

Final Project 2

PMG 497

نموذج
المشروع
النهائي 2

Dr. Mona Moustafa Elashry
MIDOCEAN UNIVERSITY

عنوان المشروع

دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة

أسم الطالب

حنين يوسف ناصر

2021205520

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

عملاً بقوله تعالى لئن شكرتم لأزيدنكم

أحمد الله الذي أنار لي درب العلم والمعرفة واعانني على أداء هذا الواجب ووفقني إلى إنجاز هذا العمل المتواضع واقتداء بسنة نبينا محمد صلى الله عليه وسلم "من لا يشكر الله لا يفرق الله بينه وبين الكافرين" أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى الأستاذة المشرفة على هذا البحث دكتورة منى مصطفى العشري التي لم تبخل علي بنصائحها وتوجيهاتها القيمة في البحث، وجميع أساتذة جامعة ميد اوشن.

كما أتوجه إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة أو دعاء خاصة الوالدين الكريمين.

الإهداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة، ونصح الأمة، إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم
إلى من كلله الله بالهيبة والوقار إلى من علمني العطاء دون إنتظار، إلى من أحمل اسمه بكل فخر (والدي
العزیز)
إلى معنى الحب ومعنى الحنان والتفاني، إلى بسمه الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي
حنانها بلسم جراحي (أمي الحبيبة)
إلى من بهم أكبر وعليهم أعتمد، إلى من بوجودهم اكتسب قوة ومحبة لا حدود لها إلى من كانوا معي على
طريق الخير والنجاح إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا اضيعهم (اخوتي)

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3...	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
8.....	1.1. المقدمة:
9.....	1.2. مشكلة الدراسة
9.....	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9.....	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
9.....	1.3. أهمية الدراسة
9.....	1.3.1. على المستوى النظري:
9.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
10.....	1.4. أسئلة الدراسة
10.....	1.5. أهداف الدراسة
10.....	1.6. فرضيات الدراسة
10.....	1.7. نموذج الدراسة
11.....	1.8. الدراسة الميدانية
11.....	1.9. مخطط المشروع
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.

13.....	2.1. المقدمة:
13.....	2.2. المتغير المستقل
13.....	2.3. المتغير التابع
14.....	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
14.....	2.5. الخاتمة
15	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
16.....	3.1. المقدمة
16.....	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
17.....	3.3. تصميم البحث
17.....	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
18.....	3.5. طريقة جمع البيانات
18.....	3.6. أنواع البيانات
18.....	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
19.....	3.8. الخاتمة
20	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
21.....	4.1. المقدمة
21.....	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
21.....	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
22.....	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
22.....	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
22.....	4.6. الخاتمة
23	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
24.....	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
24.....	5.2. توصيات الدراسة:
24.....	5.3. الخاتمة:
25	قائمة المراجع.....
26	الملاحق.....

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يمر العالم اليوم بمرحلة مليئة بالتطورات والتحديات الاقتصادية والاجتماعية والقانونية والتي يعد التغيير صفة ملازمة لها، وكون المنظمات تعد نظاماً مفتوحاً عن العالم الخارجي فهي تتأثر بالبيئة المحيطة بها مايفرض عليها الإستجابة لهذه التغييرات مع سعيها لتحقيق الرسالة والغرض الأساسي الذي قامت من أجله وذلك من خلال إتباعها إستراتيجيات مختلفة تسمح بتكامل العناصر المادية والبشرية هذه الأخيرة التي تعد من أهم مدخلات المنظمة كونها تؤثر بصورة مباشرة على نشاطها

حظي موضوع إدارة الجودة الشاملة اهتمام واسع النطاق ليس فقط من قبل الباحثين والمفكرين بل وحتى من قبل المنظمات العامة والخاصة بنوعها (الخدمية والإنتاجية)، ومازال الكثير من الناس غير قادرين على الفهم الكامل لمعناها وأساليب تطبيقها، فالبعض يعتقد أنها إصلاحات سريعة تجري في المنظمة، أو موضة عابرة يمكن تعلمها بسهولة، أو هدف يحققونه ثم ما يلبث أن ينتهي... ويعتمد نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل أساسي على وجود ثقافة تنظيمية متميزة في الأداء هي بمثابة الأرض الخصبة وحجر الزاوية الذي يدعم نجاحها في المنظمة

أشارت العديد من الدراسات السابقة في هذا المجال إلى أن رغبة المنظمات في تبني أسلوب حديث والخروج من الإدارة التقليدية يستدعي تغيير في ذهنية العمال أي تغيير الثقافة السائدة في المنظمة بأخرى تجسد مبادئ البرنامج الحديث

هناك دراسة هدفت إلى معرفة أثر الثقافة التنظيمية في تعزيز الجودة الشاملة بالتطبيق علي عينة لآراء العاملين في المجلس الأعلى للجودة الشاملة تتكون من 50 فرداً، تمثلت مشكلة الدراسة في عدم معرفة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والجودة الشاملة وجاءت فرضية الدراسة أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والجودة الشاملة ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع عدد (50) استبانة شمل التوزيع جميع المستويات الموضحة في مجتمع البحث، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية بين الزملاء والجودة الشاملة بالمجلس

وعليه فتطبيق إدارة الجودة الشاملة هدفه جعل الثقافة التنظيمية أكثر إيجابية وتحفيزاً لبذل الجهد اللازم للتطبيق لكن كما هو معروف فالمهمة ليست بالسهلة فتغيير ثقافة منظمة تكونت خلال سنوات عديدة ليس بالأمر الهين ويتطلب جهوداً ضخمة خاصة وأن الشعور بالسلبية واللامبالاة يجعل الأمر أصعب للوصول إلى أذهان المخاطبين وفي هذا السياق نجد أنه قد تبني عدد من مفكري الجودة الشاملة متطلبات تم تطبيقها من طرف نماذج مختلفة واتفقت جميعها على أن الثقافة التنظيمية تعد أحد أهم تلك الشروط ما يجعل تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة عملية مرتبطة بمدى توافقها مع الثقافة السائدة في المنظمة مع مبادئ المدخل، لذا يمكن القول أن الثقافة التنظيمية تعد مدخل لتطبيق أداء الجودة الشاملة.

1.2. مشكلة الدراسة

دراسة الثقافة التنظيمية في تطبيق الجودة الشاملة تعني فهم كيفية تأثير القيم والمعتقدات والسلوكيات داخل المنظمة على تنفيذ مبادئ الجودة الشاملة. يمكن أن تكون المشكلة في تحديد كيفية تكامل هذه العوامل لتحسين الأداء وتعزيز الجودة بشكل مستدام داخل البيئة المؤسسية

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تواجه الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة عدة تحديات ومشاكل تمثل تحديات فريدة للمنظمات، هناك دراسة نُشرت في "International Journal of Quality & Reliability Management" تحديات تطبيق TQM في شركة كبرى، مع التركيز على كيفية تأثير الثقافة التنظيمية على النتائج النهائية لتلك الشركة وأيضاً نُشرت دراسة في "Journal of Business Research" تناولت كيفية تأثير العوامل الثقافية التنظيمية مثل القيم والمعتقدات والسلوكيات على أداء الشركات التي تعتمد TQM كإطار لإدارة الجودة

عدم التوافق الثقافي إذا كانت القيم والمعتقدات في المنظمة لا تتناسب مع مفاهيم الجودة الشاملة، فقد يكون من الصعب تبني العمليات والممارسات اللازمة لتحقيق الجودة الشاملة وأيضاً ضعف الالتزام القيادي إذا لم تكن القيادة العليا ملتزمة بالجودة الشاملة ولا تدعمها بفعالية، فمن المرجح أن يكون هناك نقص في التوجيه والدعم اللازم للتغييرات اللازمة في الثقافة التنظيمية

نقص التواصل والتفاهم إذا كان هناك نقص في التواصل الفعال داخل المنظمة، فقد يؤدي ذلك إلى سوء التفاهم بين الأقسام المختلفة حول أهداف ومبادئ الجودة الشاملة، مما يعوق التعاون الفعال لتحقيق الأهداف المشتركة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

عند النظر في المستوى التطبيقي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM)، تواجه المنظمات عدة مشاكل تتعلق بالثقافة التنظيمية ومنها مقاومة التغيير هيا واحدة من أبرز المشاكل التي تواجهها المنظمات عند تطبيق TQM هي مقاومة أفراد المنظمة للتغيير. قد يكون هناك تحفظ أو مقاومة من بعض أعضاء المنظمة لتغيير العادات والسلوكيات التقليدية المتعارف عليها وأيضاً نقص الإدارة الاستراتيجية فقد تواجه المنظمات صعوبة في توجيه وإدارة الجهود نحو أهداف TQM بسبب نقص الرؤية الاستراتيجية أو القيادة الاستراتيجية المناسبة

مقاومة الموظفين للتغيير، عندما يواجه الموظفون تغييرات في العمليات والإجراءات لتحسين الجودة، قد يكون هناك مقاومة ناتجة عن عدم رغبتهم في تبني الجديد أو خوفهم من فقدان الوظائف أو تغيير أدوارهم وأيضاً ضعف التواصل الفعال إذا لم يتم التواصل بشكل فعال بين مختلف الأقسام والمستويات داخل المنظمة، فقد يؤدي ذلك إلى عدم فهم صحيح لمتطلبات الجودة والأهداف المرجوة من إدارة الجودة الشاملة

عدم التزام القيادة العليا إذا لم تكن القيادة العليا ملتزمة بشكل كامل بالجودة الشاملة ولم تقدم الدعم اللازم، فسيكون من الصعب على باقي الموظفين تبني وتنفيذ مبادئ الجودة بشكل فعال

إلى أي مدى يمكن أن تؤثر الثقافة التنظيمية في تطبيق الجودة الشاملة في المدينة المنورة؟.

1.3. أهمية الدراسة

التعرف على القيم التنظيمية في المؤسسة ومدى مساهمتها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة أسلوب علمي واعي للتكيف مع المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية وتأثير على السلوكيات والممارسات داخل المنظمة مما يحدد كيفية تنفيذ العمليات المتعلقة بالجودة الشاملة وتلعب دوراً كبيراً في تحقيق الأداء العالي والنتائج الممتازة

1.3.1. على المستوى النظري:

فهم الثقافة التنظيمية يساعد على تحسين التواصل بين مختلف الأقسام والفرق داخل المنظمة وعندما يكون هناك فهم مشترك للقيم والمعتقدات التنظيمية، يصبح من الأسهل للفرق التعاون معاً والعمل بتناغم لتحقيق أهداف الجودة الشاملة وتعزيز الالتزام بالجودة الثقافة التنظيمية تلعب دوراً هاماً في تشجيع الالتزام بمبادئ الجودة الشاملة إذا كانت الثقافة تشجع على التحسين المستمر والابتكار، فسيكون لدى الموظفين الدافع الأكبر للمساهمة في عملية تحسين الجودة وتنفيذ الممارسات الأفضل وتحسين الأداء التنظيمي

الثقافة التنظيمية التي تركز على الجودة والمسؤولية والتعلم المستمر تسهم في تحسين الأداء التنظيمي بشكل عام وفهم كيفية تأثير الثقافة على تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة يمكن أن يساعد في تحسين إنتاجية وفعالية المؤسسة وبناء بيئة عمل إيجابية، في حين أن الثقافة التنظيمية تسهم في بناء بيئة عمل إيجابية تشجع على التعاون والابتكار والتطوير. هذا بدوره يسهم في جذب واحتفاظ بالموظفين الموهوبين والملتزمين، مما يعزز من استدامة الجودة الشاملة على المدى الطويل وتساعد الدراسة النظرية على تحليل التفاعلات بين الأبعاد الثقافية المختلفة ومبادئ الجودة الشاملة كالابتكار، والتحسين المستمر، والاستجابة لاحتياجات العملاء.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

فهم الثقافة التنظيمية يساعد القادة والمديرين على تحديد وتنفيذ الإجراءات والسياسات التي تعزز نجاح إدارة الجودة الشاملة وتحقيق النتائج المرجوة بشكل فعال تعزيز المشاركة والالتزام فهي تسهم في إشراك الموظفين وتعزيز الالتزام بالممارسات والأهداف المرتبطة بالجودة الشاملة وأيضاً إدارة التغيير اللازمة لتنفيذ TQM بنجاح، من خلال فهم السلوكيات والتفاعلات التنظيمية

1.4. أسئلة الدراسة

ما هو واقع الثقافة التنظيمية في شركة أكسنسيا؟

ما هو واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة أكسنسيا؟

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة أكسنسيا؟

1.5. أهداف الدراسة

التعرف على القيم التنظيمية في المؤسسة ومدى مساهمتها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

تهدف الدراسة التطرق إلى العلاقة التي تربط الثقافة التنظيمية وأثرها في تبني إدارة الجودة الشاملة كأسلوب علمي واعي للتكيف مع المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية للمؤسسة.

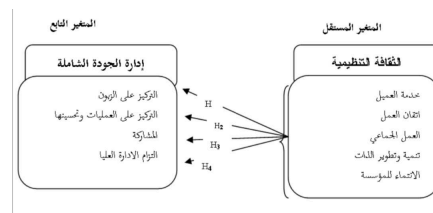
1.6. فرضيات الدراسة

تساهم الثقافة التنظيمية في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات.

الثقافة التنظيمية السائدة بالمصلحة البيومترية ملائمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

تسهم الثقافة التنظيمية في تعزيز إدارة الجودة الشاملة من خلال الانضباط والإلتزام وغرس ثقافة الجودة بين العمال،
الاتصال الفعال، تجنب الوقوع في الخطأ.

1.7. نموذج الدراسة



1.8. الدراسة الميدانية

تأسست عام 2008، ركزت شركة إكستنسيا على حلول إدارة الاتصال (CMS) وخدمات الاستعانة بمصادر خارجية في العمليات التجارية (BPO). واليوم، تُشغل الشركة 7 مراكز اتصال في كل من المملكة العربية السعودية، الأردن، والعراق، ويمكنها توفير الخدمات في 11 دولة إضافية بما في ذلك الهند والفلبين ودول أخرى في أوروبا وأمريكا الشمالية. تخدم

إكستنسيا عملائها من خلال باقة متكاملة من الحلول والخدمات المتاحة في الشرق الأوسط والولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا وشبه القارة الهندية.

تسعى شركة إكستنسيا إلى تحقيق مكانة رائدة بمكانة ريادية في توفير الخدمات والحلول المرتبطة بالاستعانة بمصادر خارجية في العمليات التجارية في المنطقة والعالم. ومن هنا، تحرص الشركة على تطوير الخطط والاستراتيجيات الكفيلة بتحقيق هذا الهدف.

تواصل إكستنسيا العمل على تعزيز خدماتها وحلولها ذات القيمة العالية وتوسيع نطاقها لتشمل مجموعة متكاملة من حلول إدارة الاتصال وخدمات دعم الأعمال. علاوة على ذلك، وضعت الشركة خططاً للنمو داخل المنطقة من خلال نموذج الخدمة متعدد الدول بالتزامن مع إطلاق مراكز خدمات إضافية في دول عديدة في الشرق الأوسط.

إن من شأن هذه الخطط واستراتيجيات العمل أن تتيح إمكانية تلبية احتياجات العملاء والتواصل معهم بكفاءة وفعالية أكبر.

وأخيراً، فإن إكستنسيا هي الاسم التجاري لشركة المساندة لخدمات الإسناد ومراكز الاتصال

1.9. مخطط المشروع

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
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:

إستهدفت الدراسة التعرف على "أثر الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بإعتبار إستراتيجية وتمت دراسة المفهومين في منظمة خدماتية ومن خلال دراستي لموضوع أثر الثقافة التنظيمية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة يمكن القول

أن المنظمة لتتمكن من مواكبة التغيرات التحولات التي يفرضها واقعنا ولضمان بقائهم لابد من أن تكتسب ثقافة مرنة قابلة للتعبير فثقافة المنظمة تعد من أهم مكونات البيئة الداخلية والمحرك الأساسي لنجاح أي منظمة، كما أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب التحول من الإدارة التقليدية وما تحمله من قيم و مفاهيم تدعم وتساعد تطبيق وقيام المدخل.

2.2. المتغير المستقل

الثقافة التنظيمية تشير إلى مجموعة القيم والمعتقدات والسلوكيات التي تسود داخل منظمة معينة، والتي تؤثر على كيفية تعامل الأفراد مع بعضهم البعض وكيفية تحقيق الأهداف.

تتضمن الثقافة التنظيمية أساليب العمل، العادات، والتوقعات، وكلها تؤثر على بيئة العمل والأداء العام للمنظمة. تشمل الثقافة التنظيمية أيضًا عناصر مثل القيادة، التواصل، الهيكل التنظيمي، والمعايير غير الرسمية التي تشكل سلوك الأفراد.

تعتبر الثقافة التنظيمية عنصرًا أساسيًا في نجاح أي منظمة لأنها تحدد كيفية تكيف الموظفين مع التغييرات وتعزز من التزامهم وولائهم.

2.2.1. المتغير التابع

تشكل ثقافة الجودة مجالاً حيويًا متزايد الاهتمام في دراسة أنشطة المنظمات فهي أبرز المناهج الحديثة في إدارة التغيير ويشير كل من 'olsen of maasen' إلى أهمية ثقافة الجودة الشاملة تتضمن الجوانب الآتية :

- تعزيز المشاركة عن طريق العمل بروح الفريق

- تشجيع التعاون بين الإدارات والعاملين

- جعل التغيير عاملاً للتنشيط ولتعزيز دافعية العاملين

- تؤدي إلى رفع الأداء والارتقاء به

وإضافة على هذا يرى "الجبوري 2010" أن ثقافة الجودة الشاملة تساعد على

- التكيف مع المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية لجعل المؤسسة قائمة ومستمرة

- تحقيق الانسجام بين المنظمة ونوع السلوكيات المطلوب إنجازها

- توجد الإلتزام بين أعضاء المنظمة وتعزيز الشعور بالانتماء

2.3. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

باعتبار الثقافة التنظيمية قابلة للتغيير والتعليم والانتقال والتكيف ، فمن الممكن تغيير محتوى الثقافة لدى العاملين في المنظمة وغرس ثقافات جديدة لديهم، لذا بعد تغيير ثقافة الأفراد داخل المنظمات جوهر تطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث أن نجاحها يعتمد على تحسين الثقافة التنظيمية، كما يعتبر خلق ثقافة تنظيمية تتفق وإدارة الجودة الشاملة من أهم تحديات المدخل وفي إطار العلاقة التي تربط الثقافة التنظيمية بإدارة الجودة الشاملة والدور الفعال الذي تملعبه في تعزيزها

2.4. الخاتمة

بالاطلاع على الواقع والنتائج التي أبرزتها الدراسة وقفنا على أن المنظمة الميدانية تتمتع بمجموعة من القيم التي من شأنها أن تشكل نقطة قوة لها مثل جماعية العمل، الديمقراطية، الانضباط، الالتزام إضافة إلى ذلك تبين لنا سعي المنظمة لتبني مدخل إدارة الجودة الشاملة وذلك من خلال تركيزها على العميل والتحسين المستمر لمتطلبات العمل والمسار الوظيفي للعاملين إلزام الإدارة العليا الذي يعد مبدأ أساسي فالجودة تتأسس في مجلس الإدارة على حد تعبير كروزبي منا توصلنا في هذه الدراسة على أن الثقافة التنظيمية تسهم ايجابا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة

وفي الأخير يمكن القول أن هذا البحث يمكن أن يكون مرحلة تمهيدية لبحوث مستقبلية في تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يوضح هذا الجزء المنهجية التي تم تطبيقها في المشروع الحالي، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة إختبار فرضيات الدراسة وسنقوم بتوضيح التعريفات الأساسية لمتغيرات البحث وسنعرض تفاصيل تصميم البحث، مع التأكيد على الاعتبارات الأخلاقية المتبعة في الدراسة.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

- الثقافة التنظيمية: تشير إلى القيم الأساسية والمعتقدات والمبادئ التي تخدم أساساً نظام إدارة المؤسسة.
- خدمة العميل: جعل العميل المحور الذي تدور حوله كافة أنشطة وعمليات المؤسسة، وبهذا تحو المؤسسة سلوك العمال نحو خدمة الزبون.
- الإلتقان: يدور حول أداء العمل الصحيح ومن أول مرة وفي كل مرة.

- الانتماء للمؤسسة: ارتباط الفرد بالمؤسسة التي يعمل فيها واهتمامه بمشاكلها مهامها.
- العمل الجماعي: العمل معا كفريق واحد وإتاحة كل المعلومات أمام كل الأفراد مما يجعلهم قادرين على التعاون وتبادل الخبرات.
- التنمية الذاتية: أن يصنع الفرد تطوره بنفسه، وأن يقدم نماذج لا يمكن مقاومتها.
- إدارة الجودة الشاملة: عبارة عن فلسفة إدارية طويلة الأجل، تسعى إلى التحسين المستمر في كل وظائف المؤسسة لتوفير قيمة متميزة للعملاء وتلبية احتياجاتهم بأقل تكلفة.
- التركيز على العميل: تحديد احتياجات العميل الحالية والمستقبلية المعبر عنها او الضمنية، ومحاولة معرفة مدى رضا العميل من المرتكزات م في ضونها المنتجات المعروضة، التي يقي المرتكزة أساسا على الجودة، السعر وأجال التسليم.
- مشاركة العاملين: السماح للأفراد للقيام بالأنشطة المرتبطة بالجودة.
- التزام الدارة العليا: قدرة القيادة على حث الأفراد في أن تكون لديهم الرغبة والالتزام الطوعي ، في إنجاز الهدف التنظيمي النابع من إيمان واقتناع القائد الإداري بفلسفة إدارة الجودة الشاملة.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحث)



3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث : جميع موظفي شركة إكستنسيا

طرق أخذ عينة البحث : سيتم إختيار عينة عشوائية ممثلة من موظفي من مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية بشركة إكستنسيا

3.5. طريقة جمع البيانات

سوف نقوم بصياغة إستمارة استبانة من أجل جمع البيانات يتم توزيعها إلكترونياً على موظفي شركة أكستنسيا ويقوم المجيب بملأ الإستمارة بنفسه، وهي إستمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة ترسل إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل اجاباتهم عن الأسئلة أو لتسجيل الإجابة عنها.

3.6. أنواع البيانات

البيانات الأولية :-

ويتم الحصول عليها من المعلومات المقدمة في الاستبانة من قبل موظفي شركة أكستنسيا

البيانات الثانوية :-

ويتم ذلك بالتزود بالمعلومات عن طريق البحث في الكتب والرسائل الجامعية والمجلات ذات الصلة بموضوع البحث سواء تم ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر وذلك يهدف إلى تقديم إطار مفاهيمي نظري للمتغيرين ومحاولة الإحاطة بالموضوع

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى، اعتمدنا في الدراسة على الجداول البسيطة

- 1-إختبار التوزيع الطبيعي
- 2-قياس معامل الثبات
- 3-التحليل الوصفي للبيانات الشخصية
- 4-التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة والتابعة

3.8. الخاتمة

في الختام تعد هذه الدراسة محاولة إلقاء الضوء على تأثير الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على نجاح المشروع بشكل عام وخاصة في شركة أكستنسيا

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

الملاحق