

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Prepared by: Dr. Mona Moustafa Elashry

To

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
مدى التزام الشركات بتطبيق إدارة الجودة الشاملة
دراسة حالة مستشفى موسى التخصصي في الأحساء

أسم الطالب
أروى محمد عبدالله الجويسم

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	7
1.6. فرضيات الدراسة	7
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	8
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.	1
2.1. المقدمة:	12
2.2. المتغير المستقل	12
2.3. المتغير التابع	13
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	13
2.5. الخاتمة	13

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

مدى التزام الشركات بتطبيق إدارة الجودة الشاملة تُعد إدارة الجودة الشاملة (TQM) فلسفة إدارية تركز على تحقيق الجودة في جميع جوانب المنظمة من خلال مشاركة جميع الموظفين في عملية التحسين المستمر. وقد حظيت هذه الفلسفة بشعبية كبيرة في العقود الأخيرة، حيث أدركت الشركات الفوائد العديدة لتطبيقها. بتحسين رضا العملاء من خلال التركيز على تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم، تُساعد إدارة الجودة الشاملة على بناء علاقات قوية مع العملاء وزيادة ولائهم. إضافة إلى ذلك، تُسهم في زيادة الإنتاجية عن طريق تقليل الأخطاء والهدر، مما يُحسن كفاءة العمليات. ومن ناحية أخرى، تُساعد إدارة الجودة الشاملة على خفض التكاليف من خلال منع العيوب وتحسين جودة المنتجات والخدمات. هذا بالإضافة إلى تعزيز الابتكار عبر تشجيع الموظفين على المشاركة في حل المشكلات وتحسين العمليات، مما يؤدي بدوره إلى تحسين معنوياتهم بخلق بيئة عمل إيجابية تُركز على التحسين المستمر.

ومع ذلك، فإن تطبيق إدارة الجودة الشاملة ليس بالأمر السهل. يتطلب التزامًا قويًا من القيادة العليا، وتغييرًا في ثقافة المنظمة، واستثمارًا كبيرًا في التدريب والموارد.

مدى التزام الشركات بتطبيق إدارة الجودة الشاملة

يختلف مدى التزام الشركات بتطبيق إدارة الجودة الشاملة اختلافاً كبيراً. ففي حين أن بعض الشركات قد اعتنقت هذه الفلسفة بشكل كامل وأدركت فوائدها العديدة، إلا أن شركات أخرى ما زالت تتردد في تبنيها أو تطبيقها بشكل جزئي فقط. هناك العديد من العوامل التي تؤثر على مدى التزام الشركات بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

حجم المنظمة وصناعتها يلعب دوراً كبيراً، حيث تميل الشركات الكبيرة والشركات العاملة في الصناعات التنافسية إلى أن تكون أكثر التزاماً بتطبيق إدارة الجودة الشاملة من الشركات الصغيرة والشركات العاملة في الصناعات غير التنافسية. إضافة إلى ذلك، يلعب القائد الأعلى دوراً رئيسياً في تحديد ما إذا كانت المنظمة ستلتزم بتطبيق إدارة الجودة الشاملة أم لا. فإذا كان القائد الأعلى ملتزماً بهذه الفلسفة، فمن المرجح أن يتم تطبيقها بنجاح في جميع أنحاء المنظمة.

ثقافة المنظمة أيضاً عنصر مهم؛ فمن المهم أن تكون داعمة للتحسين المستمر والمشاركة من قبل جميع الموظفين. فإذا كانت ثقافة المنظمة تقليدية أو بيروقراطية، فقد يكون من الصعب تطبيق إدارة الجودة الشاملة. كما أن الموارد المتاحة تلعب دوراً حاسماً، حيث تتطلب إدارة الجودة الشاملة استثماراً كبيراً في التدريب والموارد. فإذا كانت المنظمة تفتقر إلى الموارد، فقد لا تتمكن من تطبيق هذه الفلسفة بشكل فعال.

1.2. مشكلة الدراسة

إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي استراتيجية إدارية تهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات من خلال تطبيق مجموعة من المبادئ والممارسات. ومع ذلك، تظل هناك تساؤلات حول مدى التزام الشركات بتطبيق هذه المبادئ بشكل كامل. يشكل هذا البحث محاولة لفهم الفجوات النظرية والتطبيقية في التزام الشركات بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، مع التركيز على التحديات والفرص التي تواجهها الشركات في هذا السياق.

1.2.1.

فجوات على المستوى النظري

الفجوات النظرية

تشمل الفجوات النظرية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة القضايا المتعلقة بمدى فهم وتبني الشركات للمبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة. كما تشمل نقص الدراسات التي تستكشف العلاقة بين تطبيق هذه المبادئ والأداء المؤسسي، وتأثيرات العوامل الثقافية والتنظيمية على فعالية إدارة الجودة الشاملة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

الفجوات التطبيقية

تتمثل الفجوات التطبيقية في التحديات العملية التي تواجه الشركات عند تنفيذ مبادئ إدارة الجودة الشاملة. تشمل هذه التحديات مقاومة التغيير من قبل الموظفين، ونقص التدريب المناسب، والموارد المحدودة. إضافة إلى ذلك، قد تواجه الشركات صعوبات في قياس نتائج تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفي تحقيق توازن بين متطلبات الجودة والتكاليف.

سؤال البحث الرئيسي :

مامدى التزام الشركات بتطبيق إدارة الجودة الشاملة دراسة حالة مستشفى موسى التخصصي في مدينة الاحساء.

1.3. أهمية الدراسة

مقدمة

تعد إدارة الجودة الشاملة (TQM) من أبرز الاستراتيجيات الحديثة التي تهدف إلى تحسين أداء الشركات وضمان تحقيق رضا العملاء. تعتمد هذه الاستراتيجية على مبادئ تشمل التحسين المستمر، مشاركة الموظفين، والتركيز على العميل. تزايد الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في الآونة الأخيرة، حيث تسعى الشركات إلى تعزيز تنافسيتها وتحقيق مستويات عالية من الجودة في منتجاتها وخدماتها.

1.3.1. على المستوى النظري:

تعتبر الأهمية النظرية لهذه الدراسة في توضيح الفوائد النظرية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على الشركات. يمكن من خلال هذه الدراسة فهم العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الأداء المتميز، مما يساهم في إثراء الأدبيات النظرية المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة وتحفيز الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

الأهمية التطبيقية للدراسة تكمن في توفير رؤى عملية للشركات حول كيفية تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة. من خلال تسليط الضوء على التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق هذه الاستراتيجية، يمكن للشركات تحسين عملياتها وزيادة مستوى رضا العملاء، مما يعزز من تنافسيتها في السوق.

1.4. أسئلة الدراسة

- ١- ماهي إدارة الجودة الشاملة وأهميتها وأهداف تطبيقها ؟
- ٢- ما مدى التزام الشركات بتطبيق إدارة الجودة الشاملة ؟
- ٣- ماهي التحديات التي تواجه الشركات عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة ؟
- ٤- ماهي المتطلبات الأساسية اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ؟

٥- من عوامل نجاح إدارة الجودة الشاملة ؟

1.5. أهداف الدراسة

يهدف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسستك الى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي تساهم في نجاح المؤسسة وتحسين أدائها وفيما يلي أهم النقاط الرئيسية لهذه الأهداف ؛

-ضبط مستوى جودة الخدمات والسلع المقدمة

-تطوير المنتجات والسلع وفقاً لرغبات العملاء

-رفع الروح المعنوية وتحفيز العاملين

-خلق بيئة عمل تشجع على التعليم والتطوير

-الرقابة الجيدة على عمليات الإنتاج

-نشر ثقافة المرونة والتكيف

-خفض التكاليف والمصروفات

-إدارة الوقت بطريقة صحيحة

-تحسين الربحية الإنتاجية

1.6. فرضيات الدراسة

نستطيع استنتاج الفرضيات التالية من خلال الدراسات السابقة التي تم استعراضها :

الفرضية الرئيسية :

-تؤثر عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل معنوي في عمليات إدارة المعرفة تفرع عنها الفرضيات الفرعية

الآتية :

الفرضية الفرعية الأولى : تؤثر عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل معنوي في تشخيص المعرفة

الفرضية الفرعية الثانية : تؤثر عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل معنوي في اكتساب المعرفة

الفرضية الفرعية الثالثة : تؤثر عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل معنوي في تخزين المعرفة

الفرضية الفرعية الرابعة: تؤثر عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل معنوي في تبادل المعرفة

الفرضية الفرعية الخامسة : تؤثر عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل معنوي في تطبيق المعرفة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

١ - أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من ناحيتين: إحداهما علمية تتعلق بأهمية دراسة مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها ضمن ممارسات إدارة الموارد البشرية، والثقافة التنظيمية الإيجابية بوصفها عامل مهم لنجاح تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، ولدعم وتعزيز ممارسات إدارة الموارد البشرية، والأخرى تطبيقية تتعلق بأهمية هذه الدراسة لما قد تزود المنظمات الصناعية اليمنية موضع البحث من معلومات عن المتغيرات التي تناولتها الدراسة الحالية.

٢ - أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- * دراسة واختبار طبيعة العلاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة محل الدراسة كمتغيرات مستقلة وممارسات إدارة الموارد البشرية كمتغيرات تابعة.
- * دراسة واختبار طبيعة العلاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة محل الدراسة كمتغيرات مستقلة والثقافة التنظيمية الإيجابية كمتغير وسيط.
- * دراسة واختبار طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية الإيجابية كمتغير وسيط وممارسات إدارة الموارد البشرية كمتغيرات تابعة.
- * التعرف على دور الثقافة التنظيمية الإيجابية كمتغير وسيط في العلاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة كمتغيرات مستقلة وممارسات إدارة الموارد البشرية كمتغيرات تابعة.
- * تقديم مجموعة من التوصيات قد تسهم في تعريف الإداريين بالمنظمات محل الدراسة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال ممارسات إدارة الموارد البشرية، وتعريفهم أيضا بطبيعة الثقافة التنظيمية الإيجابية، مما يساعد على إعطاء انطباع أفضل وأشمل عن تلك المتغيرات.

٣ - أسلوب الدراسة :

أعتمد الباحث على الدراسة المكتبية لاستيفاء البيانات والمعلومات المتعلقة بالإطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة، والدراسات السابقة، كما تم الاستفادة منها في تحديد الملامح الأساسية لمجتمع وعينة الدراسة، كما أعتمد الباحث في

اختبار فروض الدراسة على قائمة استقصاء أعدت خصيصاً لهذا الغرض، وقد تكون مجتمع البحث من المنظمات الصناعية اليمينية الحاصلة على شهادة الايزو، وبلغ حجم عينة الدراسة 214 مفردة لمجتمع بحث قدرة 479، وتمثلت وحدة المعاينة بمديري إدارات المنظمات الصناعية التي وقع عليها الاختيار من فئة الإدارة الوسطي (مدير إدارة) ورؤساء الأقسام بتلك الإدارات ومديري أو مسؤولي إدارة الجودة الشاملة.

٣- خطة الدراسة :

تتكون خطة الدراسة من ستة فصول رئيسية، حيث يتناول الفصل الأول الإطار العام للدراسة، ويتناول الفصل الثاني الإطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة، كما يتناول الفصل الثالث مراجعة الدراسات السابقة، في حين يتناول الفصل الرابع منهج الدراسة وخطواتها الإجرائية، أما الفصل الخامس فيتناول نتائج الدراسة الميدانية، بالإضافة إلى الفصل السادس الذي يتناول مناقشة نتائج الدراسة الميدانية والتوصيات.

٤- نتائج الدراسة :

تمثلت نتائج الدراسة في:

- * وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة محل الدراسة كمتغيرات مستقلة من جانب وممارسات إدارة الموارد البشرية (الاختيار والتعيين، والتدريب، وتقييم الأداء) كمتغيرات تابعة من جانب آخر.
- * وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة محل الدراسة كمتغيرات مستقلة من جانب والثقافة التنظيمية الإيجابية (القيم التنظيمية، وقواعد وإجراءات العمل) كمتغير وسيط من جانب آخر.
- * وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية الإيجابية كمتغير وسيط من جانب وممارسات إدارة الموارد البشرية (الاختيار والتعيين، والتدريب، وتقييم الأداء) كمتغيرات تابعة من جانب آخر".
- * تؤثر الثقافة التنظيمية الإيجابية كمتغير وسيط في العلاقة المباشرة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة محل الدراسة كمتغيرات مستقلة من جانب وبين وممارسات إدارة الموارد البشرية (الاختيار والتعيين، والتدريب، وتقييم الأداء) كمتغيرات تابعة من جانب آخر.

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

عماد حسين عبيد المرشدي. (2011). متطلبات ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية الاساسية والقانون.

إبراهيم عبدالسلام أحمد عبدالمطلب, & محمد بن إبراهيم السكيّتي. (2021). أثر الثقافة التنظيمية في تعزيز الجودة الشاملة: بالتطبيق على عينة لآراء العاملين في المجلس الأعلى للجودة الشاملة. *المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية وتكنولوجيا المعلومات*. 41-11, 6(2),

علي الصمادي, ع. (2023). درجة تأثير مدونة قواعد السلوك الوظيفي على الثقافة التنظيمية لدى مديري المدارس في لواء قسبة المفرق في الأردن. *مجلة كلية التربية (أسيوط)*. 126-105, 39(3.2),

سليمان صالح جادالله, ك., كيرلس, عبداللاه عبد التواب, عبد التواب, عبدالله الصغير البناء, & أحمد. (2024). متطلبات تطبيق مدارس التنمية المهنية على ضوء بعض النماذج العالمية. *مجلة كلية التربية (أسيوط)*. 164-137, 40(1.2),

السيد الناغي, م., محمود, عبدالسلام على حسن, كمال, كامل معاطي, محمد, ... & عبدالسميع. (2023). أثر مستويات أداء الفحص الضريبي على جودة الفحص في ظل الحوكمة الضريبية: دراسة ميدانية. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*. 161-130, 47(3),

مصدر APA

Van Iwaarden, J. (2007). Managing quality & Dale, B. G., Van der Wiele, T (5th ed.). Wiley-Blackwell

مصدر APA من الباحث العلمي

Author, A. A. (Year). Title of article. *Title of Periodical, volume number]

مع أطيب الأمنيات بالنجاح والتوفيق

It`s Never Too Late to START. Just Begin!

Best of Luck 😊 *Dr. Mona Moustafa Elashry*