

أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي بالتطبيق على جامعة ام القرى
بكلية الشريعة و الدراسات الإسلامية بالمملكة العربية السعودية بمدينة مكة
(دراسة حالة)

The Impact of Total Quality Management on Job Performance
A Case Study of the College of Sharia and Islamic Studies at
Umm Al-Qura University in the Kingdom of Saudi Arabia in the
City of Makkah

أسم الطالب

طه حسين المحضار

الرقم الجامعي

2021205288

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٤- الفصل الدراسي الثاني

الإهداء

إلى الأرواح الطاهرة التي نقشت كلماتها العميقة على جدران قلبي، هؤلاء الذين شاركوني رحلة الحياة بكل ما أوتوا من حنان ووفاء وتفاني - أفراد عائلتي الأعزاء.

إلى النفوس الراقية والعقول النيرة، الذين أناروا دربي بشُعاع معرفتهم وحكمتهم - أساتذتي الأفاضل.

إلى الأيادي التي مدت لي العون في لحظات الضعف، والقلوب التي فتحت لي ذراعيها بكل رحابة - أصدقائي الكرام.

إلى كل من قدم لي الدعم والتشجيع، ولو بكلمة طيبة أو ابتسامة صادقة، في مشواري الدراسي والحياتي

إلى هؤلاء جميعاً، الذين أسهموا في نسج خيوط حياتي وصقل ملامح شخصيتي، أهدىكم هذا العمل بكل امتنان وتقدير لا ينضب، فلولاً لله ثم وجودكم في رحلتي، لما كنت لأصل إلى ما أنا عليه اليوم.

الشكر والتقدير

أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى أهلي الأعزاء الذين وقفوا بجانبني وساندوني طوال هذه الرحلة، لولا الله ثم دعمكم وإرشادكم لما وصلت إلى هذه المرحلة، أنتم الملاذ الآمن الذي لجأت إليه دائماً، والسند الذي اعتمدت عليه في كل خطوة، فلکم مني كل الحب والامتنان.

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الجامعة الموقرة وكافة أعضاء هيئة التدريس فيها، لقد كان لتوجيهاتكم وإرشاداتكم الدور البارز في إنجاح هذه الرحلة التعليمية، فمن خلال محاضراتكم الملهمة وتفانيكم في نقل المعرفة، تمكنت من الوصول إلى هذه المرحلة المهمة في حياتي.

واخيراً لا أستطيع أن أغادر هذه المرحلة دون أن أتوجه بخالص الشكر والامتنان إلى أصدقائي الأوفياء، أنتم شركاء في هذا الإنجاز، فلکم مني خالص الشكر والعرفان على كل ما قدمتموه لي من دعم ومساندة، أتمنى أن أكون قد وفيت بحق صداقتكم وأن أكون دائماً عند حسن ظنكم بي.

جدول المحتويات

4	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
5	1.1. المقدمة:.....
7	1.2. مشكلة الدراسة.....
7	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
7	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
8	1.3. أهمية الدراسة.....
8	1.3.1. على المستوى النظري:.....
8	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
8	1.4. أسئلة الدراسة.....
9	1.5. أهداف الدراسة.....
9	1.6. فرضيات الدراسة.....
10	1.7. نموذج الدراسة.....
10	1.8. منهجية الدراسة.....
11	1.9. الدراسة الميدانية.....
12	1.10. مخطط المشروع المقترح.....
13	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
14	2.1. المقدمة:.....
14	2.2. المتغير المستقل.....
14	2.3. المتغير التابع.....
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
14	2.5. الخاتمة.....
15	قائمة المراجع.....

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

شهد العالم في الآونة الأخيرة تغييرات وتطورات سريعة ومتلاحقة في كافة القطاعات العامة والخاصة، مما فرض على الإدارة التحول نحو الأساليب الحديثة في مجال التطوير والتحسين للتعامل مع هذه التحديات، وأصبح تطبيق المبادئ والأساليب الحديثة على المنظمات أمرًا بالغ الأهمية من أجل الارتقاء بها إلى مستويات عالية من الأداء والجودة وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين، وتحل الجودة مكانة متميزة في الفلسفة الإدارية المعاصرة للمنظمات الوطنية والعالمية، خاصة في ظل التغيرات الاقتصادية والسياسية والتكنولوجية التي يشهدها العالم حاليًا، وتتطلب هذه التغيرات من المنظمات امتلاك رؤية وفلسفة شاملة قادرة على مواجهة التحديات البيئية الحالية والمستقبلية، وتعزيز قدراتها الذاتية في التكيف والمواءمة مع البيئة التنافسية المتغيرة. (النويسر وآخرين، ٢٠٢٣)

كما إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يركز على ضبط الجودة الشاملة من خلال تطبيق مبادئه لتطوير الأداء والخدمات، وقد اعتبرته المنظمات وسيلة مساعدة في مواجهة المشكلات الصعبة وكسب رضا المجتمع. (حطاب، ٢٠١٩)

لذا إن مدخل إدارة الجودة الشاملة يُعدّ واحدًا من أهم المداخل الحديثة التي يتعين على المؤسسات والمنظمات تبنيها من أجل تحسين الإنتاجية والوصول إلى أداء تنافسي أفضل ممكن وتسعى المنظمات وغيرها من المؤسسات الخدمية إلى اعتماد فلسفة إدارة الجودة الشاملة في تنفيذ أنشطتها، بهدف تحقيق التكيف والبقاء والتفوق في بيئة أعمالها الحالية، وذلك يتم من خلال خلق التكامل والانسجام بين مختلف الإمكانيات والموارد المتاحة، وبالتالي تعزيز موقعها التنافسي وقدرتها على المنافسة في السوق، وتتمثل أهمية تبني هذا المدخل في تحسين الإنتاجية وتحقيق أفضل أداء تنافسي ممكن، وذلك عبر إرساء ثقافة الجودة والتحسين المستمر. (غازي، ٢٠٢٠)

وتعمل المؤسسات والمنظمات اليوم على تنمية مواردها المتاحة، وخاصةً البشرية منها، باعتبار العنصر البشري هو الفيصل بين التقدم والتخلف، لذلك، تواجه هذه المؤسسات تحدي تنمية وتطوير وترشيد استغلال إمكانيات وقدرات القوى العاملة داخلها، لتتمكن من القيام بأعبائها الوظيفية بكفاءة وفعالية، وتحقيق التفوق والتميز، والجودة الشاملة من المرتكزات الأساسية لنجاح المؤسسات، حيث أثبتت التجارب وجود علاقة قوية

بين ترسيخ فلسفة إدارة الجودة الشاملة وبين تحسين الأداء الوظيفي. لذا، فإن إدارة الجودة الشاملة لها تأثير واضح على الأداء الوظيفي للعاملين، فالأفراد يعتبرون من أهم موارد المنظمة، وهي لا تستطيع تحقيق أهدافها إلا من خلال إعدادهم وتوجيههم بالشكل المناسب، لتطوير وتحسين أدائهم الوظيفي. (محمد وآخرين، ٢٠٢٠)

كما ان تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة هو عملية طويلة وشاملة تتطلب جهودًا كبيرة، هذه العملية تركز على إعادة تحديد رغبات وطموحات المنظمات في المجتمع، بالإضافة إلى التطوير المستمر في أنظمة المدخلات والعمل بروح الجماعة وتعميق روح الفريق بدلاً من اتباع الهيكلية الفردية، كما يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة العمل وفق رؤية طويلة الأمد، بدلاً من الإصلاحات والحلول الفورية ذات الأمد القصير، والهدف الرئيسي لنظام الجودة الشاملة هو تجديد الأعمال ذات العلاقة المباشرة بالجودة، مع تحديد المسؤوليات والصلاحيات للأفراد المعنيين، وإقامة علاقات تعاونية بينهم، وتأسيس آلية منظمة لتكامل الوظائف داخل المنظمة ككل، وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أمرًا بالغ الأهمية للمنظمات في هذا العصر، حيث أنها تساعد في تمييز المنظمة عن غيرها وتعزيز قوتها، ذلك يتطلب توظيف أبعاد إدارة الجودة الشاملة من خلال اعتماد مجموعة من السياسات والاستراتيجيات المناسبة والعمل على تطبيقها بشكل فعال. (العزب، ٢٠٢٠)

ويعتبر الأداء الوظيفي من المفاهيم ذات الأهمية البالغة داخل المنظمات، سواء كانت صناعية أو خدمية أو إنتاجية أو اقتصادية، وذلك لكونه محوريًا بالنسبة للأفراد والمنظمة ككل، فاستقرار المنظمة واستمرارها مرهون بالأداء المتميز للموارد البشرية، لذلك، وضعت المنظمات خططًا استراتيجية مدروسة لتحسين مستوى أداء العاملين بصورة مستمرة، لمواجهة التغييرات السريعة والحاصلة في بيئتها، وتتطلب هذه التغييرات أفرادًا ذوي مهارات وقدرات عالية، يمكنهم من الإبداع والابتكار من أجل مواكبة هذه التحديات والحفاظ على استقرار وتطور المنظمة. (عمري وآخرين، ٢٠٢٣)

وبعد الاطلاع على البحوث والدراسات السابقة اكتشفنا وجود نقص في النظريات التي تفسر العلاقة بين جودة الإدارة الشاملة والأداء الوظيفي.

وبناءً على ما سبق ذكره نلاحظ ان إدارة الجودة الشاملة لها تأثير كبير على أداء الموظفين، وكان من الضروري البحث في هذا الموضوع لتحقيق نتائج إيجابية، ومعرفة العوامل التي تساهم من رفع أدائهم، وهذا

كان الدافع خلف دراسة موضوع أثر إدارة الجودة على الأداء الوظيفي بالتطبيق على جامعة ام القرى بالمملكة العربية السعودية بمكة.

1.2. مشكلة الدراسة

أصبحت حاجة المنظمات لتطبيق الجودة مطلباً ملحاً ومهماً مما أنتج قدراً كبيراً من الصراع بين كثير من المنظمات والمؤسسات في محاولتها للتطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة بهدف الاستغلال الأمثل في عملياتها وأنشطتها، ولذلك قد تعاني بعض منها من مشكلات متعلقة بعدم إدراكهم لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، مما قد يسبب أثر سلبى على الأداء الوظيفي، وتنقسم المشكلة إلى فجوة نظرية و فجوة عملية:

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- عدم إدراك المنظمة لأثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي.
- ظهور مشكلات في تخصيص الموارد اللازمة لتنفيذ مبادرات إدارة الجودة بشكل كامل.
- صعوبة في تغيير ثقافة العمل والممارسات السائدة لتتوافق مع متطلبات إدارة الجودة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- صعوبة قياس وتقييم ممارسات إدارة الجودة بدقة.
- نقص الدراسات السابقة والنظريات المفسرة لهذه العلاقة.
- تحليل الأطر والنماذج المفسرة للعلاقة بين إدارة الجودة والأداء الوظيفي.

وإشكالية الدراسة هي: ما أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي داخل المنظمة؟

1.3. أهمية الدراسة

تكمّن أهمية هذه الدراسة في موضوع يتسم بالحدّاثّة، والذي أخذ يظهر في مؤسسات التعليم العالي في دول العالم المتقدمة، ألا وهو نظام إدارة الجودة الشاملة، لتناولها موضوع إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي، وتنقسم الأهمية إلى أهمية نظرية وأهمية تطبيقية:

1.3.1. على المستوى النظري:

- تمكين المنظمات من اتخاذ قرارات أكثر استنارة بشأن تطبيق إدارة الجودة.
- المساعدة في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات من خلال تحسين الأداء الوظيفي.
- المساهمة في تعزيز الإنتاجية والكفاءة والفعالية على مستوى الموظفين والمنظمة ككل.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- إثراء الأدبيات الأكاديمية والبحثية في هذا المجال.
- المساهمة في تطوير النظريات والنماذج المفسرة لهذه العلاقة.
- تحسين فهم العلاقة بين إدارة الجودة والأداء الوظيفي من الناحية التطبيقية.

1.4. أسئلة الدراسة

- ما هو تأثير إدارة الجودة الشاملة على الإنتاجية والكفاءة في العمل؟
- ما هو تأثير إدارة الجودة الشاملة على مستوى رضا العملاء والعاملين؟

- كيف تساعد إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة؟
- كيف تساعد إدارة الجودة الشاملة في تحفيز الموظفين وزيادة مستوى التزامهم تجاه المنظمة؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف العام: معرفة أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي.

الأهداف الفرعية:

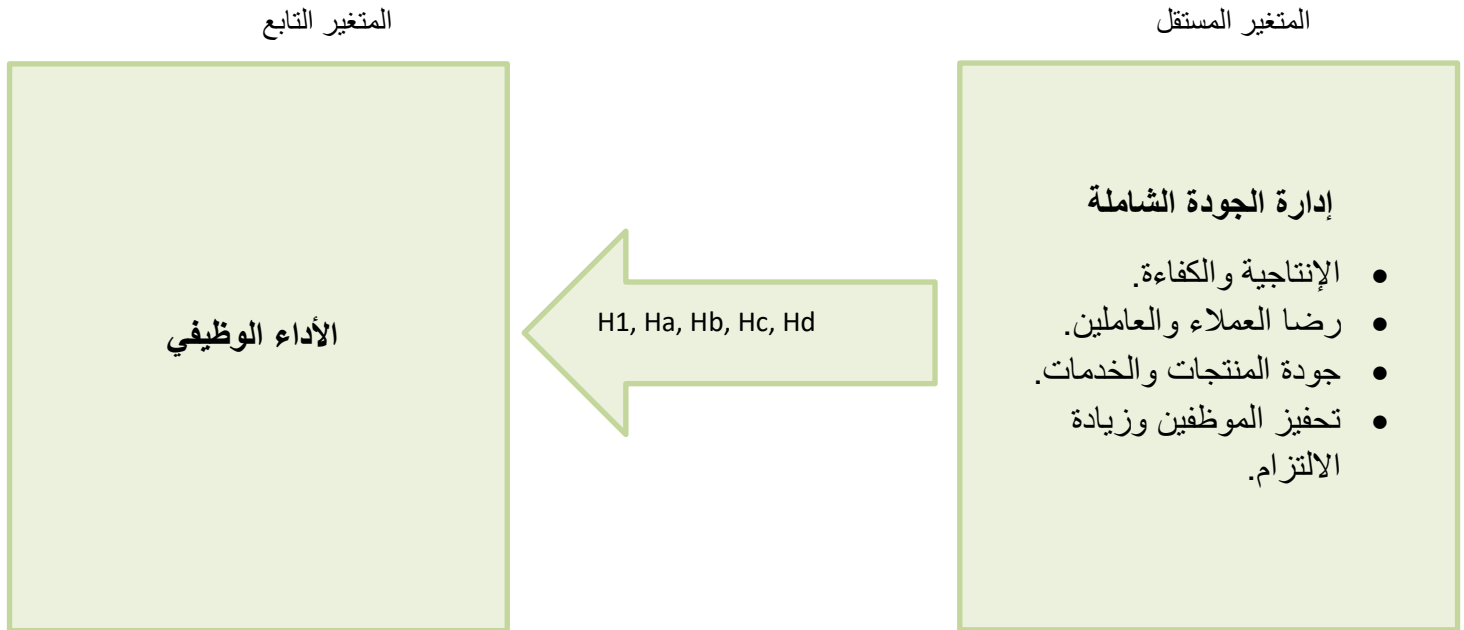
- تحديد أثر إدارة الجودة الشاملة على الإنتاجية والكفاءة في العمل.
- تقييم أثر إدارة الجودة الشاملة على مستوى رضا العملاء والعاملين.
- تقييم فاعلية إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة.
- تحليل فاعلية إدارة الجودة الشاملة في تحفيز الموظفين وزيادة مستوى التزامهم تجاه المنظمة.

1.6. فرضيات الدراسة

- H1 :** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي .
- Ha :** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة على الإنتاجية والكفاءة في العمل.
- Hb :** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة على مستوى رضا العملاء والعاملين.
- HC :** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة.
- Hd :** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة في تحفيز الموظفين وزيادة مستوى التزامهم تجاه المنظمة.

1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي:



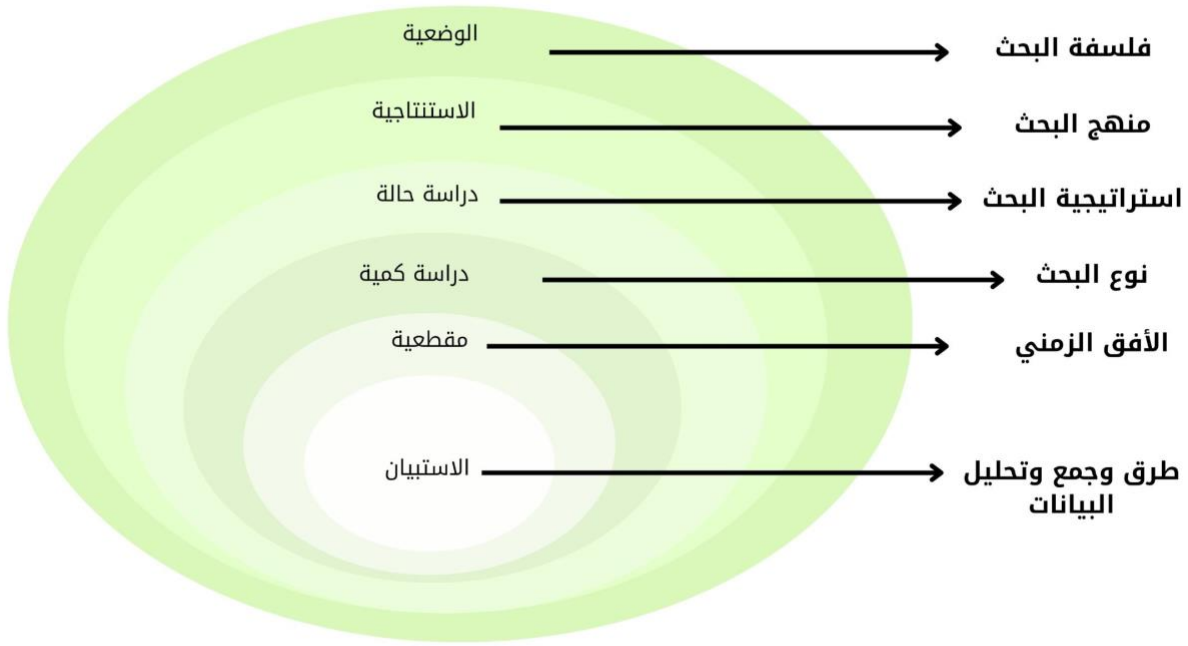
الشكل 1

النموذج المقترح من المشروع

المصدر: الطالب

1.8. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: المنهج الوضعي
- منهج البحث: استنتاجي
- استراتيجية البحث: دراسة حالة
- نوع البحث: كمية
- الأفق الزمني: مقطعية
- طرق وجمع وتحليل البيانات: استبيان



ملخص منهجية البحث

المصدر: الطالب

1.9. الدراسة الميدانية

ثمة حقيقة راسخة في البيئة التنظيمية الحديثة، وهي أن دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي أضحت موضوعاً بالغ الأهمية، لذا سيقوم الطالب بإجراء دراسة ميدانية شاملة لاستكشاف هذه العلاقة وفهم كيفية تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي للموظفين، وسيتم تطبيق هذه الدراسة على جامعة أم القرى، كلية الشريعة والدراسات الإسلامية، في مدينة مكة المكرمة.

1.10. مخطط المشروع المقترح

- الفصل الأول: المقدمة
- الفصل الثاني: الإطار النظري
- الفصل الثالث: منهجية البحث
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
- الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمة

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

- العزب، ٢٠٢٠، أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات الأردنية.
- النويصر وآخرين، ٢٠٢٣، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي في المملكة العربية السعودية.
- بو غازي، ٢٠٢٠، أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي.
- خطاب، ٢٠١٩، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء موظفي دوائر الدخل في فلسطين.
- عمري و آخرين، ٢٠٢٣، تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي.
- محمد وآخرين، ٢٠٢٠، أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي.