



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال

دور الجودة في تعزيز التنافسية في سوق الأنابيب البلاستيكية السعودي

إعداد الطالب/فادي بشير محمد اقرع

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

تعتبر الجودة عنصرًا حاسمًا في نجاح أي صناعة، حيث تلعب دورًا محوريًا في تعزيز التنافسية وزيادة رضا العملاء. في سوق الأنابيب البلاستيكية في المملكة العربية السعودية، أصبحت الجودة أكثر أهمية من أي وقت مضى، نظرًا للنمو السريع في القطاع والطلب المتزايد على منتجات عالية الجودة تلبي المعايير الدولية.

هذا البحث يستكشف الدور الذي تلعبه الجودة في تعزيز التنافسية بين الشركات العاملة في هذا السوق الحيوي في السنوات الأخيرة، شهدت المملكة طفرة في مشاريع البنية التحتية، مما أدى إلى زيادة الطلب على الأنابيب البلاستيكية كخيار مفضل لكفاءتها ومرونتها. ومع ذلك، فإن التحديات المتعلقة بالجودة لا تزال قائمة، حيث يتطلب السوق منتجات تتمتع بمعايير جودة عالية لضمان الأداء الممتاز وطول العمر الافتراضي. هنا، تكمن أهمية الجودة في تمكين الشركات من تلبية توقعات العملاء وتجاوزها، مما يؤدي إلى تعزيز ولاء العملاء وزيادة الحصة السوقية.

يهدف هذا البحث إلى تحليل كيفية بناء استراتيجيات تحسين الجودة التي يمكن أن تعزز القدرة التنافسية للشركات في السوق السعودي. من خلال مراجعة الأدبيات الحالية ودراسة حالة بعض الشركات الرائدة، سيقدم هذا البحث رؤى حول الأدوات والأساليب التي يمكن استخدامها لتحقيق مستويات فائقة من الجودة. كما سيسلط الضوء على التحديات التي تواجهها الشركات وكيفية التغلب عليها لتحقيق التميز في السوق.

إن فهم العلاقة بين الجودة والتنافسية لا يساعد الشركات فقط في تحسين منتجاتها، بل يدعم أيضًا الاقتصاد الوطني من خلال تعزيز الابتكار وزيادة الاستثمارات والمساهمة في تقليل الهدر والانفاق على مشاريع الصيانة المستقبلية لهذه المنتجات المهمة في شبكات البنية التحتية والانشائية مما ينعكس إيجابيًا على تحقيق الاستدامة. لذا، فإن هذا البحث لا يقتصر على كونه دراسة أكاديمية، بل هو مساهمة في تطوير قطاع حيوي في المملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة:

في سوق الأنابيب البلاستيكية في المملكة العربية السعودية، تعتبر الجودة أحد العوامل الأساسية لضمان النجاح، حيث تلعب دوراً محورياً في زيادة التنافسية وتحقيق رضا العملاء. يواجه هذا القطاع تحديات تتعلق بالامتثال لمعايير الجودة العالية نتيجة للنمو السريع والزيادة في الطلب على المنتجات الفعالة والموثوقة. ورغم أن الأنابيب البلاستيكية تمثل الخيار المفضل في العديد من مشاريع البنية التحتية بسبب كفاءتها ومرونتها، إلا أن الشركات تواجه تحديات في تحقيق مستويات الجودة المطلوبة لتلبية احتياجات السوق المحلية والعالمية. وتكمن مشكلة الدراسة في تفاوت مستويات الجودة بين الشركات العاملة في سوق الأنابيب البلاستيكية في المملكة، مما يؤثر على القدرة التنافسية والقدرة على تلبية توقعات العملاء وضمان استدامة المشاريع على المدى الطويل. وبالإضافة إلى ذلك، تتسبب التحديات مثل التقنيات الإنتاجية المتواضعة ونقص التدريب وعدم وجود استراتيجيات لتحسين الجودة في تدهور الأداء وزيادة التكاليف على المدى البعيد. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الجودة على التنافسية بين الشركات في سوق الأنابيب البلاستيكية في المملكة العربية السعودية، وتحليل الدور المحوري لاستراتيجيات تحسين الجودة في تعزيز القدرة التنافسية، بالإضافة إلى تحديد التحديات التي تواجه الشركات وسبل تجاوزها من أجل تحقيق التميز في السوق. ستركز الدراسة أيضاً على العوامل المساهمة في تحقيق المعايير العالمية للجودة وتعزيز الاستدامة الاقتصادية والبيئية في هذا القطاع ذو الأهمية البالغة كما سيتم دراسة بعض الحالات في السوق واكتشاف أثر التزامها باقصى درجات معايير الجود ومدى انعكاسه على سمعة الشركة وحصتها السوقية وكيف أصبحت الرائد في هذا المجال في المملكة.

أهمية الدراسة:

دراسة دور الجودة في تعزيز التنافسية في سوق الأنابيب البلاستيكية السعودي ذات أهمية بالغة لعدة أسباب أساسية:

أولاً، تشهد المملكة العربية السعودية ازدهاراً في مشاريع البنية التحتية والتنمية العمرانية، مما ينجم عنه زيادة في الطلب على مواد البناء عالية الجودة، ومنها الأنابيب البلاستيكية. هذه المشاريع تتطلب منتجات تتمتع بمعايير جودة عالية لضمان السلامة والكفاءة والمتانة، مما يجعل تحسين الجودة لا غنى عنه للشركات التي تعمل في هذا القطاع.

ثانياً، تساهم هذه الدراسة في توضيح العلاقة الوثيقة بين الجودة والقدرة التنافسية. في سوق مليء بالتنافس المحلي والعالمي، تصبح الجودة عاملاً حاسماً في تمييز المنتجات وبناء سمعة قوية. الشركات التي تولي اهتماماً استراتيجياً للجودة قادرة على تعزيز ولاء العملاء وزيادة حصتها في السوق، مما يؤدي في النهاية إلى نمو مستدام وزيادة في الإيرادات.

ثالثاً، تقدم هذه الدراسة رؤى حول كيفية تبني استراتيجيات فعالة لتحسين الجودة باستخدام التقنيات الحديثة والابتكار. من خلال تحليل الأدوات والأساليب الفعالة في السوق، يمكن للشركات تحسين عملياتها وضمان تقديم منتجات تلي أو تتجاوز توقعات العملاء. تساهم هذه الاستراتيجيات في خفض التكاليف المرتبطة بالعيوب والإرجاعات، مما يحقق زيادة في الربحية.

رابعاً، تسلط الضوء الدراسة على أهمية التدريب والتطوير المهني للعاملين في مجال الجودة. الاستثمار في تطوير الموارد البشرية يضمن تجهيز الموظفين بالمهارات الضرورية لتحقيق مستويات عالية من الجودة، مما يدعم أهداف الشركة استراتيجياً.

أهداف الدراسة:

1. تحليل تأثير الجودة على التنافسية: دراسة كيف تساهم الجودة في تحسين القدرة التنافسية للشركات في سوق الأنابيب البلاستيكية السعودي.
2. تحديد استراتيجيات تحسين الجودة: استكشاف الاستراتيجيات والأدوات التي يمكن للشركات تبنيها لرفع مستوى جودة منتجاتها.
3. تقييم تأثير الجودة على رضا العملاء: فهم العلاقة بين جودة المنتجات ورضا العملاء وتأثير ذلك على ولاء العلامة التجارية.
4. استكشاف دور التكنولوجيا: تحليل كيف يمكن للتكنولوجيا والابتكار أن يسهما في تحسين جودة الأنابيب البلاستيكية.
5. اقتراح توصيات للشركات: تقديم توصيات عملية للشركات لتعزيز جودة منتجاتها وزيادة حصتها السوقية.
6. دراسة التحديات المرتبطة بالجودة: تحديد العقبات التي تواجه الشركات في تحسين الجودة وكيفية التغلب عليها.
7. تحليل تأثير الجودة على الأداء المالي: تقييم كيف يمكن لجودة المنتجات أن تؤثر على الربحية والنمو المالي للشركات.

تساؤلات الدراسة

بناءً على تحليل الدراسات السابقة، يمكن صياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي

- 1- إلى أي مدى تؤثر جودة الأنابيب البلاستيكية على قدرة الشركات على تحقيق التنافسية في السوق السعودي؟
- 2- كيف تؤثر مستويات جودة الأنابيب البلاستيكية على قدرة الشركات على بناء تميز تنافسي في السوق؟
- 3- ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه الشركات في صناعة الأنابيب البلاستيكية في السعودية في تحقيق معايير الجودة؟
- 4- ما هي الصعوبات الرئيسية التي تعترض تحقيق مستويات الجودة المطلوبة في ظل تطور سريع في القطاع؟
- 5- كيف يمكن تبني استراتيجيات تحسين الجودة لتعزيز فعالية الأداء والقدرة التنافسية في شركات الأنابيب البلاستيكية؟
- 6- كيف تسهم جودة الأنابيب البلاستيكية في تحقيق رضا العملاء وتعزيز ولائهم في السوق السعودي؟
- 7- ما هي العلاقة بين تحقيق معايير جودة عالية وزيادة رضى العملاء في قطاع الأنابيب البلاستيكية؟
- 8- ما هو الدور الذي تلعبه جودة الأنابيب البلاستيكية في ضمان استدامة المشاريع والحد من الهدر في البنية التحتية وما يترتب عليها من مصاريف الصيانة لهذه الشبكات في السعودية؟

فروض الدراسة:

الافتراض الأول:

يفترض وجود علاقة إيجابية بين جودة الأنابيب البلاستيكية وزيادة القدرة التنافسية للشركات في السوق السعودي. يُفترض أن الشركات التي تسعى لتحسين جودة منتجاتها ستكون أكثر قدرة على المنافسة بنجاح في السوق السعودي مقارنة بتلك التي لا تولي الجودة نفس الأهمية

الافتراض الثاني:

يشير هذا الافتراض إلى أن مستويات الجودة العالية للأنابيب البلاستيكية تؤدي إلى زيادة رضا العملاء وبالتالي تعزيز ولاء العملاء في السوق السعودي. من المتوقع أن تُسهم الشركات التي تركز على تقديم منتجات عالية الجودة في تعزيز تجربة العملاء، مما يؤدي إلى بناء قاعدة عملاء مخلصين وزيادة فرص استمرارية الأعمال.

الافتراض الثالث:

واجهت الصناعة السعودية للأنابيب البلاستيكية تحديات كبيرة في تحقيق معايير الجودة العالية نتيجة لنقص التكنولوجيا المتقدمة والتدريب الكافي للعمال. يعتبر هذا الفرض أن وجود تحديات تقنية وعنصر بشري يُعيق قدرة الشركات على تحقيق المستويات المطلوبة من الجودة، مما يؤثر سلبًا على قدرتها التنافسية في السوق.

الافتراض الرابع:

يستند هذا الافتراض إلى أن تطبيق استراتيجيات تحسين الجودة بشكل فعال في صناعة الأنابيب البلاستيكية سيؤدي إلى تقليل التكاليف على المدى البعيد من خلال تقليل الحاجة للصيانة والإصلاح. يُتوقع أن تكون الشركات التي تولي اهتمامًا بالجودة قادرة على خفض تكاليف الصيانة والإصلاح في مشاريع البنية التحتية، مما يعزز الاستدامة المالية والاقتصادية على المدى الطويل

الافتراض الخامس:

يعزو هذا الافتراض أهمية تحقيق معايير الجودة الدولية في صناعة الأنابيب البلاستيكية إلى زيادة قدرة الشركات السعودية على التوسع في الأسواق العالمية وزيادة حجم الاستثمارات في هذا القطاع. يعتبر أن الالتزام بالمعايير الدولية للجودة سيساهم في تعزيز قدرة الشركات على المنافسة عالميًا وزيادة جاذبية الاستثمارات، مما يرفع مكانة المملكة في هذا القطاع.

الدراسات السابقة:

1. حسن، أ. (2018). تتناول هذه الدراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء المؤسسات الصناعية في الدول العربية، من خلال دراسة تطبيقية على بعض الشركات في مصر، وتسلط الضوء على تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء التنافسي للشركات الصناعية في مصر.
2. العسيري، م. (2020). تناولت هذه الدراسة دور معايير الجودة في الصناعات البلاستيكية، من خلال دراسة تحليلية مقارنة في بعض الشركات السعودية، وتركز على تحسين المنتجات البلاستيكية، خاصة الأنابيب، من خلال مقارنة بين الشركات التي تطبق هذه المعايير وأخرى لا تطبقها.
3. الباشا، ن. (2016). تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور الابتكار في تعزيز التنافسية وجودة المنتجات في الشركات الصناعية العربية، مع استعراض حالة الشركات في مجال الصناعات البلاستيكية.
4. الشريف، ع. (2017). تناولت الدراسة تطبيق إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحسين أداء الصناعة في السوق السعودي، من خلال دراسة تطبيقية على قطاع البلاستيك، وتركز على رفع القدرة التنافسية وجودة المنتجات البلاستيكية.
5. عبدالله، م. (2015). تركز هذه الدراسة على تحقيق التميز في الصناعة البلاستيكية في السعودية من خلال تحسين الجودة، وتناولت الشركات المنتجة للأنابيب البلاستيكية.
6. الرفاعي، م. (2019). تبحث هذه الدراسة في تحليل ممارسات الجودة في الصناعات التحويلية العربية، بما في ذلك صناعة البلاستيك، وتسلط الضوء على أثرها على الكفاءة الإنتاجية.
7. الزهراني، ف. (2020). تتناول هذه الدراسة ممارسات الجودة في صناعة الأنابيب البلاستيكية، ودورها في استدامة مشاريع البنية التحتية في المملكة العربية السعودية.
8. حسنين، س. (2018). تناولت الدراسة تأثير الجودة على رضا العملاء في صناعة الأنابيب البلاستيكية في السوق العربي، وتركز على تحسين العلاقة بين جودة المنتج ورضا العملاء.
9. السعيد، ز. (2016). تتناول هذه الدراسة دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء التنافسي للصناعات البلاستيكية في السوق المصري.
10. القرشي، ف. (2017). تحلل هذه الدراسة أثر تطبيق معايير الجودة العالمية في الشركات الصناعية على تنافسية المنتجات البلاستيكية في السوق السعودي.

المنطلقات النظرية للدراسة:

1. تركز نظرية إدارة الجودة الشاملة (TQM) على أهمية دمج الجودة في جميع جوانب المؤسسة، حيث تنظر للجودة على أنها مسؤولية جماعية تشمل جميع الموظفين. تهدف هذه النظرية إلى تحسين الأداء والابتكار وزيادة رضا العملاء. كما تعزز من التنافسية من خلال تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف.
2. تقترح نظرية الميزة التنافسية Competitive Advantage Theory أن الشركات يمكنها الحصول على ميزة تنافسية من خلال تحسين جودة منتجاتها. وبالتالي، تساعد الجودة على سمعة الشركة وتمييز منتجاتها عن المنافسين، وبالتالي تسهم في زيادة الحصة السوقية.
3. تركز نظرية السلسلة القيمة Value Chain Theory التي وضعها مايكل بورتر على كيفية إضافة القيمة من خلال الأنشطة المختلفة داخل الشركة. وبالتالي، فإن تحسين الجودة في أي مرحلة من مراحل سلسلة القيمة يمكن أن يؤدي إلى زيادة التنافسية والربحية.
4. تشير نظرية المعايير الدولية ISO Standards إلى أهمية اعتماد معايير الجودة الدولية مثل ISO 9001 في تحسين الأداء وجودة المنتجات. وبالتالي، تعزز الشركات التي تتبنى هذه المعايير مكانتها في الأسواق الدولية وتعزز من قدرتها التنافسية.
5. تعتبر نظرية رضا العملاء Customer Satisfaction Theory أهمية جودة المنتج في تحقيق رضا العملاء. فإذا كان العملاء راضين، فإنهم يظهرون ولاءً ويزيدون من المبيعات، مما يعزز التنافسية.
6. تركز نظرية الابتكار Innovation Theory على العلاقة بين الابتكار والجودة. فإن الابتكار في التصميم والتقنيات يعتبر عنصرًا أساسيًا يساهم في تحسين الجودة وتعزيز التنافسية في السوق.
7. تشير نظرية التكامل بين الجودة والتكلفة Quality-Cost Integration إلى أن تحسين الجودة يمكن أن يؤدي إلى تقليل التكاليف على المدى الطويل. عن طريق تقليل العيوب والهدر، يمكن للشركات تحقيق جودة عالية بتكاليف أقل.

المنهجية وطرق البحث:

بناءً على طبيعة الدراسة التي تسعى لاستكشاف دور الجودة في تعزيز التنافسية في سوق الأنابيب البلاستيكية السعودي، تم استخدام منهج وصفي تحليلي.

في الجانب النظري، تم توضيح متغيرات الدراسة باستخدام المنهج الوصفي، بينما تم استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لتحليل وربط النتائج وتفسيرها، مما يساهم في إصدار الاستنتاجات الملائمة.

أدوات الدراسة :

- 1- مقابلات: سيتم إجراء مقابلات مع المديرين والمسؤولين عن الجودة في الشركات موضوع البحث، بهدف الحصول على رؤى عميقة حول استراتيجيات الجودة وكيفية تأثيرها على التنافسية.
- ايضا سيتم مقابلة عدة عملاء وشركات مقاولات عاملة في هذا المجال بالاضافة الى التواصل مع المؤسسات الحكومية او شبه الحكومية المالكة لشبكات البنية التحتية وكذلك سيتم التواصل مع اقسام الصيانة القائمة على متابعة الاعطال في شبكات البنية التحتية بالمملكة
- 2- تحليل الوثائق: سيتضمن ذلك مراجعة التقارير السنوية، والمقالات والبحوث وشهادات الجودة مثل ISO ، والدراسات السابقة ذات الصلة بالسوق.
- 3- استخدام شبكة الانترنت للحصول على اكبر قدر من المعلومات حول موضوع الدراسة
- 4- الملاحظات الميدانية: إن كان ذلك ممكناً، فيمكن إجراء ملاحظات ميدانية في مصانع الأنابيب البلاستيكية. ستساعد هذه الملاحظات في فهم ممارسات الجودة بشكل أفضل ورؤية عملية الإنتاج عن قرب.
- 5- دراسات الحالة: يمكن إعداد دراسات حالة لشركات معينة لتوضيح كيفية تحسين الجودة وتعزيز التنافسية.

حدود الدراسة:

الزمان:

عام 2023 إلى 2024،

المكان:

تركز الدراسة فقط على سوق الأنابيب البلاستيكية في السعودية،

عينة البحث:

عينة محدودة من حيث عدد الشركات العاملة في مجال صناعة الانابيب في السوق

نوع البيانات:

يعتمد البحث على البيانات المجمعة من الاستبيانات والمقابلات والزيارات الميدانية

المراجع:

- ادارة الجودة الشاملة انطلاقة الصناعة اليابانية في الاسواق العالمية ، محمد الهجيني
- استراتيجية كايزن اليابانية رؤية جديدة في ادارة الجودة، مدحت محمد أبوالنصر
- إدارة الجودة الشاملة – المفهوم والفلسفة والتطبيقات TQM ، بهجت راضي، هشام يوسف العربي
- Plastic Engineering R.J. Crawford : 2003
- Joseph ، Handbook of Plastics Technologies: The Complete Guide to Properties and Processing
- C. - Salvia
- Fundamentals of Plastics Engineering 2015, Arvind R. P-
- حسن، أ. (2018). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء المؤسسات الصناعية في الدول العربية
- العسيري، م. (2020). دور معايير الجودة في الصناعات البلاستيكية
- الباشا، ن. (2016). استكشاف دور الابتكار في تعزيز التنافسية وجودة المنتجات في الشركات الصناعية العربية
- الشريف، ع. (2017). إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحسين أداء الصناعة في السوق السعودي
- عبدالله، م. (2015). التميز في الصناعة البلاستيكية في السعودية من خلال تحسين الجودة
- الرفاعي، م. (2019). ممارسات الجودة في الصناعات التحويلية العربية
- الزهراني، ف. (2020). ممارسات الجودة في صناعة الأنابيب البلاستيكية، ودورها في استدامة مشاريع البنية التحتية في المملكة العربية السعودية.
- حسنين، س. (2018). تأثير الجودة على رضا العملاء في صناعة الأنابيب البلاستيكية في السوق العربي
- السعيد، ز. (2016). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء التنافسي للصناعات البلاستيكية في السوق المصري.
- القرشي، ف. (2017). أثر تطبيق معايير الجودة العالمية في الشركات الصناعية على تنافسية المنتجات البلاستيكية في السوق السعودي.
-