

أثر إدارة الجودة على أداء الموظفين
"دراسة تطبيقية على أداء موظفين أرامكو في المنطقة الشرقية"

أسم الطالب

عبد الكريم محمد المصعبي

2021205938

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

المحتويات

1.		2
1.1.		2
1.2.		4
1.2.1.		4
1.2.2.		4
1.2.3.		4
1.3.		5
1.3.1.		5
1.3.2.		5
1.4.		6
1.5.		6
1.6.		7
1.7.		8
1.8.		9
2.		10
3.		13
3.1.		13
3.2.		13
3.3.		14
3.4.		15
3.5.		16
3.6.		16
3.7.		16
3.8.		17
4.		20

١. فصل الأول: الإطار العام للدراسة

هدفت هذه الدراسة الى تحليل واقع ممارسات إدارة المواهب المتمثلة في الاستحواذ على المواهب وتطوير المواهب والحفاظ على المواهب في شركة أرامكو السعودية موظفة المنهج الوصفي التحليلي. هذه الدراسة توصلت الى عدة نتائج أبرزها وجود مستوى عال من ممارسات إدارة المواهب في الشركة التركيز الكبير من قبلها على عمليات التدريب والتطوير المهني لموظفيها، وتوظيف كل هذه الممارسات لتحقيق رؤية وأهداف الشركة الاستراتيجية. بالإضافة الى ذلك، أكدت الدراسة على أهمية توظيف ممارسات إدارة المواهب في الشركات الجزائرية لتحقيق التفوق مع إمكانية اعتبار شركة أرامكو نموذجاً ناجحاً يمكن اتباعه في إدارة وتطوير والاستثمار في الموارد البشرية.

(عفانة, أحمد حسين صبحي, عثمانى & مصطفى. (٢٠٢٣). دراسة تحليلية لواقع ممارسات إدارة المواهب في شركة أرامكو السعودية. *La Revue des Sciences Commerciales*, 21(2), (140-162).

تواجه المنظمات تحدياً كبيراً في الاستمرار والبقاء وضعف في الأداء جراء تنامي حدة المنافسة المحلية والدولية، وهذه التغيرات فرضت على هذه المنظمات تبني فكر جديد في التعامل مع هذه المستجدات، فقد أجريت العديد من الدراسات الميدانية في المجال التعليمي مثل دراسة (السرطان، ٢٠٢١) ((٢٠٢١) دراسة أبو العنين (وحافظ، ٢٠١٩)، ودراسة والتي اهتمت بآثار الجودة على كفاءة الأداء داخل المنظمات التعليمية، وأكدت على ضرورة إدارة الجودة بصفة عامة لما لها من أثر في عملية الأداء ، لأن ذلك يؤدي إلى وجود المنتج الجيد الذي تحتاجه العملية التعليمية لأن يكون مخرجاً يحتاج إليه السوق الفعلي في الواقع الاجتماعي

وعلى الرغم من أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة الا ان نتائج الدراسات قد تباينت في بيان الأثر، فبعض الدراسات بينت وجود أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء (علي وعبد الرزاق، ٢٠٢٠ ؛ بدر والمدهون، (٢٠١٧) و في حين بينت بعضها تأثيراً جزئياً بالأداء

Jong, et al., 2019; Barad and Ra()(Sutrisno, 2019; Al-Damen, 2017

١.١. المقدمة:

إن من أهم فلسفات الإدارة الحديثة هي إدارة الجودة الشاملة والتي تعتبر من أولوياتها تحسين أداء المؤسسة، من خلال الاهتمام بتحسين كافة الأنشطة والوظائف والعاملين داخل المؤسسة، وانطلاقاً من مبدأ رضا المستفيد من رضا الموظف باعتباره محور وأساسياً بالمؤسسة، لذا فإن إدارة الجودة الشاملة تلعب دوراً أساسياً في المؤسسات الصحية من خلال

المساهمة في تحسين وتطوير أداء العاملين في القطاع الصحي، وبالتالي تقديم خدمة صحية ذات جودة عالية وبالمواصفات العالمية، وبالتالي ضمان سلامة المستفيد وتحقيق رضاه عن الخدمات المقدمة

(2021، كواديك)

تعتبر إدارة الجودة الشاملة أسلوباً جديداً في أداء الأعمال وإدارتها بطريقة حديثة ومفهوم جديد يفوق جميع الأساليب الإدارية التقليدية يكون التركيز فيه على تلبية متطلبات وتوقعات المستهلكين سواء كان هذا المستهلك داخل المؤسسة أو خارجها، وذلك من خلال معرفة متطلباتهم واحتياجاتهم، ومن ثم تلبيتها والقيام بأدائها على الوجه الصحيح من خلال التحسين والتطوير المستمرين لها لتصل إلى أعلى مستويات الأداء (التميمي وعيسى، ٢٠١٤)

وتشهد المنظمات في الأونة الأخيرة اهتماما كبيرا على جميع المستويات من أجل تطبيق معايير وإجراءات إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى التغيير والتحسين المستمرين، وذلك لمواكبة التقدم بحاجات المجتمع والأفراد الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية ويعتبر صمام أمان للحفاظ على كل أصحاب المصلحة، الأمر الذي يستلزم تطبيق نظم الجودة باعتبارها وسيلة مهمة من وسائل التغيير التنظيمي وكسب ثقة المستفيدين من جميع الأطراف، وهي أحد أسس الإدارة الحديثة التي تساهم في الارتقاء بالعمل في ظل التحديات والمستجدات المتلاحقة (عباس ٢٠١٩). لذا كان لابد من التعرف على إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء الموظفين

إن التطور الذي تشهده الاقتصاديات العالمية، أصبح مثار اهتمام الباحثين والدارسين، ولعل العنصر المثير للاهتمام هو ازدياد حدة المنافسة فيما بين المؤسسات العالمية، إذ لم يعد معها البقاء إلا للأقوى، الذي يحسن التخطيط والإدارة بالأسلوب الذي يحقق له التميز. من هنا أصبحت منظمات الأعمال ملزمة في البحث عن كل ما يمكن أن يحقق لها استراتيجياتها بمختلف الأساليب والطرق ما يساعدها في تحقيق أعلى مستويات الأداء والتميز للوصول إلى أعلى مرتبات رضا الزبون، معتمدة في ذلك على تحقيق الأسبقيات التنافسية، أبرزها إدارة الجودة الشاملة (TQM) التي تأتي في مقدمة الأفكار الإدارية التي شكلت الوعاء الجديد المناسب مع تلك المعطيات والقادر على مواجهتها بفعالية. وتعد إدارة الجودة الشاملة من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي تساعد المؤسسات على الارتقاء بأدائها، وتحقيق التميز في مستويات جودة منتجاتها وخدماتها، كما أن تطبيق معايير الأيزو والحصول على شهادة التأهيل يعتبر بمثابة دليل وضمان للمتعاملين مع هذه المؤسسات على مستوى الجودة الذي سيحصلون عليها. أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يحقق مزايا تنافسية، سواء كان ذلك على المستوى المحلي، أو الإقليمي أو العالمي.

(المناصير، ع. & على. (٢٠١٧). مدى إدراك العاملين في البنوك التجارية الأردنية لدور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تطوير الميزة التنافسية؟ مجلة تطوير الأداء الجامعي، ٥(١)، ١٦٥-١٨٣.

١,٢. مشكلة الدراسة

تبرز مشكلة الدراسة من خلال التعرف على ماهية موضوع الدراسة حيث حققت إدارة الجودة الشاملة وعلى مدار العقدين الماضيين نجاحات ملفتة للنظر في العديد من المنظمات ورغم أهميتها والإنجازات التي حققتها في مختلف المجالات الخدمية، إلا إنه لم يوجد لها مكانا متميز في كثير من المنظمات (عماد هاني خطاب، & هادي (2019). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء موظفي دوائر ضريبة الدخل في فلسطين (Doctoral dissertation, جامعة النجاح الوطنية)

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

بالرغم من وجود عدد من الدراسات الحديثة في مجال إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الأداء الوظيفي إلا أن قليل من المنشآت والمنظمات تركز على تطبيق إدارة الجودة الشاملة وعملية تحسين وتطوير الأداء الوظيفي في المنظمات العامة في المملكة العربية السعودية

كما لها أهميتها في الوقت الحاضر بسبب ما تعانيه المنظمات من وجهة نظر الباحث من ضعف نسبي في الإمكانيات في الأداء المتعلق بتقديم الخدمة المقرونة بالجودة في ظل الإمكانيات المادية المتاحة، وتتمثل مشكلة الدراسة الرئيسية في غياب التقييم الدقيق.

(محمد حسن الشهري، & سعيد عايض ناصر الشهراني. (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. 143-122, 4(10),

١,٢,٢.

١,٢,٣. فجوات على المستوى التطبيقي

إن الممارسات الإدارية التقليدية تتسم بالبطء النسبي والتفاعل بين أطراف محددة، وتحتاج إلى أيام وأشهر لإنجاز المعاملات

بالإضافة إلى صعوبة في إنجاز المهام الخاصة نتيجة الإجراءات والممارسات المتداخلة (العياشي، ٢٠١٣). ويشير الطريس (٢٠١٤) إلى أن الإدارة التقليدية تعتمد على معرفة وتجربة المسؤولين في قمة الهرم، وإتباع أسلوب رد الفعل وتفتيش على العكس من الممارسات الإدارية التي تقوم على إدارة الجودة التي تهتم بالإنجاز والتفاعل الإيجابي بين الموظفين والمسؤولين. ومن هنا انبثقت مشكلة الدراسة وهي التعرف على تصورات الموظفين حول الممارسات الإدارية ضمن إدارة الجودة الشاملة

ما هو أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء الموظفين؟

١,٣. أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري:

إن إدارة الجودة الشاملة تلعب الدور الكبير الهام في التحسين المستمر للجودة من خلال تفهم الإدارة في معظم المؤسسات للأهمية هذا المفهوم في تحسين مستوى الأداء لجميع العاملين بالمؤسسات، وتطبيق إدارة الجودة الشاملة ضرورة حتمية ألحت عليها العديد من الظواهر والظروف.

(علي الشحات علي جودة، م. (٢٠٢٢). أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة علي تحسين أداء العاملين بالتضامن الاجتماعي. مجلة كلية الآداب. جامعة المنصورة، ٧١ (٧١)، ١-١.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تكمن الأهمية النظرية في كونها تتناول استراتيجيات إدارة مواهب الموارد البشرية حيث ترتبط بالعديد من المتغيرات التنظيمية والسلوكية للمنظمة، كما يتجاذب معها تأثير العوامل التي تسهم جميعها بصورة

تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية من كونها إضافة جديدة للمكتبة العربية، بحيث يحاول الباحث الربط بين مفهومين مهمين وهما إدارة الجودة الشاملة وكذلك الأداء الوظيفي، وكلاهما موضوعين حديثين في مجال الإدارة، لا زالت البحوث العلمية تدرس تأثيراتها المتبادلة.

ولذلك جاءت هذه الدراسة لتكون بحث إضافي يضاف الى البحوث السابقة التي عالجت الموضوع.

(منى يحيى محمد الاحمري، & ا. د. سليم برشيد عبد القادر. (٢٠٢٢). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في الجامعات السعودية. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، (٣١)، ١٥٥-١٧٢.

١,٤. أسئلة الدراسة

- ما مدى تطبيق معايير الأداء في المنظمات؟
- هل تؤثر كفاءة أداء الموظفين على إنتاج المنظمات؟
- ما مدى اهتمام المنظمات بإدارة الجودة؟
- هل تقيم المنظمات أداء الموظفين وفق معايير مدروسة؟
- ما مدى أهمية وجود قسم مستقل لإدارة الجودة؟

١,٥. أهداف الدراسة

- ١ - التعرف على مفهوم الجودة الشاملة في المنظمات.
- ٢ - التعرف على خطط وأهداف وسياسيات إدارة الجودة في شركة أرامكو.
- ٣ - التعرف على مدي استخدام معايير الجودة الشاملة بمفهومها العلمي الحديث كأساس للتحسين المستمر.
- ٤ - التعرف على المتطلبات الأساسية لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.
- ٥ - التعرف على مدي اهتمام المنظمات بتطبيق مفهوم بطاقة الأداء المتوازن لقياس الأداء وتحسينه.

فرضيات الدراسة

يمثل التوظيف والاختيار وتقييم الأداء والتعويض والامن الوظيفي والوصف الوظيفي والترقية والتدريب والتعليم والتطوير وسائل بناءة تتواصل من خلالها المنظمة مع العاملين فيها، وتنضوي كل هذه الوسائل تحت مسمى ممارسة إدارة الأفراد، وتساهم هذه الممارسات في اكساب المنظمة ميزة تنافسية مستدامة، كما تؤثر إيجابيا في العائدات المالية للمنظمة وعلى رضا موظفيها وعملائها.

واعتمادا على هذه العلاقات يمكن اقتراح الفرضية

تسعي الدراسة لتحقيق فرض رئيسي" وهو كلما زاد معايير إدارة الجودة الشاملة كلما زاد تحسين أداء العاملين في المنظمات ويتحقق هذا الفرض عن طريق مجموعة من الفروض الفرعية:

- ١ - يوجد دعم قيادي ومبادرات كافية لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة في كثير من المنظمات.
- ٢ - توجد لدى المنظمات خطط واهداف وسياسات لتحقيق معايير الجودة الشاملة.
- ٣- لا يتم استخدام معايير الجودة الشاملة بمفهومها العلمي الحديث كأساس للتحسين المستمر.
- ٤- تعمل مديرية التضامن الاجتماعي على توفير المتطلبات الأساسية لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.
- ٥- لا تهتم كثير من المنظمات بتطبيق مفهوم بطاقة الأداء المتوازن القياس الأداء وتحسينه.

١,٦. نموذج الدراسة

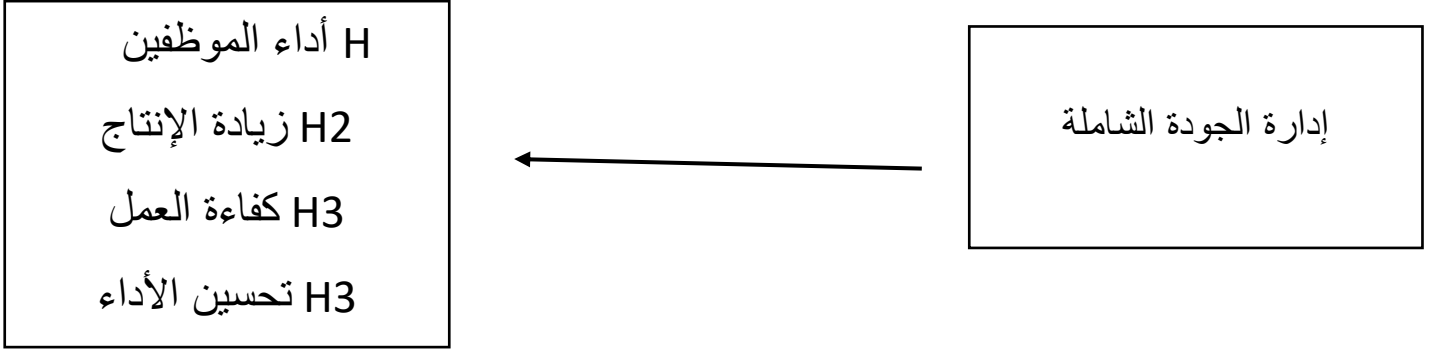
H: أداء الموظفين

H1: زيادة الإنتاج

H2: كفاءة العمل

H3: تحسين الأداء

يظهر مدى تأثير إدارة الجودة على أداء الموظفين:



١,٧ . الدراسة الميدانية

الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج المسحي الوصفي وذلك من خلال استطلاع رأي مجتمع الدراسة من مجموعة من العاملين بشركة ارامكو السعودية بمدينة الدمام وذلك من خلال أداة الاستبانة، استخدام هذا المنهج لأنه يتفق مع طبيعة الدراسة ويعد من أنسب المناهج للدراسات الوصفية لما يتميز به من مرونة وسلاسة في التطبيق، إذ يتيح للباحث من خلاله تحقيق أهداف الدراسة ويعرف المنهج المسحي الوصفي ويعرف بأنه " هو ذلك النوع الذي يتم بواسطة استجواب مجموعة أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة جودها .

١,٨. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي

الفصل الخامس : المناقشة والخاتمة

٢. الفصل الثاني :الدراسات السابقة

المقدمة:

توجد عدة دراسات سابقة عربية وأجنبية تناولت مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين ومنها

أ. الدراسات العربية

١ دراسة (عودة (٢٠١٧) بعنوان دارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي - دراسة

ميدانية بمؤسستي بوهان و(SIMAP)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، في المؤسستين الإنتاجيتين بولاية وهران، بالإضافة إلى التعرف على أبعاد الجودة الشاملة المتمثلة في التخطيط والرقابة على الجودة والتحسين المستمر، كما يراها العالم "جوران"، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي واعتمد على الاستبانة حيث كانت العينة (٦٥) عاملا من كلا المؤسستين، اختيرت بالطريقة العشوائية البسيطة، واستخدم برنامج (SPSS) الإحصائي لإخراج النتائج، وقد توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين كافة أبعاد إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، كما أظهرت الدراسة أن هناك اهتمام كبير من قبل المؤسستين محل الدراسة بتطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، والحرص على رفع مستوى الأداء الوظيفي. ومن توصيات الدراسة ضرورة الاهتمام بتطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة والتركيز على الأبعاد الأكثر أهمية وتأثيرا على الأداء الوظيفي، فهذه الدراسة لم تركز على كل أبعاد الجودة الشاملة لتحقيق المستوى المطلوب من الأداء الوظيفي، بل ركزت على الأبعاد الثلاثية التي اعتمدها العالم "جوران" وهي التخطيط والرقابة والتحسين المستمر).

٢ دراسة بدر والمدھون (٢٠١٧) بعنوان أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة هدفت الدراسة إلى دراسة أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات في المنظمات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة، والتعرف على مقاييس الأداء الذي تتبناه هذه ٣٣ المؤسسات، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تصميم استبانة تهدف إلى الدراسة الميدانية المتغيرات مشكلة الدراسة من أجل اختبار الفرضيات، بحيث يتكون مجتمع البحث من العاملين في الإدارة العليا في المؤسسات والمنظمات غير الحكومية الأجنبية التي تعمل في قطاع غزة، حيث تم توزيع عدد (٨٠) استبانة على عينة الدراسة، وتم استرداد (٧٢) استبانة أي ما نسبته (٩٠,٠%) وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج وهو وجود اهتمام كبير من قبل المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة - محل الدراسة - بمبادئ الجودة الشاملة، وتطبيق هذه المتغيرات بدرجات ومستويات إيجابية متفاوتة، فقد كان أعلى مستوى تطبيق من نصيب التركيز على العملاء

وجمهور المستفيدين، وقد استخلصت الدراسة عدة توصيات كان من أهمها: ضرورة زيادة اهتمام والتزام إدارة المؤسسات الأهلية الأجنبية في قطاع غزة بتطبيق كافة أبعاد الجودة الشاملة وأثر ذلك على تطوير الأداء المؤسسي الخاص بها، وضرورة إشراك العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالجودة مع ضرورة العمل على تحسين وإعادة هندسة العمليات الإدارية بهدف تقديم الخدمة بجودة أفضل للزبائن

٣ دراسة المعمر، ٢٠١٤ بعنوان علاقة إدارة الجودة الشاملة بأداء الموظفين في الجامعات الفلسطينية - قطاع غزة هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي للإداريين العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين والأكاديميين بمناصب إدارية في كل من الجامعات الفلسطينية الثلاث (جامعة الأزهر، الجامعة الإسلامية، جامعة الأقصى) وتم توزيع الاستبانات على عينة عشوائية طبقية قوامها (٣٠٥) موظفاً، وبلغ عدد الاستبانات المستردة (٢٩١) استبانة. وقد أظهرت الدراسة نتائج أهمها : كانت درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة مرتفعة بوزن نسبي مقداره ٨,٦٨٪، ومستوى الأداء الوظيفي ايجابي ومرتفع بوزن نسبي مقداره ٢٧,٦٨٪ وأنه توجد علاقة طردية قوية لكل مجالات إدارة الجودة الشاملة الأربعة منفردة ومجمعة مع الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها العمل على توحيد مفهوم الجودة الشاملة وعناصرها الأساسية لدى كافة الأطراف في الجامعات الفلسطينية، وأهدافها وكيفية تنفيذها من جانب جميع العاملين.

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أثر التخطيط الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة بأبعاده (الرؤية والرسالة والأهداف الإستراتيجية، والوقت في تحسين أداء العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن) تحقيق رضا العاملين، وتحسين كفاءتهم. وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و تكون مجتمع الدراسة من الجامعات الخاصة في الأردن وقد اختيرت عينة قصدية من أربع جامعات هي جامعة الشرق الأوسط، وجامعة الزيتونة الخاصة، وجامعة البتراء وجامعة فيلادلفيا لتحقيق أهداف هذه الدراسة أعدت استبانة خاصة لهذا الغرض وزعت على قيادات هذه الجامعات بعد تحكيمها من قبل مجموعة من أساتذة الجامعات تمخضت الدراسة عن جملة من النتائج أهمها:

١- أن مستوى التخطيط الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة بأبعاده الرؤية والرسالة والأهداف الإستراتيجية، والوقت في الجامعات الخاصة في الأردن كانت جميعها مرتفعة.

٢- أن مستوى تحسين أداء العاملين (رضا) العاملين، وتحسين كفاءة العاملين في الجامعات محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كانت مرتفعة.

وكان من أبرز توصيات هذه الدراسة

١- وجوب الاهتمام بمحاور التخطيط الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة لما له من تأثير معنوي في تحسين أداء العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن.

٢- اقتراح بتشكيل وحدة للتخطيط الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة تكون مهمتها تعزيز وإثراء الجامعات بالبيانات والمعلومات المطلوبة والإسهام في رسم معالم إستراتيجيات الجامعات الخاصة في الأردن على المدى البعيد.

٥ دراسة (أبو زيادة ٢٠١٢) بعنوان: إدارة الوقت والجودة الشاملة وأثرهما في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في عينة من المصارف التجارية الفلسطينية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى طبيعة العلاقة بين إدارة الوقت والجودة الشاملة وأثرها في الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الفلسطينية. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات من أفراد العينة والتي بلغ عددها (١١٤) مديراً، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: أن المصارف التجارية الفلسطينية تهتم بتطبيق جميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة باستثناء بعد مشاركة العاملين وتحفيزهم، كما أن اتجاهات المبحوثين في هذه المصارف نحو مستوى فاعلية إدارة الوقت والأداء الوظيفي تتصف بدرجة عالية، كما تبين أنه يوجد علاقة ذات تأثير معنوي بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وكل من فاعلية إدارة الوقت والأداء الوظيفي، وأوصت الدراسة بضرورة ترسيخ الوعي والثقافة لدى الإدارة العليا والعاملين في كافة المستويات الإدارية بأهمية تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة بشكل متكامل وهادف، والاهتمام بمشاركة العاملين وتحفيزهم.

٦. دراسة (بني مصطفى وآخرون ، ٢٠١٢) بعنوان: "إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي وجمعت البيانات من عينة عنقودية وأخرى حصصية من أعضاء هيئة التدريس في جامعة المجمعة السعودية وبلغ قوامها (١٠٠) مدرسا، وأظهرت الدراسة أنه يوجد أثر إيجابي لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية، وأوصت الدراسة بضرورة تركيز الإدار العليا في المؤسسات التعليمية على عملية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين نظام التعليم الجامعي، وتأهيل وتدريب القائمين على متابعة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة:

يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة في تحقيق (تأثير إدارة الجودة على أداء الموظفين في شركة أرامكو السعودية بالمنطقة الشرقية) وهو يعرض بالتفصيل كلا من التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث وتصميم البحث، ومجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات وطرق جمع البيانات وأنواع البيانات، وطرق وإجراءات البيانات.

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

إدارة الجودة :

يُمكن تعريف إدارة الجودة على أنها عملية الإشراف على جميع الأنشطة والمهام التي يجب إنجازها داخل المؤسسة، وذلك للحفاظ على المستوى المطلوب من تميز المنتجات والخدمات، ويشمل هذا الأمر تحديد سياسة إدارة الجودة والتخطيط والتنفيذ ومراقبة وتحسين الجودة.[١] وتعتبر إدارة الجودة فلسفة عمل تدعم فكرة أن نجاح الشركة على المدى الطويل يأتي من رضا العملاء وولائهم، وهي تتطلب أن يعمل جميع أصحاب الشركة معاً لتحسين العمليات والمنتجات والخدمات في الشركة.[١]

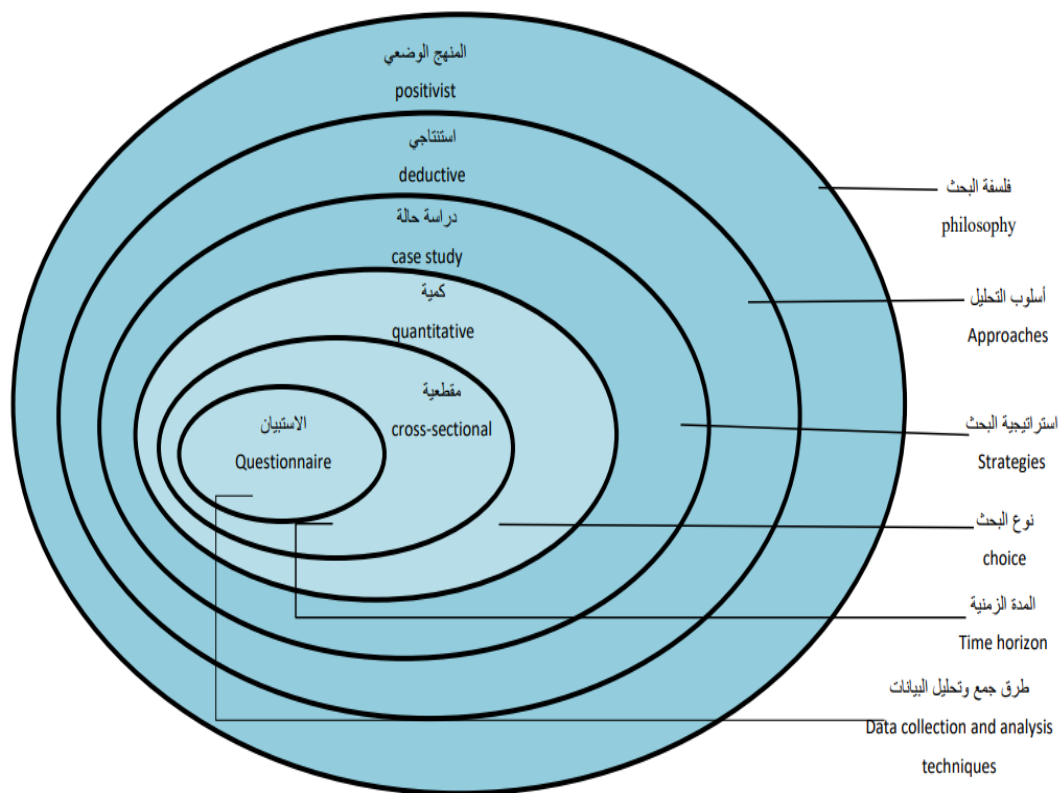
: https://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81_%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9

- أداء الموظفين:

هو جوهر نجاح أي منظمة، يشير إلى الطريقة التي يؤدي بها الموظفون مهامهم وكيفية تأثير ذلك على الأهداف العامة للمنظمة. من خلال فهم الأداء الوظيفي وتحسينه، يمكن للشركات أن تعزز من كفاءتها، وجودتها، ورضا عملائها وموظفيها.

٣,٣. تصميم البحث:

- 1- فلسفة البحث (الوضعية)
٢. منهج البحث (استنتاجي)
٣. استراتيجية البحث (دراسة الحالة)
٤. نوع البحث (الكمي)
٥. الأفق الزمني (المقطع العرضي)
٦. طرق جمع وتحليل البيانات (الاستبيان)



٣,٤. مجتمع البحث وطرق أخذ العينة:

مجتمع البحث : موظفين لدى شركة أرامكو.

طرق أخذ العينة : أخذ عينة عشوائية ممثلة من موظفي شركة أرامكو.

٣,٥ . طريقة جمع البيانات:

القيام بعمل نموذج للاستبيان من أجل جمع البيانات وتوزيعها بشكل الكتروني على موظفي شركة أرامكو ويقوم الموظف بملاء النموذج ،

والنموذج عبارة عن مجموعة من الأسئلة يتم الإجابة عليها عن طريق الموظفين اللذين يتم اختيارهم بشكل عشوائي ويتم ذلك أيضا بشكل الكتروني دون التواصل المباشر بين الباحث والموظف المعني بالإجابة على الأسئلة الخاصة بموضوع الدراسة.

٣,٦ . أنواع البيانات:

البيانات الأولية:

يتم الحصول عليها من المعلومات المقدمة في الاستبيان من قبل موظفي شركة أرامكو

البيانات الثانوية:

يتم ذلك بالتزود بالمعلومات عن طريق البحث في الكتب والبحوث الأكاديمية والمجالات ذات الصلة بموضوع البحث سواء تم ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر وذلك يهدف إلى تقديم إطار مفاهيمي نظري للمتغيرين .

٣,٧ . إجراءات التحليل الإحصائي:

اعتمدنا في الدراسة على الجداول البسيطة واستخدام برنامج SPSS

اختبار التوزيع الطبيعي.

قياس معامل الثبات.

قياس الاتساق الداخلي.

التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.

التحليل الوصفي للتغيرات المستقلة والتابعة.

الاعتبارات الأخلاقية :

سيتم اتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية خصوصية وسرية المشاركين في البحث ، وأيضا سيتم الحصول على موافقة مستنيرة من جميع المشاركين قبل جمع البيانات بسرية تامة ولن يتم الكشف عن هويات المشاركين.

٣,٨. الخاتمة:

تمثلت منهجية البحث المعتمدة في هذا الفصل في تحليل الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي من خلال استخدام تصميم استنتاجي واستراتيجية مسحية، تم اختيار عينة عشوائية من موظفي شركة أرامكو وتوزيع نموذج الاستبيان الإلكتروني لجمع البيانات الكمية اللازمة ، يشير التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS الى علاقة قوية بين المتغيرات المدروسة ، كما تم التأكيد على احترام الأخلاقيات في جمع مراحل البحث ،بما في ذلك الحفاظ على خصوصية المشاركين واحترام حقهم في الانسحاب في أي وقت.

جدول () : المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل

المتغير المستقل	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
إدارة الجودة			(Mark, 2022)

سلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي تم تصميمه لغرض البحث العلمي بهدف جمع المعلومات اللازمة للدراسة في إطار إعداد مذكرة التخرج للحصول على شهادة البكالوريوس في علوم الإدارة تخصص إدارة مشاريع بعنوان " أثر إدارة الجودة على أداء العاملين في شركة أرامكو

لذا نرجو منكم المساهمة والتعاون معنا لملئ هذه الاستمارة وذلك بالإجابة بكل دقة وبموضوعية على كافة الأسئلة بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة ، علما أن البيانات التي سيتم الإدلاء بها سوف تحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام شاكرين لكم حسن تعاونكم

الجنس	ذكر ☐	أنثى ☐
العمر	☐	من ٢٠ الى ٣٠ سنة
	☐	من ٣١ الى ٤٠ سنة
	☐	من ٤١ الى ٥٠ سنة
	☐	من ٥١ فأكثر

	٣- المستوى التعليمي	☐ أقل من ثانوي ☐ ثانوي ☐ جامعي
	معدل العمل في الشركة	☐ أقل من ٥ سنوات ☐ من ٥ الى ١٥ سنة ☐ أكثر من ١٥ سنة

المحور الثاني: محاور الاستبيان

الرقم	الأبعاد	الفقرات الخاصة بإدارة الجودة	غير موافق	موافق	محايد
١	التركيز على العميل	تقوم الشركة بدراسة ومعالجة شكاوى العملاء			
٢	القيادة	يتم تقديم برامج تدريبية للموظفين لمفهوم الجودة			
٣	إشراك الموظفين	يتم تدريب الموظفين على أداء مهامهم بكفاءة عالية			
٤	مدخل العمليات	دائما ما تتم العمليات وفق ما هو مخطط لها			
٥	الأنظمة	تتم عملية الإنتاج بأسلوب إداري منظم			
٦	التحسين المستمر	يتم تشجيع الموظفين على تطوير مهاراتهم			
٧	اتخاذ القرارات	يتم إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات			

المحور الثاني أداء الموظفين

٨	الأبعاد	الفقرات الخاصة بأداء العاملين	غير		
---	---------	-------------------------------	-----	--	--

		موافق	موافق	محايد
٩	الالتزام		التزم بجميع القوانين والتشريعات الخاصة بالعمل	
١٠	جودة الإنتاج		احصل على التدريب اللازم لتطوير مهاراتي	
١١	كمية الانتاج		انجز العمل المطلوب مني كاملا	

٤. قائمة المراجع:

- عارف عبدالعزيز المطيري, مرضي مبارك آل حسينه, ممدوح فهد الغنزي, فايز عبدالمحيي المطيري, & رزان محمد المطيري. (٢٠٢٢). إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية و القانونية, ٦(٢٩), ٢٢-٤٢.
- منى يحيى محمد الاحمري, & ا. د. سليم برشيد عبد القادر. (٢٠٢٢). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في الجامعات السعودية. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية, (٣١), ١٥٥-١٧٢.
- عماد هاني خطاب, & هادي. (٢٠١٩). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء موظفي دوائر ضريبة الدخل في فلسطين (Doctoral dissertation, جامعة النجاح الوطنية).
- (علي الشحات علي جودة, م. (٢٠٢٢). أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة علي تحسين أداء العاملين بالتضامن الاجتماعي. مجلة كلية الاداب. جامعة المنصورة, ٧١(٧١), ١-.

- (محمد حسن الشهري & سعيد عايض ناصر الشهراني. (٢٠٢٠). أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي-دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي/المملكة العربية السعودية. *مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية*. 122-143, 4(10),
- (سمية شعبان أبو قلبين. (٢٠١٩). الممارسات الإدارية لإدارة التعليم بمنطقة الزرقاء الأولى في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الموظفين أنفسهم. *مجلة العلوم التربوية و النفسية*. 1-24, 3(32),
- عفانة, أحمد حسين صبحي, عثمانى & مصطفى. (٢٠٢٣). دراسة تحليلية لواقع ممارسات إدارة المواهب في شركة أرامكو السعودية. *La Revue des Sciences Commerciales*, 21(2), 140-162.
- زيد العمارات & بشار العمريين. (٢٠٢٤). استراتيجيات إدارة المواهب البشرية وأثرها على جودة أداء العاملين في شركات التخليص الجمركي في منطقة العقبة الاقتصادية. *Al-Balqa Journal for Research and Studies*, 27(2), 239-258.
- المناصير, ع. & على. (٢٠١٧). مدى إدراك العاملين في البنوك التجارية الأردنية لدور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تطوير الميزة التنافسية؟. *مجلة تطوير الأداء الجامعي*. ١٨٣-١٦٥, ٥(١),
- عماد هاني خطاب & هادي. (2019). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء موظفي دوائر ضريبة الدخل في فلسطين (Doctoral dissertation, جامعة النجاح الوطنية).