

أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات: الدور الوسيط لإدارة سلاسل التوريد: دراسة تطبيقية على عالية - الخطوط الجوية الملكية الأردنية

العناني، فيصل حسين علي، و أبو رمان، جمانة بشير. (2024). أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات: الدور الوسيط لإدارة سلاسل التوريد: دراسة تطبيقية على عالية - الخطوط الجوية الملكية الأردنية. جامعة البلقاء التطبيقية، السلط.

مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1460330>

Prepared by

إعداد / تهاني محمد
الفيث



أهداف الدراسة

في هذه الدراسة، تناول الباحث موضوعاً هاماً يتعلق بتأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM) على جودة الخدمات في "عالية - الخطوط الجوية الملكية الأردنية"، مع التركيز على الدور الوسيط لإدارة سلاسل التوريد (SCM). وتم تحديد الأهداف الفرعية كالتالي:

1. قياس مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركة.
2. تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة فيها.
3. تقييم مستوى تطبيق إدارة سلاسل التوريد لديها.
4. تحليل الأثر المباشر لممارسات TQM على جودة الخدمات.
5. تحليل أثر TQM على كفاءة إدارة سلاسل التوريد.
6. تحليل أثر SCM على جودة الخدمات.
7. استكشاف الأثر غير المباشر لـ TQM على جودة الخدمات عبر الدور الوسيط لـ SCM.

أهداف الدراسة

تقييم قابلية تحقيق الأهداف:-

- تُعد هذه الأهداف واقعية وقابلة للتحقق، نظراً لاعتماد البحث على المنهج الوصفي التحليلي وأدوات القياس الملموسة (كالاستبيانات)، مع أخذ عينة من موظفي الشركة لتوفير بيانات داعمة.
- مع ذلك، وُجِدَتْ نقطة ضعف رئيسية: عدم تحديد معايير واضحة لقياس "التحسين" في جودة الخدمات (كمعايير زيادة رضا العملاء، خفض الأخطاء التشغيلية، أو غيرها)، مما قد يُصعّب تفسير النتائج بدقة.
- ترتبط الأهداف ارتباطاً مباشراً بمشكلة الدراسة (دور TQM في تحسين أداء القطاع)، رغم ملاحظة تناقض في التقييم حيث ورد ذكر "المصارف" (في نص التقييم الأصلي) بينما الدراسة تُجرى على قطاع الطيران.

تحليل الأهداف وفقاً لقاعدة SMART

يشير إلى ضرورة أن تكون الأهداف واضحة ومحددة بدقة، بحيث تعكس بوضوح ما يسعى الباحث إلى تحقيقه دون غموض أو تعميم. في هذه الدراسة، نجح الباحث في تطبيق هذا المبدأ من خلال تحديد الجوانب الرئيسية التي ستتم دراستها، مثل مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومستوى جودة الخدمات، وأثر إدارة سلاسل التوريد، فلم يكتفِ الباحث بصياغة أهداف عامة مثل "تحسين جودة الخدمات"، بل حدد ما سيتم قياسه، وكيف سيتم تحليله، وفي أي سياق.

حيث يساعد هذا النهج في توجيه البحث نحو نطاق واضح، مما يسهل عملية جمع البيانات وتحليلها. على سبيل المثال بدلاً من دراسة "تأثير الجودة على الأداء"، تم تحديد الهدف بـ "التعرف على أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات في عالية - الخطوط الجوية الملكية الأردنية"، وهو تحديد دقيق يمنع اللبس، هذا التحديد يضمن أن البحث يظل مركزاً على المشكلة البحثية، مما يسهل استخلاص نتائج واضحة يمكن الاعتماد عليها في التوصيات العلمية والعملية.

تحليل الأهداف وفقاً لقاعدة SMART

القابلية للقياس (Measurable) تعني أن الأهداف البحثية يجب أن تكون قابلة للقياس باستخدام أدوات ومنهجيات واضحة تتيح للباحث تقييم مدى تحقيق هذه الأهداف، وقد حرص الباحث على تضمين مؤشرات كمية ونوعية لقياس كل هدف، مما يضمن إمكانية جمع البيانات وتحليلها بطريقة علمية.

على سبيل المثال تم قياس مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال استبيانات توزع على العاملين في الخطوط الجوية الملكية الأردنية، كما تم تقييم جودة الخدمات عبر تحليل مؤشرات مثل رضا العملاء، كفاءة الأداء، ومستوى الالتزام بالمعايير الدولية. بالإضافة إلى ذلك، تم قياس دور إدارة سلاسل التوريد كمتغير بسيط عبر تقييم كيفية تأثير كفاءة سلاسل التوريد على استمرارية وجودة الخدمات.

هذا النهج القائم على القياس يمنح الدراسة مصداقية علمية، حيث يمكن اختبار النتائج والتحقق من صحتها، بدلاً من الاعتماد على افتراضات غير قابلة للتحقق، و استطاع الباحث أن يجعل دراسته عملية وموثوقة، مما يتيح استخدامها كمرجع لتطوير استراتيجيات تحسين الجودة والخدمات في قطاع الطيران.

تحليل الأهداف وفقاً لقاعدة SMART

القابلية للتحقيق (Achievable) عني أن الأهداف البحثية يجب أن تكون واقعية وقابلة للتنفيذ ضمن الإمكانيات والموارد المتاحة للباحث. في هذه الدراسة، حرص الباحث على تحديد أهداف يمكن تحقيقها من خلال تحليل بيئة العمل في الخطوط الجوية الملكية الأردنية، وهي مؤسسة تتوفر فيها البيانات والموارد اللازمة لإجراء البحث. على سبيل المثال، كان قياس تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة أمراً ممكناً لأن الشركة تعتمد بالفعل على هذه الأنظمة، مما سهّل على الباحث جمع البيانات من الموظفين والإداريين باستخدام استبانات ومقابلات مباشرة.

فإن دراسة أثر إدارة سلاسل التوريد كانت قابلة للتحقيق نظراً لإمكانية الوصول إلى البيانات التشغيلية وتقارير الأداء، مما مكن الباحث من اختبار فرضياته بطريقة علمية، كما أن اختيار قطاع الطيران كبيئة للدراسة ساعد في جعل الأهداف قابلة للتطبيق لأن الجودة وسلاسل التوريد تعتبران عنصرين حاسمين في نجاح هذا القطاع، وبالتالي فإن الشركات المعنية لديها حافز للتعاون مع الباحث من أجل تحسين مخرجات الدراسة. وضمن الباحث أن أهدافه ليست مثالية أو بعيدة عن الواقع، بل يمكن تحقيقها ضمن الموارد والوقت المتاحين، مما يجعل البحث عملياً وقابلًا للتنفيذ.

تحليل الأهداف وفقاً لقاعدة SMART

مدى الصلة بالموضوع (Relevant) تعني أن الأهداف البحثية يجب أن تكون ذات علاقة مباشرة بمشكلة الدراسة وتساهم في تقديم إجابات واضحة على الأسئلة المطروحة وحرص الباحث على جعل الأهداف مرتبطة بشكل وثيق بموضوع إدارة الجودة الشاملة وإدارة سلاسل التوريد وتأثيرهما على جودة الخدمات، مما يعزز من قيمة البحث وأهميته.

فلم يضع الباحث أهدافاً عامة حول "تحسين الأداء المؤسسي" بشكل مطلق، بل ركز على تحليل العلاقة بين جودة الخدمات وممارسات إدارة الجودة وسلاسل التوريد داخل بيئة محددة، وهي الخطوط الجوية الملكية الأردنية، وهذا الربط جعل الأهداف تتماشى مع حاجة الشركات لفهم كيفية تحسين جودة خدماتها من خلال استراتيجيات إدارية فعالة، مما يزيد من أهمية الدراسة من الناحيتين النظرية والتطبيقية.

وأن البحث يعالج قضايا تواجهها المؤسسات فعلياً، مثل كيفية تحسين كفاءة إدارة الجودة وسلاسل التوريد لتقديم خدمات أفضل، مما يجعله ملائماً لاحتياجات قطاع الطيران، إن اختيار هذه الأهداف جعل الدراسة مفيدة ليس فقط للأكاديميين، ولكن أيضاً للإدارات التنفيذية التي تبحث عن حلول عملية لتعزيز أداء شركات الطيران وتحقيق رضا العملاء.

تحليل الأهداف وفقاً لقاعدة SMART

التحديد الزمني (Time-bound) يشير إلى أن الأهداف البحثية يجب أن تكون محددة بإطار زمني واضح، بحيث يتمكن الباحث من تحقيقها خلال مدة معينة، مما يضمن سير البحث بطريقة منظمة وفعالة، والتزم الباحث بالإطار الزمني الأكاديمي الذي تتطلبه الرسالة، حيث تم تنفيذ البحث ضمن فترة محددة تغطي جمع البيانات، تحليلها، واستخلاص النتائج. رغم أن الأهداف لم تتضمن تحديداً زمنياً دقيقاً في صياغتها، إلا أن الدراسة نفسها تمتد لفترة زمنية كافية لدراسة أثر إدارة الجودة وسلاسل التوريد على جودة الخدمات في الخطوط الجوية الملكية الأردنية.

ويتطلب تحليل جودة الخدمات تقييم بيانات الأداء لفترة معينة، مثل آخر خمس سنوات، حتى يتمكن الباحث من رصد الاتجاهات والتغيرات، وقياس تطبيق ممارسات الجودة يحتاج إلى تحديد فترة زمنية لمتابعة مدى تأثيرها على الأداء المؤسسي.

فمن خلال الالتزام بفترة البحث المحددة، تمكن الباحث من إدارة الوقت بفعالية، مما جعله قادراً على جمع بيانات كافية تدعم تحليل الفرضيات والوصول إلى استنتاجات موثوقة، وكان من الممكن أن تكون الأهداف أكثر دقة لو تم تضمين إطار زمني لكل هدف، مثل "دراسة تأثير ممارسات إدارة الجودة على رضا العملاء خلال السنوات الثلاث الماضية"، مما يجعل البحث أكثر انضباطاً ووضوحاً من حيث الفترة الزمنية المدروسة.

أهداف الدراسة

بالمقارنة مع معايير قاعدة SMART، يتضح أن الباحث نجح في صياغة أهداف متماسكة ومنطقية تساهم في تحقيق فهم شامل لموضوع البحث، حيث جاءت الأهداف مترابطة بحيث يكمل كل هدف الآخر، مما جعل الدراسة تتبع نهجاً تدريجياً يبدأ بوصف الواقع ثم ينتقل إلى تحليل التأثيرات المختلفة بين المتغيرات.

استخدم الباحث لغة علمية دقيقة في صياغة الأهداف، مما جعلها واضحة وسهلة الفهم للقراء والباحثين الآخرين.

اعتمد على أهداف مترابطة، حيث لم يكتفِ بقياس تأثير الجودة على الخدمات فقط، بل أضاف عامل إدارة سلاسل التوريد كمتغير وسيط، مما جعل البحث أكثر شمولاً ودقة في تفسير الظاهرة المدروسة.

أهمية الدراسة

- تتمثل أهمية الدراسة في تركيزها الواضح على الجوانب النظرية (العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة TQM وإدارة سلاسل التوريد SCM) والجوانب التطبيقية (تحسين جودة الخدمات في قطاع الطيران، خاصة في "الخطوط الجوية الملكية الأردنية"). كما تبرز أهميتها من خلال:
- توضيح تأثير هذه العوامل على الأداء المؤسسي، مما يُعطي البحث تركيزاً محدداً وقابلاً للاستفادة علمياً وعملياً.
 - اختيار قطاع الطيران كمجال تطبيقي، حيث تعتمد شركات الطيران بشكل أساسي على معايير الجودة وسلاسل التوريد، ما يوفر بيئة مناسبة لاختبار فرضيات الدراسة.
 - ارتباطها المباشر بالمشكلة البحثية واحتياجات السوق، خاصة في تعزيز تنافسية الشركات وتحسين كفاءتها التشغيلية.

أهمية الدراسة

نقاط القوة:

1. قابلية التنفيذ:

- توفر البيانات داخل الشركة (كالاستبيانات والبيانات التشغيلية) يسهل جمع المعلومات ودعم التحليل.
- اعتماد أدوات بحثية محددة (مثل تحليل البيانات) يُعزز دقة النتائج وقابليتها للتطبيق.

2. الأهمية التطبيقية:

- ربط الدراسة بتأثير جودة الخدمات على رضا العملاء، مما يعكس قيمتها العملية للقطاع.
- اختيار "الخطوط الجوية الملكية الأردنية" كحالة دراسية يجعل النتائج قابلة للتعميم على شركات طيران مماثلة.

نقاط الضعف:

1. غياب مؤشرات القياس الكمية/النوعية:

- لم تُحدد معايير دقيقة لقياس "التحسين" (كـمعدلات رضا العملاء، تقليل الأخطاء التشغيلية، أو تحسين زمن الاستجابة).

أهمية الدراسة

2. عدم وضوح الإطار الزمني:

- غياب فترة زمنية محددة (كدراسة تأثير TQM خلال ٣ سنوات) يُضعف تقييم التأثير طويل المدى ويحد من دقة التحليل.
- كان من الممكن تحديد فترة زمنية محددة مثل دراسة تأثير ممارسات الجودة الشاملة خلال السنوات الثلاث الأخيرة مما يساعد في تقديم بيانات تحليلية أكثر دقة وجود إطار زمني يجعل الدراسة أكثر تنظيماً ويمكن من مقارنة البيانات على مدى فترات مختلفة لتحديد مدى التحسن في الأداء تحديد الوقت المناسب لتطبيق التوصيات البحثية يساعد الشركات في اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على أسس واضحة من خلال تحديد زمن محدد لقياس التأثير يمكن تحسين جودة النتائج البحثية ويصبح البحث أكثر انسجاماً مع متطلبات قاعدة SMART

الفرق بين أهمية الدراسة وأهداف الدراسة

أولاً: أهداف الدراسة

تشير أهداف الدراسة إلى النتائج التي يسعى الباحث إلى تحقيقها من خلال البحث، وهي توضح المسارات التي سيتبعها الباحث للوصول إلى استنتاجاته. يتم تحديد الأهداف بناءً على مشكلة البحث ويتم تقسيمها إلى أهداف رئيسية وأخرى فرعية، بحيث تسهم جميعها في الإجابة على أسئلة البحث والتحقق من فرضياته. تتضمن الأهداف عادةً تحليل ظاهرة معينة، دراسة تأثير متغيرات محددة، اقتراح حلول، أو تقييم أداء نظام معين. على سبيل المثال، في هذه الدراسة كانت الأهداف تدور حول قياس مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ودراسة أثرها على جودة الخدمات، وتحليل دور إدارة سلاسل التوريد كوسيط في هذه العلاقة. الأهداف يجب أن تكون واضحة، قابلة للقياس، وقابلة للتحقيق لضمان أن الدراسة تسير في إطار منهجي منظم.

ثانياً: أهمية الدراسة

أما أهمية الدراسة فتعكس القيمة العلمية والعملية للبحث، حيث توضح لماذا تعتبر الدراسة ضرورية وما الإضافة التي ستقدمها في المجال الأكاديمي أو التطبيقي. تتعلق الأهمية بمدى مساهمة البحث في تطوير المعرفة، سد فجوة بحثية، أو تحسين ممارسات مهنية أو صناعية. في هذه الدراسة، تتمثل الأهمية في تقديم فهم أعمق لكيفية تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات، ودورها في تعزيز الكفاءة التشغيلية لشركات الطيران. كما تشمل الأهمية العلمية إثراء الأدبيات البحثية حول العلاقة بين إدارة الجودة وإدارة سلاسل التوريد، بينما تشمل الأهمية التطبيقية تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا العملاء في شركات الطيران.

أثر ممارسات إدارة المعرفة في تعزيز الريادة دراسة تطبيقية على شركات المقاولات بمدينة الرياض

أهداف الدراسة

- تحليل مدى تطبيق ممارسات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، توليد المعرفة، وتخزين المعرفة) في شركات المقاولات بالرياض خلال الأشهر الستة القادمة باستخدام استبيانات موجهة للعاملين في الإدارة العليا والوسطى.
- دراسة العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة وأبعاد الريادة (الابتكار، أخذ المخاطرة، المبادأة) من خلال تحليل البيانات الإحصائية خلال فترة الدراسة.
- تقييم أثر كل بعد من أبعاد إدارة المعرفة على مستوى الابتكار في شركات المقاولات بالرياض عبر تحليل مشاريع المقاولات السابقة خلال آخر خمس سنوات.
- قياس تأثير ممارسات إدارة المعرفة على قدرة الشركات على اتخاذ المخاطرة في مشاريعها الاستثمارية من خلال تحليل قرارات التمويل والاستثمار خلال الثلاث سنوات الأخيرة.
- تحليل دور ممارسات إدارة المعرفة في تعزيز المبادأة واتخاذ القرارات الاستراتيجية داخل شركات المقاولات بالرياض خلال الأشهر الستة المقبلة، باستخدام مقابلات متعمقة مع مديري المشاريع.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة نظراً لدورها في تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة وأبعاد الريادة في شركات المقاولات بالرياض، وهدفت الدراسة إلى تقديم رؤى علمية وعملية حول كيفية استخدام المعرفة كأداة استراتيجية لتعزيز الابتكار، وتحفيز المبادأة، وزيادة القدرة على المخاطرة في هذا القطاع الحيوي. يمكن تقسيم أهمية الدراسة إلى الأهمية النظرية والأهمية التطبيقية كما يلي:

الأهمية النظرية

- تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة المعرفة والريادة، حيث تدمج بين مفهومين إداريين رئيسيين لم يتم تناولهما معاً بشكل كافٍ في قطاع المقاولات.
- تقدم نموذجاً نظرياً يوضح كيفية تأثير اكتساب المعرفة، توليد المعرفة، وتخزين المعرفة على سلوكيات الشركات الريادية، مما يمكن الباحثين من تطوير دراسات مستقبلية في هذا المجال.
- تساهم في تعزيز فهم كيفية توظيف المعرفة في تحقيق الريادة التنظيمية، مما يساعد في سد الفجوة البحثية حول العلاقة بين إدارة المعرفة واتخاذ القرارات الريادية.
- تقدم تحليلاً لمفاهيم الريادة مثل الابتكار، المخاطرة، والمبادأة في سياق شركات المقاولات، مما يجعلها مرجعاً مهماً للدراسات الأكاديمية التي تستهدف تحليل استراتيجيات النمو والتطوير في هذا القطاع.

أهمية الدراسة

الأهمية التطبيقية

- توفر الدراسة إرشادات عملية لشركات المقاولات حول كيفية تطبيق ممارسات إدارة المعرفة لتعزيز قدرتها على الابتكار واتخاذ القرارات الجريئة، مما يساهم في تحقيق ميزة تنافسية في السوق.
- تساعد في تحليل مدى تأثير إدارة المعرفة على استدامة مشاريع المقاولات، مما يمكن الشركات من تحسين أدائها الإداري والتشغيلي عبر استثمار أفضل للمعرفة المكتسبة داخل المؤسسة.
- تقدم توصيات حول كيفية تحفيز المبادأة والقدرة على اتخاذ المخاطر المدروسة في قطاع المقاولات، مما يعزز القدرة على التكيف مع تحديات السوق وتحسين عمليات إدارة المشاريع.
- تسهم الدراسة في رفع مستوى وعي الشركات حول أهمية إدارة المعرفة كعامل استراتيجي، مما يشجعها على تطوير أنظمة إدارة معلومات متقدمة تدعم الابتكار واتخاذ القرارات الذكية.
- توفر نتائج قابلة للتطبيق يمكن استخدامها من قبل المديرين التنفيذيين، ورواد الأعمال، ومتخذي القرار في شركات المقاولات، مما يساهم في تعزيز الأداء المؤسسي والاستدامة التشغيلية.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

