

تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي

The impact of total quality management on job performance

خطة بحث مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد

اروى محمد الحسين

الرقم الاكاديمي

241001901

إشراف

Alaa Ahmed.د

١٤٤٥هـ / ٢٠٢٤م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المحتويات

٤	١.١ مقدمة:
٦	١.٢ مشكلة الدراسة:
٧	١.٣ أهمية الدراسة:
٩	١.٤ أهداف الدراسة:
٩	١.٥ تساؤلات الدراسة:
١٠	١.٦ فروض الدراسة:
١٠	١.٧ الدراسات السابقة:
١٧	١.٨ المنهجية وطرق البحث:
١٨	١.٩ أدوات الدراسة :
١٨	١.١٠ الأساليب الإحصائية المستخدمة:
١٩	١.١١ حدود الدراسة :
٢٠	المراجع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١ مقدمة:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من أهم النهج التي تتبناها جميع المنظمات والمؤسسات الحكومية والخاصة على اختلاف أنواعها وتعدد مجالاتها، حيث تهدف إدارة الجودة الشاملة إلى مشاركة العاملين في جميع الأنشطة المختلفة والعمليات الإنتاجية ومشاركتهم في اتخاذ القرارات الهامة داخل المنظمة بطريقة مباشرة وغير مباشرة، كما تسعى إدارة الجودة الشاملة إلى التركيز والاهتمام الكبير بالعملاء والمستهلكين والتركيز على العاملين بشكل كبير ويعتبر هذا هو جوهر إدارة الجودة الشاملة، كما يعبر عنها بأنها منهج شامل يعتمد على الطرق والأساليب والممارسات الحديثة التي تتمحور حول الاهتمام بتحسين وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، حيث تعتمد هذه الممارسات على التزام المديرين وأصحاب المنظمات والعاملين على تغيير انماط سلوكهم الوظيفية لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة، وليس فقط انها مجرد اساليب للعمل بطريقة مرنة واتباع الإجراءات واتخاذ القرارات بطريقة فعالة. (إدريس، ٢٠٢٢)

ظهرت مفاهيم الجودة الشاملة نتيجة للحاجة إلى نهج شامل وشمولي في إدارة الجودة، حيث بدأت المنظمات والهيئات والمؤسسات في مختلف أنحاء العالم بتبني نهج شامل للجودة يركز على تشجيع المشاركة والتحسين المستمر، ويهدف هذا النهج الشامل إلى تحسين الجودة والأداء في جميع

جوانب المنظمات، بما في ذلك العمليات والموارد البشرية والتوجه الاستراتيجي والتواصل الداخلي والخارجي، كما يعكس ظهور الجودة الشاملة الاعتراف بأن الجودة ليست مسؤولية قسم معين فقط، بل هي مسؤولية تشمل جميع مستويات وأقسام المنظمة. (بوخلوة، ٢٠١٦)

فمن أبرز الأسباب التي أدت إلى نشأة إدارة الجودة الشاملة الحاجة إلى التحسين المستمر خاصة مع التطور السريع في التكنولوجيا وزيادة المنافسة، حيث أدركت المنظمات أهمية الابتكار والتحسين المستمر للبقاء في السوق وتحقيق التميز، ومن الأسباب أيضا إدراك المنظمات والمؤسسات أن جودة المنتجات والخدمات تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء وولائهم، مما دفعها لتحسين جودتها بشكل شامل، كما إن تحسين الجودة يمكن أن يقلل من التكاليف ويزيد من الإنتاجية والإيرادات المالية، مما دفع تلك المؤسسات والمنظمات للاستثمار في جودة منتجاتها وعملياتها. (النويران، ٢٠١٦)

وبهذه الطريقة، نشأت إدارة الجودة الشاملة كنهج إداري شامل يهدف إلى تحقيق الجودة والتميز من خلال مشاركة جميع أفراد المنظمة وتحسين العمليات بشكل مستمر، ومع التسارع الحاصل في وتيرة التطور التكنولوجي والعلمي في عالمنا المعاصر الأمر الذي أدى إلى حدوث معوقات حالت دون الاستفادة القصوى من الكوادر البشرية (الكميم، ٢٠٢٠)، لذا فإن كثيراً من الباحثين من مختلف التخصصات قد عملوا على دراسة عنصر القوى العاملة وكيفية العمل على تطوير الأداء الوظيفي له والاستفادة القصوى منه باعتباره من أهم العوامل التي تساهم في التطبيق الأمثل لمفهوم الجودة الشاملة، وبما يتواءم مع التطور المستمر في بيئات الأعمال. (أبو زيادة، ٢٠١١)

ونتيجة لكل هذه الإيجابيات التي تتعلق بتطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل الشركات ومنظمات الأعمال، نجد أن الكثير من الشركات قامت بالفعل في تطبيق تلك الممارسات داخل الهيئات والمنظمات التي تعمل بها، حيث بالفعل قامت العديد من المؤسسات بإتباع إستراتيجيات

جديدة ساعدت في رفع كفاءة العاملين والموظفين داخل الشركة (فرج، ٢٠١٦)، وإعداد ورش العمل والندوات التدريبية التي تمكن العاملين من تقديم أفضل إنتاجية لديهم وبجودة عالية، كما اتبعت سياسة المشاركة بين العاملين والمديرين في اتخاذ كافة القرارات والإجراءات المتعلقة بجودة وسلامة المنتج، فكل هذه السياسات خلقت حالة من التكافؤ والشعور بالانتماء من قبل الموظفين وهذا في الأخير ما يعود بالنفع علي الشركة في تحقيق كافة الأهداف التي تسعى إلي تحقيقها (فارس، ٢٠١٧)، وعليه فإن مهمة الدراسة هي: معرفة ودراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي.

١.٢ مشكلة الدراسة:

في الوقت الحالي تشهد الكثير من منظمات الأعمال والمؤسسات والهيئات الحكومية الكثير من مظاهر التحولات الكبيرة التي أصبحت مع مرور الوقت الأساس الذي تعتمد عليه الكثير من منظمات الأعمال في القرارات والخطط المستقبلية لها، وبسبب التطور الكبير الذي حدث في مجال العولمة وظهور التكنولوجيا أصبحت الكثير من المنظمات تواجه عبء العمل بالعمل، حيث كان لابد من اتباع الإستراتيجيات والممارسات الحديثة والفعالة التي تمكنها من تحقيق مستوى متميز من الأداء الوظيفي، يمكنها من خلاله تحقيق الأهداف المنشودة التي تسعى إليها، ونتيجة لذلك التحديات كان من الضروري على المنظمات اتخاذ القرارات وبذل الجهود التي تمكنها من زيادة وتعزيز فاعلية والعاملين وتحسين الأداء الوظيفي الذي يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق التقدم والمنافسة في بيئة الأعمال ومع العديد من المنظمات الأخرى. (بوشعالة، ٢٠١٩)

ويعتبر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة من أهم القرارات التي ساعدت الكثير من المنظمات والمؤسسات الحكومية على تحقيق الأداء الوظيفي الذي تسعى إليه، حيث زاد الاهتمام بممارسة إدارة الجودة الشاملة في معظم المنظمات والمؤسسات، كما أظهرت العديد من الدراسات دور

إدارة الجودة الشاملة المحوري وتأثيرها الإيجابي على الأداء الوظيفي بكافة الهيئات والأنظمة والمؤسسات الحكومية وغيرها، إلا أن التقدم التكنولوجي فرض تحدياً كبيراً على الجهات والمؤسسات الحكومية فيما يتعلق بكيفية مواكبة ذلك التقدم وانعكاسه على الأداء الوظيفي بما يحقق التميز المؤسسي وأهداف وتطلعات الجهة أو المؤسسة على كافة الأصعدة. حيث إن وجود كفاءات بشرية ذات مؤهلات عالية ومواكبة لآخر التقنيات والنظم الإدارية جديرة بقيادة المنظومة في الطريق الصحيح بما يحقق الكفاءة الإنتاجية. (بن عودة، ٢٠١٧)

ومن خلال ما تقدم تتمثل المشكلة البحثية لهذه الدراسة حول معرفة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي، ويمكن صياغة المشكلة كما يلي:

ما تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي؟

١.٣ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تناولها إحدى الموضوعات الحيوية في العصر الحديث، حيث تناولت موضوع تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي، والذي لم تتم دراسته بشكل كاف لذلك، من المؤمل أن تكون الدراسة الحالية مجلة علمية حديثة، وتكون هدفاً للباحثين لإجراء الدراسات المتعلقة بنوع الدراسة الحالية، كما تكمن أهمية الدراسة في تناولها تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة، وتساهم بشكل كبير في تحسين وتطوير الأداء الوظيفي من خلال تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة.

• الأهمية العلمية:

تكمن أهمية الدراسة العلمية في أنها تساهم في توضيح الأطر النظرية لجميع المتغيرات التي تناولتها الدراسة من جهة، وفي تفصيل كيفية قياس تلك المتغيرات من جهة أخرى، وتتبع أهميتها فيما يلي:

- تسلط الضوء على موضوع من أهم الموضوعات التي حازت على اهتمام الكثير من الباحثين في مجال الأعمال، فهذه الدراسة تتناول كل ما يتعلق بمفهوم إدارة الجودة الشاملة وطرق تطبيقها الصحيحة داخل المنظمات وشركات الأعمال، حيث توضح لنا الكثير من المفاهيم والإجراءات والسياسات الصحيحة المتعلقة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل صحيح، وهذا بالأخير ما يعود بالنفع على الشركة حيث يمكنها من تحقيق أهدافها التنافسية التي تسعى إلي تحقيقها.
- تمثل هذه الدراسة إضافة جديدة للمكتبة العلمية فيما يتعلق بالدراسات المتعلقة بتأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي.
- تشجيع الباحثين على إعداد الدراسات والبحوث العلمية التي تتناول تأثير إدارة الجودة الشاملة.

• الأهمية العملية:

- تساعد هذه الدراسة الكثير من المنظمات في توفير كافة المعلومات الإدارية والممارسات الخاصة بإدارة الجودة الشاملة والتي يمكن الاستفادة منها وتطبيقها في تحسين وتطوير الأداء الوظيفي وهذا ما يساعد في تعزيز المهام الإدارية داخل المنظمات ويساهم في تطوير الأعمال التي تقوم بها.
- كما تقدم هذه الدراسة نموذج ودليل شامل لأهمية الدور الذي تلعبه ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تطوير الأداء الوظيفي داخل منظمات الأعمال.

- من خلال الدراسة الميدانية يمكن الخروج ببعض النتائج والتوصيات والمقترحات التي تفيد متخذي القرار في المنظمات بكيفية تحسين إدارة الجودة الشاملة.

١.٤ أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في معرفة " تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي " ويندرج من الهدف الرئيس أهداف فرعية وهي على النحو التالي:

١. معرفة إلى أي مدى يتم تطبيق ممارسات الجودة الشاملة داخل المنظمات والمؤسسات الحكومية.

٢. الوقوف على مستوى تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة: القيادة الفعالة، مشاركة العاملين، التحسين المستمر، والتركيز على العميل.

٣. تحليل أثر ودور تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة، بأبعادها: القيادة الفعالة، مشاركة العاملين، التحسين المستمر، والتركيز على العميل، في رفع كفاءة أداء الموظفين.

٤. تهدف هذه الدراسة إلى تقديم بعض المقترحات والتوصيات التي تفيد الباحثين والعاملين في قطاع الأعمال فيما يتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وممارساتها في تحسين الأداء الوظيفي.

١.٥ تساؤلات الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن سؤال الرئيسي:

ما تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي؟

وينبثق من السؤال الرئيسي عدة أسئلة فرعية على النحو التالي:

١. ما مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في: القيادة الفعالة ، التحسين

المستمر، والتركيز على العميل في قطاع التعليم بالمملكة العربية السعودية؟

٢. ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع التعليم بالمملكة العربية السعودية؟

٣. هل يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها: "

القيادة الفعالة ، التحسين المستمر، والتركيز على العميل" والأداء الوظيفي للعاملين في قطاع

التعليم بالمملكة العربية السعودية؟

١.٦ فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية للدراسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي.

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية على النحو التالي:

١. الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة الفعالة كأحد أبعاد إدارة

الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي.

٢. الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين المستمر كأحد

أبعاد إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي.

٣. الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتركيز على العميل كأحد أبعاد إدارة

الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي.

١.٧ الدراسات السابقة:

١. دراسة (الفاضل وثابت ٢٠٢٢) بعنوان: دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستويات

الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على شركات توزيع الكهرباء في فلسطين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى الأداء المؤسسي في شركات توزيع الكهرباء في فلسطين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى أداة الاستبيان لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة. وخرجت الدراسة بتوصيات منها أن تولي الإدارة العليا بالشركات محل الدراسة مزيد من الاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة لما له من قدرة في التأثير الإيجابي الفعال على مستويات الأداء المؤسسي، وكذلك العمل على وضع سياسات واضحة ومكتوبة ومعلنة تختص بنظام إدارة الجودة الشاملة وتفي بمتطلبات الحصول على شهادة الجودة العالمية وتسجيلها، وزيادة مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات، ووضع نظام جيد للمكافآت، وتشجيع العمل الجماعي المشترك وأسلوب فرق العمل.

٢. دراسة (الشهري والشهراني، ٢٠٢٠م) بعنوان: أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على

الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تطبيق معايير الجودة الشاملة بمعايير (التحسين المستمر، الأخطاء الصفرية، التركيز على المستفيدين) على أداء الموظفين في هيئة الهلال الأحمر السعودي. وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أداة الاستبانة لقياس آراء المبحوثين، وقد أكدت نتائج الدراسة وجود أثر في تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في هيئة الهلال الأحمر السعودي بشكل عالٍ على كل المعايير. كما أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة والتركيز على المعايير الأكثر أهمية وتأثيراً على الأداء الوظيفي.

٣. دراسة (باديس، ٢٠١٦م) بعنوان: أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة

المنتجات النفطية: دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك - قسم التكرير.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة سوناطراك - قسم التكرير على جودة المنتجات النفطية، وكذا تقييم مدى تبنيها لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومستوى جودة المنتجات النفطية فيها، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بتصميم استبانة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة، وفي ضوء ذلك جرى جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وأوصت الدراسة بتوفير المناخ التنظيمي الملائم الذي يتسم بالمرونة في العمل من أجل تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لما لها من أثر إيجابي على تحسين جودة المنتجات النفطية، وتعميم نظام إدارة الجودة الشاملة على جميع المستويات الإدارية المختلفة، واعتماد فرق متخصصة في تحديد سياسات الجودة، وتوضيح أهمية تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة لكل عامل في المؤسسة من طرف قسم الجودة بالتعاون مع كافة الدوائر والمصالح والإدارات المختلفة، وضرورة إهتمام المؤسسة بمبدأي تمكين العاملين والتحسين المستمر، حيث أظهرت النتائج أن هناك انخفاضاً في مستوى تطبيق هذين المبدئين مقارنة مع المبادئ الأخرى.

٤. دراسة (النويران، ٢٠١٧م) بعنوان: أثر إدارة الجودة الشاملة على القدرة التنافسية للمنشآت

الصناعية: دراسة تطبيقية على شركات الأسمدة الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر إدارة الجودة الشاملة على القدرة التنافسية، ومدى تطبيق شركات الأسمدة الأردنية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، ودراسة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والقدرة التنافسية. استخدم الباحثان بعض الأساليب الإحصائية (الوصفية والتحليلية) لغرض الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وقد توصلت الدراسة إلى أن شركات عينة الدراسة تهتم بشكل عام بأبعاد إدارة الجودة الشاملة، إلا أنها طبقت هذه الأبعاد بدرجات ومستويات متفاوتة. وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على تطبيق مفهوم الجودة الشاملة من قبل شركات الأسمدة الأردنية، وكذلك توضيح أهمية

التعامل معه كنظام إداري شامل يعمل على تقليل التكاليف الناشئة عن المعيب والفاقد، ويزيد من ربحية هذه الشركات وإنتاجيتها، وضرورة التركيز على تحقيق رضا الزبون من خلال تقديم منتجات تتوافق مع تطور احتياجات ورغبات الزبائن.

٥. دراسة (بو شعالة ومصباح، ٢٠١٩م) بعنوان: دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء

المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية لمؤسسة لصناعة الأنابيب (ALFA PIPE)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها في تحسين أداء المؤسسة، وهذا من مدخلين حديثين وهما إدارة الجودة الشاملة وأداء المؤسسة، ثم تطرقت إلى أثر الجودة في تحسين الأداء والمتمثلة في التوجهات المتعددة والتوجه نحو السوق. تم تصميم إستبانة للتعرف على تصورات الإطارات ومسيرى مؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية (ALFA PIPE) نحو دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء. كما أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام والوعي بضرورة تطبيق كافة أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وضرورة تفعيل التعاون بين الإدارة العليا والعاملين في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وتقرير مشاركة العاملين في إتخاذ قرارات وزرع روح المشاركة الذاتية (الفريق الموحد)، والقيام بدورات تدريبية في مجال إدارة الجودة الشاملة لجميع الموظفين من مختلف مستويات الإدارة بالإضافة إلى تقديم المكافآت والحوافز للموظفين والعاملين لدى المؤسسة من أجل تشجيعهم على تقديم أفضل ما لديهم وتحقيق الأهداف المطلوبة منهم.

٦. دراسة (نايل، ٢٠١٧م) بعنوان: أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تنافسية المؤسسة

الإقتصادية: دراسة حالة مؤسسة ملبنة الساحل لإنتاج الحليب ومشتقاته -مستغانم

هدفت الدراسة إلى الإحاطة بالمفاهيم النظرية لإدارة الجودة الشاملة وتبسيط الضوء على أثر تطبيقها في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية وإبراز أن للجودة الشاملة أهمية قصوى للاقتصاد

المعاصر لما لها أثر على المؤسسة وبقيائها، إذ وجب الاهتمام بالجودة الشاملة التي من شأنها أن تحسن الانتاجية وتعزز القدرة التنافسية في الأسواق المحلية والعالمية. كما أوصت الدراسة بضرورة توفير مختصين ومؤهلين في الجودة والنوعية، ودراسة السوق كحل لمواجهة المنافسة المرتقبة، واستعمال أساليب تسويقية حديثة بالإضافة إلى الاعتماد على الوسائل والآلات الحديثة لرفع جودة المنتجات، والتركيز على التوعية بالدور الفعال الذي تلعبه الجودة، وتقديم المكافآت والحوافز للموظفين والعاملين لدى المؤسسة من أجل تشجيعهم على تقديم أفضل ما لديهم.

٧. دراسة (الإدريسي، ٢٠١٨م) بعنوان: دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التنمية المستدامة

لبيئة المنظمات التعليمية اليمنية: دراسة مقارنة بين منظمات التعليم ما قبل الجامعي

الحكومية والأهلية بأمانة العاصمة

هدفت الدراسة إلى معرفة دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التنمية المستدامة لبيئة المنظمات التعليمية اليمنية، ومستوى مساهمة كل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة وتحديد أيها أكثر تأثيراً في تعزيزها، ومعرفة مستوى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، واستخدمت استمارة الاستبيان كأداة للقياس، فيما تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية والاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة، كما استخدم المنهج الوصفي التحليلي المقارن لاستخلاص النتائج التي أظهرتها عمليات التحليل الإحصائي. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة زيادة اهتمام إدارات المنظمات التعليمية اليمنية بتفعيل أبعاد الجودة الشاملة (التزام ودعم الإدارة العليا، والتركيز على العملاء، والتحسين المستمر) لما لهذه الأبعاد من أهمية في تعزيز التنمية المستدامة.

٨. دراسة (مريم فارس ومروة عزوزي، ٢٠١٧م) بعنوان: إدارة الجودة الشاملة ودورها في

تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة مطاحن عمر بن عمر بولاية قالمة

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة، والتعرف على مدى إدراك المؤسسات الجزائرية لطبيعة وأهمية إدارة الجودة الشاملة والحث على ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كافة المؤسسات الاقتصادية، باعتبارها وسيلة من جهة وغاية من جهة أخرى تصبوا إلى بلوغها مختلف المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على المنافسة من خلال التعامل مع موضوع الجودة الشاملة على أنه هدف استراتيجي تسعى إلى تحقيقه المؤسسة من خلال وضع خطة إستراتيجية ودراسة السوق وتهيئة جميع الموارد للتطبيق الفعلي لها، وتنمية وتطوير سلوك إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين عن طريق المحاضرات أو الندوات حول مفهوم إدارة الجودة الشاملة ودورها في خلق فرق عمل متكاملة، والحرص على توفير الجو المناسب والظروف الملائمة للعمال وتكوينهم وتدريبهم بشكل مستمر، وضرورة تحفيز العاملين من أجل زيادة الإنتاجية، وخلق روح الابتكار التي تعتبر أساس عملية التحسين المستمر.

٩. دراسة (الشهري والشهراني، ٢٠٢٠م) بعنوان: أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على

الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تطبيق معايير الجودة الشاملة بمعايير (التحسين المستمر، الأخطاء الصفرية، التركيز على المستفيدين) على أداء الموظفين في هيئة الهلال الأحمر السعودي. وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أداة الاستبانة لقياس آراء المبحوثين، وقد أكدت نتائج الدراسة وجود أثر في تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في هيئة الهلال الأحمر السعودي بشكل عالٍ على كل المعايير. كما أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة والتركيز على المعايير الأكثر أهمية وتأثيراً على الأداء الوظيفي.

١٠. دراسة (أبو زيادة، ٢٠١١م) بعنوان: أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على

الأداء التنظيمي - دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الفلسطينية

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مبادئ وممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في المصارف التجارية الفلسطينية، وقام الباحثان بتصميم استبانة لجمع البيانات من أفراد العينة. وقد توصلت الدراسة إلى اهتمام المصارف التجارية الفلسطينية بشكل عام بتطبيق كافة أبعاد إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة. وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام والوعي بتطبيق كافة أبعاد إدارة الجودة الشاملة بشكل شامل وهاذف نحو تحسين الأداء التنظيمي.

١١. دراسة (Ngambi, M. T., & Nkemkiafu, A. G. (2015)

تهدف الدراسة إلى معرفة تأثير إدارة الجودة الشاملة (TQM) على الأداء التنظيمي. يتم جمع البيانات من شركات التصنيع في جمهورية الكاميرون. المتغيرات المستخدمة للحصول على إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي التزام الإدارة من خلال القيادة، ومراقبة الجودة، والتفتيش، وتدريب الموظفين، والتركيز على العملاء، والقياس كأساس لتعزيز جودة المنتج. يتم قياس الأداء التنظيمي من خلال رضا العملاء، والمسؤولية الاجتماعية للشركات، وخفض التكاليف، ورضا الموظفين. وتوصلت الدراسة إلى أن التدريب على التوظيف والتمكين هو وحده الذي له تأثير كبير على الأداء المالي والمسؤولية الاجتماعية للشركات؛ إن التزام القيادة ومراقبة الجودة والتفتيش لها تأثير كبير على خفض التكاليف. ومع ذلك، لا يبدو أن أيًا من ممارسات إدارة الجودة الشاملة له تأثير كبير على رضا العملاء.

١٢. دراسة (Psomas, E. L., & Jaca, C. (2016)

هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير عوامل إدارة الجودة الشاملة (TQM) على أبعاد الأداء لشركات الخدمات. وتمثل مجتمع الدراسة في قطاع الخدمات الإسباني. تم اختيار الشركات التي شاركت بالفعل في الأنشطة المتعلقة بالتميز في الأعمال بشكل عشوائي وتم الاتصال بها من خلال استبيان منظم، مما أدى إلى عينة مكونة من ١٥١ شركة مستجيبة. ومن خلال تحليل تنفيذ إدارة الجودة الشاملة وأداء الشركة من خلال تحليل العوامل الاستكشافية، يتم استخلاص عوامل محددة لإدارة الجودة الشاملة وأبعاد الأداء. يتم تحديد عوامل إدارة الجودة الشاملة التي تؤثر بشكل كبير على أبعاد الأداء من خلال تحليلات الانحدار الخطي المتعددة. وبينت نتائج الدراسة إن العوامل التي تصف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركات الخدمات تتعلق بممارسات الجودة للإدارة العليا، وإدارة جودة الموظفين، وإدارة العمليات، ومعرفة الموظفين وتعليمهم، والتركيز على العملاء. وبالمثل، كشفت أبعاد الأداء عن الاهتمام بالأداء المالي والأداء التشغيلي ورضا العملاء والمنتج.

١.٨ المنهجية وطرق البحث:

نظراً لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى معرفة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي، حيث يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها ويعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الأنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.

- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات بطريقة مباشرة من أفراد العينة حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف معرفة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي.

١.٩ أدوات الدراسة :

تم الاعتماد على أداة الاستبيان، حيث تم العمل على الاستبانة لتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وتكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين هما:

١. القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة العاملين في قطاع

التعليم والمتمثلة في: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة الوظيفية.

٢. القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة، فيتمثل

المتغير المستقل في "إدارة الجودة الشاملة" وسوف يتم قياسه من خلال (١٠) عبارات،

والمتغير التابع المتمثل في "الأداء الوظيفي" وسوف يتم قياسه من خلال (١٠) عبارات.

١.١٠ الأساليب الإحصائية المستخدمة:

فيما يخص الأساليب الإحصائية، فسوف تستخدم الدراسة الحالية الأساليب الإحصائية التالية من خلال

برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) إصدار ٢٠:

١. اختبار كرونباخ ألفا: لاختبار قياس مستوى اتساق العبارات الواردة في محور إدارة الجودة الشاملة ومحور الأداء الوظيفي ضمن أداة الاستبيان، والتي ستستخدم للتحقق من صدق وثبات الأداة.

٢. الإحصاء الوصفي: للتعرف على واقع متغيرات الدراسة عن طريق احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

٣. معامل ارتباط بيرسون لتحديد مستوى الاتساق الداخلي وصدق أداة الدراسة.

٤. النسب والتكرارات لوصف خصائص عينة الدراسة.

٥. معادلة الانحدار البسيط لقياس تأثير المتغير المستقل على المتغيرات التابعة.

١.١١ حدود الدراسة :

١. الحدود الموضوعية: تتطرق هذه الدراسة إلى تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي كمتغير تابع قائم عليها.

٢. الحدود الزمانية: يتم تنفيذ هذه الدراسة في عام ١٤٤٥هـ - ٢٠٢٤م.

٣. الحدود المكانية: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على عينة من العاملين في قطاع التعليم في المملكة العربية السعودية.

٤. الحدود البشرية: تعتمد الدراسة على العاملين في قطاع التعليم داخل المملكة العربية السعودية

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- ١- إدريس، الفاضل تيمان، وأبو الروس، ثابت. (٢٠٢٢). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستويات الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على شركات توزيع الكهرباء في فلسطين. المجلة العربية للنشر العلمي، ع٤٠، ٣٧٦ - ٤٠٤.
- ٢- بوخلوة، باديس، وبن قرينة، محمد حمزة. (٢٠١٦). أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة علي جودة المنتجات النفطية: دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك - قسم التكرير (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.
- ٣- النويران، ظاهر لفا عافت. (٢٠١٦). أثر إدارة الجودة الشاملة على القدرة التنافسية للمنشآت الصناعية: دراسة تطبيقية على شركات الأسمدة الأردنية. مجلة الإبداع، ع٦، ٢٨٧ - ٣١٢.

٤- الكميم، جمال ناصر علي، والإدريسي، علي أحمد. (٢٠٢٠). دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التنمية المستدامة لبيئة المنظمات التعليمية اليمنية. المؤتمر العلمي الثاني للعلوم الإدارية: التنمية المستدامة ركيزة الأمن والاستقرار والسلام، صنعاء: جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، ١٨٤ - ٢٢٧.

٥- أبو زيادة، زكي. (٢٠١١). أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الفلسطينية. مجلة جامعة النجاح للأبحاث - العلوم الإنسانية، مج ٢٥، ع ٤، ٨٧٩ - ٩٣٢.

٦- فرج، عيسى صالحين، ومفتاح، وليد فرج. (٢٠١٦). أثر إدارة الجودة الشاملة في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على الشركة العامة للكهرباء. مجلة الإقتصاد والتجارة، ع ١٤، 304 - 329.

٧- فارس مريم، & عزوزي مروة. (٢٠١٧). إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.

٨- فاطمة الزهراء، بوشعالة، راضية، مصباح. (٢٠١٩) دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية لمؤسسة لصناعة الأنابيب ALFA PIPE - غرداية،

٩- تومي، عبد الرحمن. (٢٠١٤). بين التمكين الإداري والأداء الوظيفي دراسات اقتصادية، ع ٢٣، 5 - 7.

١٠- بن عودة، قصير، ويوب، مختار. (٢٠١٧). إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية بمؤسستي بوهرا "SNV" و "SIMAP" مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع ٣١، 357 - 368.

١١- ادم، عثمان محمد إبراهيم، وإسماعيل، زكي مكي. (٢٠٢٠). *دور إدارة الجودة الشاملة في كفاءة الأداء: دراسة على المشروعات الهندسية بالسودان ٢٠١٥-٢٠١٧* رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.

١٢- مساعد، ريان النويري، وآدم، عبد المطلب إبراهيم عبدالرسول. (٢٠٢٠). دور تطبيق الجودة الشاملة في تحسين الأداء الوظيفي. *مجلة الدراسات العليا*، مج ١٥، عدد خاص، - 60 70.

١٣- حسنين، هيثم محمد أحمد. (٢٠١٨). إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لمعلمي السباحة الموسمين والمنتظمين. *المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة*، مج ٢٢، ع ٥، 1 - 14.

١٤- تحتات، خولة، وجمال، خيرى. (٢٠٢٣). مساهمة الأداء الوظيفي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات الرياضية. *مجلة الإبداع الرياضي*، مج ١٤، ع ٢، 76 - 95.

١٥- مددين، سحر بنت خلف سلمان، والوذنياني، محمد بن معيض بن جويعد. (٢٠٠٦). *تقويم الأداء الوظيفي للمعلمات في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة* رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

١٦- الشهري، محمد حسن، والشهراني، سعيد عايض ناصر. (٢٠٢٠). أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي / المملكة العربية السعودية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، مج ٤، ع ١٠، - 122

١٧- علي، طلال يونس مفتاح، وعبد الرزاق، أحمد سعد مفتاح. (٢٠٢٠). إدارة الجودة

الشاملة ومساهماتها في تحقيق كفاءة الأداء الوظيفي: دراسة على الموظفين بمصلحة الجوازات،

والجنسية، وشؤون العرب، والأجانب. *مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة*، مج ٣، ع ٢٤ ، ٩٣ -

108.

١٨- الإفتتاحات، حارث عبد الحميد محمد، والزعبي، فايز. (٢٠٢١). *أثر ممارسات إدارة*

الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات في جمهورية

العراق (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.

١٩- حسن، السيد عبد الرزاق محمد، عياد، تامر حمدي، ومنصور، سعاد عمران.

(٢٠٢٢). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية على

شركات السياحة المصرية. *مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة*، مج ٢٣، ع ٢٤ ،

155 - 168.

٢٠- زيادة، زكي عبدالمعطي. (٢٠١٢). إدارة الوقت والجودة الشاملة وأثرهما في الاداء

الوظيفي: دراسته ميدانية في عينة من المصارف التجارية الفلسطينية. *المجلة الأردنية في إدارة*

الأعمال، مج ٨، ع ١ ، 168 - 196.

٢١- التميمي، اياد فاضل محمد. (٢٠٠٥). إدارة الجودة الشاملة وأثرها في الاداء الوظيفي

للعاملين: دراسة ميدانية في عينة من البنوك التجارية الاردنية. *مجلة البصائر*، مج ٩، ع ٢ ،

185 - 226.

٢٢- سندي، أريج فيصل، المنهاوي، عبد الحكيم، و حسين، أحمد. (٢٠١٢). *أثر تطبيق*

الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية بمؤسسة الحرمين للأجهزة الطبية

بالمملكة العربية السعودية) رسالة ماجستير غير منشورة). الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، القاهرة.

٢٣- سليمان، أماني سليمان أحمد. (٢٠٢١). التمكين الإداري وأثره على جودة الأداء الوظيفي: دراسة حالة جامعة الرباط الوطني- السودان. *مجلة القلزم للدراسات الاقتصادية والاجتماعية*، ع ٨٠ ، 140 - 119

٢٤- السباعي، عامر رجب نيا. (٢٠١٨). أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الاستغراق الوظيفي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل سميت كركوك. *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، مج ٤١، ع ٤٣ ، 179 - 161

٢٥- الكهالي، محمد عبد الله سرحان. (٢٠١٨). واقع ممارسة إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء. *مجلة أبحاث البيئة والتنمية المستدامة*، مج ٤، ع ٢٤ ، 179 - 145

٢٦- العبادلة، عبد الرحمن فالح دخل الله. (٢٠٢٢). أثر القيادة الخادمة على تحسين الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك. *المجلة العربية للإدارة*، مج ٤٢، ع ٢٤ ، 168 - 149

٢٧- بوفاس، الشريف. (٢٠١٤). إدارة الجودة الشاملة وتنافسية المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية للدهن ENAP وحدة سوق أهراس. *أبحاث اقتصادية وإدارية*، ع ١٥٠ ، 252 - 235

٢٨- علي، حسام قرني أحمد. (٢٠١٦). أثر تطبيق الجودة الشاملة على الأداء الإداري للمنظمات. *الفكر الشرطي*، مج ٢٥، ع ٩٨ ، 200 - 139

٢٩- الحواجرة، كامل محمد يوسف. (٢٠١٢). أثر دعم الإدارة العليا والتزامها بمؤشرات

إدارة الجودة الشاملة في معدل عيب المنتج والربحية في الشركات الصناعية الأردنية. مؤتة

للبحوث والدراسات - سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج ٢٧، ع ٤ ، 236 - 272.

٣٠- جدعان، فرقد فيصل، وجاسم، ايمان عبيد. (٢٠١٥). إدارة الجودة الشاملة وأثرها على

الإيرادات الضريبية. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج ١٧، ع ٢ ، 85 - 98.

٣١- بابا، عبد القادر، والحديد، إبراهيم. (٢٠١٠). أثر جودة التدريب على تحسين

الإيرادات الضريبية وانعكاسه على الاقتصاد الأردني: دراسة تطبيقية على دائرة ضريبة الدخل

والمبيعات. مجلة دراسات العدد الاقتصادي، مج ١، ع ١ ، 37 - 65.

٣٢- الحديد، إبراهيم، وبابا، عبد القادر. (٢٠١٠). أثر جودة التدريب على تحسين

الإيرادات الضريبية وانعكاسه على الاقتصاد الوطني: دراسة تطبيقية على دائرة ضريبة الدخل

والمبيعات. دراسات اقتصادية، ع ١٥ ، 7 - 32.

المراجع الأجنبية:

1. Ngambi, M. T., & Nkemkiafu, A. G. (2015). The

Impact of Total Quality Management on Firm's

Organizational Performance. *American Journal of*

Management, 15(4).

2. Psomas, E. L., & Jaca, C. (2016). The impact of

total quality management on service company
performance: evidence from Spain. *International
Journal of Quality & Reliability Management*, 33(3),
380–398.

Midocean University

College of Management

Department of. Business Management

The impact of total quality management on job performance

Research plan submitted for the Master of Business Administration degree

Prepared by:

اروى الحسين

Supervised by:

Alaa Ahmed.د

٢٠٢٤/١٤٤٥ هـ