفين في جهود تحسين الجودة. يتم تحفيز الموظفين على الابتكار والمشاركة في عمليات التحسين المستمر.
4. **تحقيق التميز المؤسسي:** تهدف إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق التميز في جميع جوانب العمل، مما يساعد المؤسسات على تحقيق تنافسية عالية في الأسواق العالمية.

3. مبادئ إدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة (TQM) تعتمد على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تشكل أساس نجاحها وتطبيقها في المؤسسات. هذه المبادئ تهدف إلى تحسين الجودة في جميع جوانب المؤسسة من خلال

التركيز على العميل، والتحسين المستمر، والمشاركة الكاملة للموظفين، والقيادة الفعالة، واستخدام الأدوات الإحصائية لتحليل البيانات واتخاذ القرارات. فيما يلي تفصيل لهذه المبادئ:

3.1 التركيز على العميل

العميل هو محور اهتمام إدارة الجودة الشاملة. تركز المؤسسات التي تتبنى TQM على فهم احتياجات وتوقعات العملاء وتلبية هذه الاحتياجات بشكل يتجاوز توقعاتهم. لتحقيق هذا الهدف، يتم جمع المعلومات عن العملاء من خلال استبيانات، وملاحظات، وشكاوى، واستخدامها لتحسين المنتجات والخدمات. رضا العملاء هو المؤشر الرئيسي لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

3.2 التحسين المستمر

التحسين المستمر هو جوهر إدارة الجودة الشاملة. يعني هذا المبدأ السعي الدائم نحو تحسين جميع العمليات والأنشطة داخل المؤسسة. تُستخدم أدوات الجودة مثل دورة PDCA (التخطيط، التنفيذ، التحقق، التحسين) لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتنفيذ الحلول المناسبة. هذا النهج يساعد في تقليل الفاقد والعيوب، وزيادة الكفاءة والإنتاجية.

3.3 المشاركة الكاملة للموظفين

إدارة الجودة الشاملة تتطلب مشاركة جميع الموظفين في جهود تحسين الجودة. تشجع المؤسسات الموظفين على المساهمة بأفكارهم وملاحظاتهم، وتوفير لهم التدريب اللازم لفهم مبادئ وأدوات الجودة. فرق العمل المتعددة التخصصات تعمل معاً لحل المشكلات وتحسين العمليات، مما يعزز روح الفريق ويزيد من التزام الموظفين بأهداف الجودة.

3.4 القيادة الفعالة

القيادة الفعالة هي عنصر حاسم في نجاح إدارة الجودة الشاملة. يجب أن تكون القيادة على جميع المستويات ملتزمة بتطبيق مبادئ الجودة، وتوفير الدعم والموارد اللازمة لتحقيق التحسين المستمر. القادة يجب أن يكونوا قدوة في تطبيق مبادئ الجودة، ويشجعوا ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسة.

3.5 الاعتماد على البيانات واتخاذ القرارات المستندة إلى الحقائق

تتطلب إدارة الجودة الشاملة استخدام البيانات والمعلومات الدقيقة لاتخاذ قرارات مستنيرة. يتم جمع البيانات المتعلقة بالأداء والجودة من خلال أدوات إحصائية وتحليلها لتحديد الأسباب الجذرية للمشكلات واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة. هذا النهج يساعد في تقليل التخمين واتخاذ قرارات تعتمد على حقائق وأدلة ملموسة.

3.6 التحسين الجذري والتحسين التدريجي

إدارة الجودة الشاملة تشمل نوعين من التحسين: التحسين الجذري والتحسين التدريجي. التحسين الجذري يعني إجراء تغييرات كبيرة لتحسين العمليات والأنظمة بشكل شامل، بينما التحسين التدريجي يعني تنفيذ تحسينات صغيرة ومتواصلة على مدى الزمن. الجمع بين هذين النوعين يساعد المؤسسة على تحقيق تحسينات مستدامة في الجودة والأداء.

3.7 التركيز على العمليات وليس النتائج

بدلاً من التركيز فقط على النتائج النهائية، تركز إدارة الجودة الشاملة على تحسين العمليات التي تؤدي إلى هذه النتائج. يعني هذا التعرف على العمليات الرئيسية داخل المؤسسة، وتحليلها، وتحسينها لضمان تحقيق نتائج عالية الجودة. تحسين العمليات يساهم في تحقيق نتائج متوقعة ومتسقة.

3.8 تعزيز العلاقات مع الموردين

العلاقات الجيدة مع الموردين هي جزء أساسي من إدارة الجودة الشاملة. تساهم الشراكات القوية مع الموردين في ضمان جودة المواد الخام والمكونات المستخدمة في الإنتاج. التعاون مع الموردين وتحفيزهم على تبني مبادئ الجودة يساهم في تحسين الجودة الإجمالية للمنتجات والخدمات.

3.9 التركيز على الوقاية بدلاً من التفتيش

إدارة الجودة الشاملة تفضل الوقاية من المشكلات بدلاً من اكتشافها من خلال التفتيش. يتم التركيز على تحديد ومنع الأسباب الجذرية للمشكلات قبل حدوثها، مما يقلل من الحاجة إلى التفتيش والتصحيح. هذا النهج يساهم في تقليل التكاليف وتحسين الكفاءة.

3.10 التكامل مع استراتيجيات العمل

لتحقيق النجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، يجب أن تكون مبادئ الجودة مدمجة بشكل كامل في استراتيجيات العمل والأهداف المؤسسية. يجب أن تكون الجودة جزءاً لا يتجزأ من الثقافة التنظيمية والعمليات اليومية، وليس مجرد مبادرة منفصلة.

تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يتطلب التزاماً قوياً من جميع مستويات المؤسسة، ويدعم تحقيق تحسينات مستدامة في الجودة، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز الكفاءة والإنتاجية.

4. عناصر إدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة (TQM) تعتمد على مجموعة من العناصر الأساسية التي تساهم في تحقيق الأهداف المرجوة منها. تتضمن هذه العناصر التزام القيادة، التدريب والتعليم، التوجيه نحو العمل، فرق العمل، التحسين المستمر، اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق، والتعاون مع الموردين. سنستعرض فيما يلي تفصيل هذه العناصر:

4.1 التزام القيادة

القيادة الفعالة هي العنصر الأساسي في نجاح إدارة الجودة الشاملة. يتطلب هذا التزام القيادة العليا بتطبيق مبادئ TQM ودعمها بشكل مستمر. القادة يجب أن يكونوا قدوة للموظفين في الالتزام بالجودة، وتوفير الموارد اللازمة، وتشجيع بيئة التحسين المستمر.

4.2 التدريب والتعليم

تدريب الموظفين وتثقيفهم حول مبادئ وأدوات إدارة الجودة الشاملة أمر ضروري لتحقيق النجاح. يشمل التدريب تعليم الموظفين كيفية استخدام أدوات الجودة مثل أدوات التحليل الإحصائي، وتقنيات حل المشكلات، ومفاهيم التحسين المستمر. التعليم يعزز فهم الموظفين لأهمية الجودة وكيفية تحقيقها.

4.3 التوجيه نحو العمل

التركيز على العمل هو جوهر إدارة الجودة الشاملة. يتضمن هذا العنصر فهم احتياجات وتوقعات العملاء، وتلبية هذه الاحتياجات بأفضل طريقة ممكنة. يجب جمع ملاحظات العملاء بانتظام واستخدامها لتحسين المنتجات والخدمات. رضا العملاء يجب أن يكون الهدف الرئيسي لجميع جهود التحسين.

4.4 فرق العم

فرق العمل المتعددة التخصصات تلعب دورًا كبيرًا في تحقيق أهداف الجودة. يجب تشجيع العمل الجماعي وتشكيل فرق لتحليل المشكلات واقتراح التحسينات. فرق العمل تعزز التعاون بين الموظفين وتتيح تبادل الأفكار والمعلومات بشكل فعال.

4.5 التحسين المستمر

التحسين المستمر هو عملية لا تنتهي وتهدف إلى تحسين جميع جوانب العمل بشكل دائم. يشمل هذا التحسين العمليات والمنتجات والخدمات. يتم استخدام أدوات مثل دورة PDCA (التخطيط، التنفيذ، التحقق، التحسين) لتحقيق التحسين المستمر وتقليل الفاقد والعيوب.

4.6 اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق

القرارات في إطار إدارة الجودة الشاملة يجب أن تستند إلى بيانات وتحليلات دقيقة. استخدام الأدوات الإحصائية لجمع وتحليل البيانات يساعد في اتخاذ قرارات مدروسة تعتمد على حقائق وأدلة. هذا النهج يقلل من الاعتماد على التخمين ويزيد من فعالية القرارات المتخذة.

4.7 التعاون مع الموردين

العلاقات القوية مع الموردين تعد عنصرًا حيويًا في إدارة الجودة الشاملة. التعاون مع الموردين يضمن جودة المواد الخام والمكونات المستخدمة في الإنتاج. يجب تشجيع الموردين على تبني مبادئ الجودة وتحسين عملياتهم، مما يساهم في تحسين الجودة النهائية للمنتجات والخدمات.

4.8 التركيز على الوقاية

بدلاً من اكتشاف العيوب من خلال التفتيش، تركز إدارة الجودة الشاملة على الوقاية من المشكلات قبل حدوثها. يتضمن هذا العنصر تحديد الأسباب الجذرية للمشكلات ومنع حدوثها من خلال تحسين العمليات والإجراءات. الوقاية تساهم في تقليل التكاليف المرتبطة بالإصلاح وتحسين الكفاءة.

4.9 توجيه العمليات

تحسين العمليات بدلاً من التركيز فقط على النتائج النهائية هو جزء أساسي من إدارة الجودة الشاملة. يتطلب هذا تحليل العمليات وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، ثم تنفيذ التحسينات لضمان تحقيق نتائج عالية الجودة بشكل مستدام.

4.10 التكامل مع الأهداف الاستراتيجية

لتحقيق الفعالية الكاملة، يجب دمج مبادئ إدارة الجودة الشاملة مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. يجب أن تكون الجودة جزءاً لا يتجزأ من الثقافة التنظيمية والعمليات اليومية. هذا التكامل يضمن أن جميع الجهود تتجه نحو تحقيق الأهداف الشاملة للمؤسسة. بتطبيق هذه العناصر بشكل فعال، يمكن للمؤسسات تحقيق تحسينات مستدامة في الجودة، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز الكفاءة والإنتاجية. تعمل هذه العناصر معاً لتشكيل إطار قوي لإدارة الجودة الشاملة يساعد في تحقيق التميز التنظيمي والتنافسية المستدامة.

5. فوائد إدارة الجودة الشاملة

تطبيق إدارة الجودة الشاملة يجلب العديد من الفوائد للمؤسسات، من أبرزها:

- زيادة الإنتاجية: تحسين العمليات وزيادة كفاءة الإنتاج.

- تحسين الجودة: رفع مستوى جودة المنتجات والخدمات مما يؤدي إلى رضا العملاء.

- تقليل التكاليف: تقليل الهدر وتحسين استخدام الموارد، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف.

- تحسين رضا العملاء: تحقيق مستويات أعلى من رضا العملاء من خلال تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم.

- تعزيز القدرة التنافسية: زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة في السوق من خلال تحسين الجودة والكفاءة.

6. تأثير إدارة الجودة الشاملة على الإنتاجية

الإنتاجية هي مقياس للكفاءة في تحويل المدخلات إلى مخرجات. ترتبط الإنتاجية بشكل وثيق بإدارة الجودة الشاملة، حيث أن التحسين المستمر للعمليات والاهتمام بجودة المنتجات والخدمات يؤديان إلى زيادة الإنتاجية. يعتمد تأثير إدارة الجودة الشاملة على الإنتاجية على عدة عوامل، منها:

- تحسين العمليات: تحسين العمليات من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتقليل الهدر وتحسين الأداء.

- تطوير القوى البشرية: تدريب الموظفين وتحفيزهم على المشاركة في عملية التحسين المستمر يعزز من كفاءتهم ويزيد من إنتاجيتهم.

- تحسين جودة المنتجات والخدمات: التركيز على الجودة يؤدي إلى تحسين المنتجات والخدمات، مما يزيد من رضا العملاء ويعزز الإنتاجية.

7. تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

تواجه المؤسسات عدة تحديات عند محاولة تطبيق إدارة الجودة الشاملة، من بينها:

- مقاومة التغيير: قد يواجه الموظفون صعوبة في التكيف مع التغييرات الناتجة عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

- نقص التدريب: قد يكون هناك نقص في التدريب المناسب للموظفين على مبادئ وممارسات إدارة الجودة الشاملة.

- قلة الدعم من القيادة العليا: عدم وجود التزام قوي ودعم من القيادة العليا يمكن أن يؤدي إلى فشل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

- نقص الموارد: قد تكون الموارد المالية والبشرية غير كافية لدعم تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.

8. أهمية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات

تلعب إدارة الجودة الشاملة دورًا محوريًا في تحسين أداء المؤسسات وزيادة إنتاجيتها. تعزز هذه الفلسفة من قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال التركيز على الجودة والتحسين المستمر. كما تساعد في بناء ثقافة تنظيمية تركز على الجودة والتميز في الأداء.

يلخص الإطار النظري المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وأثرها على الإنتاجية. تشير الأدبيات إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يؤدي إلى تحسين كبير في الأداء والجودة والإنتاجية في المؤسسات. توضح هذه الدراسة أن الشركة السعودية للكهرباء في القطاع الجنوبي يمكنها الاستفادة من تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحقيق تحسينات ملموسة في الأداء والإنتاجية.

المنهجية وطرق البحث:

تأتي هذه الدراسة مكملّة للدراسات السابقة التي تناولت تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الإنتاجية. وتهدف إلى فهم أكثر عمقًا لواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركة السعودية للكهرباء بالقطاع الجنوبي وتأثيرها على الأداء والإنتاجية.

1. المنهج الوصفي التحليلي

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُعد منهجًا شاملاً يجمع بين الوصف والتحليل لفهم الظواهر بشكل أعمق وأكثر تفصيلاً. يمكن تقسيم هذا المنهج إلى جزئين رئيسيين:

- المنهج الوصفي: يقوم المنهج الوصفي على جمع المعلومات والبيانات من المصادر المختلفة مثل الكتب، الدوريات، والدراسات السابقة. يهدف إلى وصف الظاهرة بشكل دقيق وشامل، من خلال تقديم صورة واضحة عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات المختلفة، وتأثير هذا التطبيق على الأداء والإنتاجية. يتميز المنهج الوصفي بقدرته على تقديم معلومات شاملة ومفصلة حول الموضوع المدروس.
- المنهج التحليلي: يتضمن المنهج التحليلي تحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها من خلال الاستبيانات والمصادر الأخرى. يهدف إلى تقديم تفسيرات واستنتاجات مبنية على البيانات، مما يساعد في فهم العلاقات بين المتغيرات المختلفة. في هذه الدراسة، تم استخدام الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات من عينة الدراسة، ومن ثم تحليل هذه البيانات لاستخلاص النتائج.

أدوات الدراسة :

تم استخدام استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتُعتبر الاستبانة أحد أكثر الأدوات استخدامًا في البحث العلمي لقدرتها على جمع البيانات الكمية والنوعية من عينة واسعة من المشاركين.

حدود الدراسة :

تم توضيح مجتمع الدراسة وعينته بالتفصيل كما يلي:

مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة يتألف من موظفي الشركة السعودية للكهرباء في القطاع الجنوبي، حيث يبلغ عددهم 993 موظفًا، وهذه المعلومات مأخوذة من دائرة الموارد البشرية بالشركة السعودية للكهرباء في القطاع الجنوبي.

العينة

تم اختيار عينة من مجتمع الدراسة باستخدام العينة العشوائية البسيطة، وبلغ عدد الاستبانات الموزعة على العينة 150 استبانة. بعد جمع البيانات، تم استعادة 145 استبانة، وبعد عملية التدقيق، تبين أن 142 استبانة صالحة للتحليل.

طريقة جمع البيانات

تم تطبيق الدراسة عن طريق المسح الشامل، حيث تم توزيع الاستبانات على جميع أفراد العينة المختارة.

باختصار، الدراسة استهدفت تقدير الآثار المحتملة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على الإنتاجية في الشركة السعودية للكهرباء بالقطاع الجنوبي، باستخدام عينة من 142 موظفًا، تم اختيارهم بشكل عشوائي بسيط من بين مجموعة تضم 993 موظفًا في المجتمع الأصلي للدراسة.

المراجع:

1. أبو الريش، صفوان حامد (2014). "واقع نظام إدارة الجودة الشاملة لكليات التربية بجامعة المملكة العربية السعودية". بحث منشور، العلوم التربوية، العدد الأول.
2. أبو هاشم، السيد محمد (2006). "الخصائص السيكومترية لأدوات القياس في البحوث النفسية والتربوية باستخدام SPSS". مركز البحوث التربوية، كلية التربية – جامعة الملك سعود، الرياض
3. التميمي، وفاء صبيحي صالح (2013). "تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية عن المستشفيات الجزائرية الخاصة". مجلة جامعة الشارقة، جامعة البليدة، الجزائر.
4. الجبرين، نورة عبد الله (2016). "واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في جامعة الأمير سلطان الأهلية بمدينة الرياض من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس". رسالة ماجستير منشورة، جامعة الأزهر، مصر.
5. الخطيب، سمير كامل، سلمان، رنا حمزة (2014). "دور ثوابت (Crosby) في تطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة حالة في الشركة العامة للسمنت العراقية". مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، مجلد 22، العدد 3.
6. الرشيدى، عيسى عايض (2011). "ممارسات إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصناعي الكويتي: دراسة ميدانية". رسالة ماجستير محكمة، جامعة آل البيت.
7. الزعبي، ميسون طلاع (2011). "درجة فاعلية مديرية التربية والتعليم لمنطقة إربد الثالثة لتحقيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر موظفيها". رسالة منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.

8. السامرائي، برهان الدين حسين (2012). "دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية على مصنع سيراميك رأس الخيمة". رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.
9. السعودي، موسى أحمد (2008). "أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الأردن". المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 4، العدد 3، الأردن.
10. الصويلح، بندر أحمد (2009). "اتجاهات العاملين في الخطوط الجوية العربية السعودية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة". رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.
11. الطائي، يوسف، العبادي، محمد، العبادي، هاشم (2008). "إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي". عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
12. العبادي، أحمد عبد الحاج محمد (2007). "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في المصانع الأردنية لإنتاج الأدوية: دراسة تحليلية". رسالة دكتوراه منشورة، دار المنظومة، جامعة عمان العربية، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، الأردن.
13. العباسي، عبد الحميد محمد إبراهيم (2013). "مبادئ الإحصاء وتحليل البيانات وإعداد التقارير باستخدام (SPSS)". مكتبة الإسكندرية، مصر.
14. العربي، هشام يوسف مصطفى على (2013). "واقع تطبيق معايير الجودة في كلية التربية بجامعة حائل". بحث منشور، جامعة قناة السويس، العدد 38، الجزء 3 دراسات عربية في التربية وعلم النفس - السعودية.

15. العزاوي، محمد عبد الوهاب (2005). "إدارة الجودة الشاملة". دار اليازوري العالمية، الأردن.
16. العمارين، مسعود هاني (2007). "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بلورة التميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين في دائرة الجمارك الأردنية". رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
17. الكبجي، مجدي وائل، أبو عواد، بهاء (2013). "قياس أثر استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في الشركات الصناعية المساهمة العامة". مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد 32.
18. المطيري، عبد العزيز مرزوق، الشواورة، فيصل محمود (2010). "أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الإنتاجية: دراسة تطبيقية على مرافق الكهرباء والمياه السعودية". رسالة ماجستير منشورة، جامعة مؤتة، دار المنظومة، عمان، الأردن.
19. الشراري، إبراهيم عبد الله (2010). "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الوزارات السعودية". رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.
20. الطائي، يوسف، عاصي، محمد، الحكيم، ليث (2009). "نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية". اليازوري للنشر والتوزيع، عمان.
21. الوادعي، محمد عوض (2007). "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المديرية العامة للمياه بمنطقة الرياض". رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
22. بابكر، مصطفى (2007). "الإنتاجية وقياسها". سلسلة دورية تعنى بقضايا التنمية في الدول العربية، المعهد العربي للتخطيط بالكويت، العدد 61.
23. بظاظو، إبراهيم، عميرة، أحمد (2010). "تقييم واقع إدارة الجودة الشاملة في الفنادق: دراسة ميدانية على عينة من فنادق فئة الخمس نجوم في الأردن". مجلة علوم إنسانية، العدد 45.