

قضايا بحثية

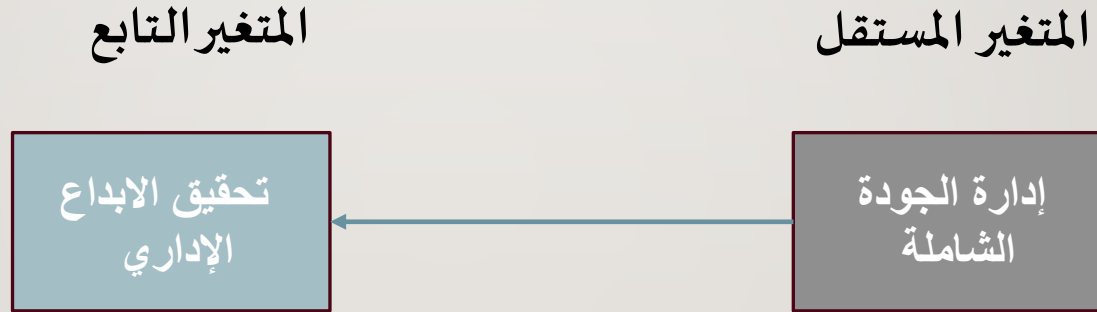
المهمة الأولى

الباحث / فيصل عبدالعزيز

20212005099

عناوين البحث

دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الابداع الإداري (دراسة حالة)



مقدمة

- نبذه عن إدارة الجودة الشاملة:
- قبل التطرق الى مفهوم إدارة الجودة الشاملة دعونا نتناول مفهوم الجودة اولاً والتي نجد لها عدة تعريفات نذكر أهمها " ان الجودة هي ":

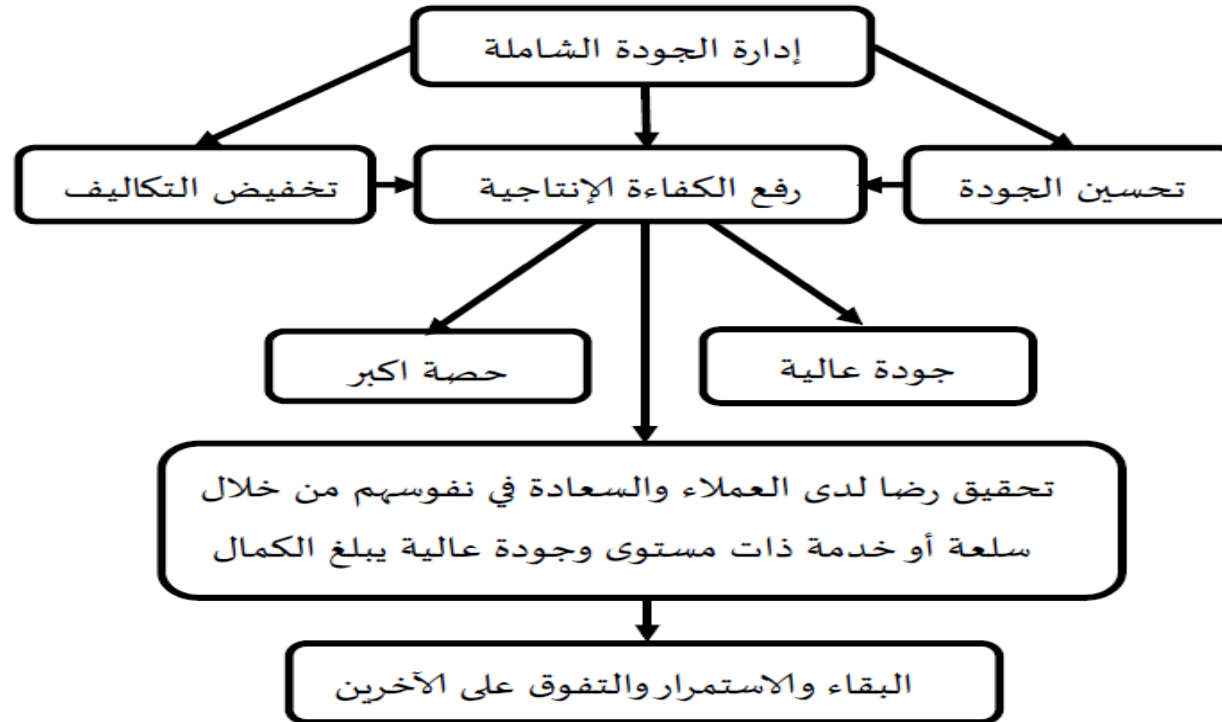
عرفها بلاك Black على انها مجموعة من الصفات والخصائص المتعلقة بالسلع او الخدمة والتي تتوقف عليها قدرة تلك السلعة او الخدمة على اشباع حاجة محددة. وقد عرفها هيكسون بأنها " تأدية العمل الصحيح على النحو الصحيح من الوهلة الأولى مع الاعتماد على تقويم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء. وعرفها Edward Deming "الجودة بأنها " تتوجه لإشباع حاجات المستهلك في الحاضر والمستقبل".

وتُعرف المعايير البريطانية الجودة بأنها " مجمل مظاهر وخصائص السلعة أو الخدمة التي تؤثر في قدرتها على اشباع رغبة محددة أو مفترضة.

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الجودة هي الملائمة والقابلية للاستخدام، وهي المطابقة للمواصفات وتحسين الأداء والإسراع بإشباع احتياجات العميل.

اهداف إدارة الجودة الشاملة

الشكل رقم (01): مخطط لأهداف إدارة الجودة الشاملة



مقدمة

- نبذه سريعة عن الابداع الاداري:

يمثل الابداع الإداري احد اهم المتطلبات الأساسية في الإدارة المعاصرة ، اذ لم يعد كافياً او حتى مرضياً أداء الاعمال في المؤسسات على اختلاف أنواعها بالطرق الروتينية لان الاستمرار بها قد يؤدي الى فشل المؤسسة.

- تعريف الابداع:

- هي مجموعة من مزيج من القدرات والاستعدادات والخصائص الشخصية التي اذا وجدت في بيئة مناسبة يمكن ان ترقى بالعمليات العقلية لتؤدي الى نتائج اصلية ومفيدة للفرد او الشركة او المجتمع او العالم.

- هي عملية معقدة من العمليات العقلية ، الذهنية تستدعي توليد الأفكار والمفاهيم الجديدة او الاصلية

تعريف الابداع الاداري

لم يتفق العلماء والباحثون على إعطاء تعريف محدد لمفهوم الابداع الإداري ، وان اختلف في المبنى فإنها تتحد في المعنى.

- عُرف الابداع الإداري على انه إحداث تغيرات في الهيكل والنظم او في العمليات ويرتبط بشكل مباشر بطبيعة النشاط والعمل الأساسي للمنظمة، كما يرتبط بشكل مباشر بإدارة المؤسسة واستخدام الافراد وتوزيع الموارد وهيكله المهام والسلطة.
- القدرة على تحقيق الأهداف والنتائج عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة ، والتغلب على المشكلات والعقبات بأساليب احترافية متطورة وغير واردة في الروتين العام للمنظمة.
- قدرة ذهنية فكرية او أسلوب جديد يساعد الفرد على الاكتشاف وخلق أفكار جديدة تعود منفعتها الى المنظمة والمجتمع ، مما يساعد في حل المشاكل التي تواجهه والوصول الى الأهداف المطلوبة بطرق جديدة غير مألوقة في السابق.
- الابداع الإداري ذلك التفكير الخلاق الذي يفضي على إيجاد قيم جديدة سواء كانت علمية او عملية.

ملخص الدراسة

دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الابداع الإداري

ملخص

تهدف الدراسة إلى معرفة دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الإبداع الإداري بالوكالة التجارية موبيليس - فرع ولاية تيميمون.

تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات على مستوى مؤسسة موبيليس فرع تيميمون، وذلك بتوزيع 40 استمارة استبيان، تم استرجاع 36 استمارة واستخدام برنامج الحزمة الإحصائية asps للمعالجة الإحصائية للبيانات.

تم التوصل إلى مجموعة من النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات البحثية، التي تم تأكيدها جزئياً، وتم تأكيد وجود أثر إيجابي معنوي للالتزام بمبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الإبداع الإداري.

الكلمات المفتاحية

• دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الابداع الإداري

إدارة الجودة الشاملة ، الابداع الإداري ، مؤسسة موبيليس فرع تيميمون.

منهج البحث

• دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الابداع الإداري

- بناءً على طبيعة الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الشق النظري للدراسة
- اما بالجانب التطبيقي تم استخدام منهج دراسة حاله باختيار المؤسسة التي تتوفر عليها الشروط اللازمة.

أهمية الدراسة

دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الابداع الإداري

- تمثلت أهمية البحث في أهمية علمية وعملية:

❖ الأهمية العلمية

- ابراز دور الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية.
- ابراز موضوع الابداع الإداري الذي يعد ضرورة حتمية تفرضها طبيعة تحديث نظام الإدارة

❖ الأهمية العملية

- تكتسي الدراسة أهميتها من أهمية متغيراتها حيث أصبحت الجودة والابداع من ضروريات التسيير الجديدة للإدارة، خاصة مع التطورات المتسارعة التي تشهدها المؤسسات.

الأدوات الإحصائية المستخدمة

دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الابداع الإداري

• حدود الدراسة:

• تمثلت حدود الدراسة كما يلي:

• المجال البشري: والذي اقتصر على عينة من العاملين بمؤسسة موبيليس والذين ينتمون الى مختلف المستويات الإدارية وبمختلف جهات العمل.

• المجال المكاني: والذي اقتصر على مؤسسة موبيليس.

• المجال الزمني: ويقصد به المجال الزمني المحدد الذي تم فيه جمع البيانات، وقد انطلق هذا الجزء من بداية جانوري 2022 الى شهر ماي من نفس السنة.

• المجال الموضوعي: والذي اقتصر على جزئين، هما:

○ معرفة مدى تطبيق مؤسسة موبيليس لمبادئ الجودة الشاملة.

○ معرفة أهمية الابداع الإداري لدى العاملين، ومساهمته في الوصول الى تحقيق اهداف المؤسسة.

الأدوات الإحصائية المستخدمة

دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الابداع الإداري

- مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بمؤسسة موبيليس من مختلف مستوياتهم الإدارية والبالغ عددهم 40 عاملاً. تم اختيار عينة عشوائية من العاملين وقد بلغت العينة 40 مفردة. بحيث تم توزيع 40 استمارة استرجعت منها 36 فقط. واستبعد 4 استمارات. وهكذا أصبح عدد الاستمارات الصالحة للتحليل 36.

يعرف مجتمع الدراسة بشكل عام على انه: مجموعة الأشياء المراد دراستها اما لوصفها او استقراء السمات العامة لها، او استقراء العلاقة بينهما للوصول الى السنن الكونية.

اما العينة "فهي جزء من المجتمع الأصلي ، والذي يحتوي على بعض العناصر التي تم اختيارها منه بطريقة عشوائية وذلك بقصد دراسة خصائص المجتمع الاصلي

الخاتمة

دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الابداع الإداري

- اذا كانت الجودة هي الأصل الأكثر قيمة في المؤسسات القائمة على الجودة فإن المهمة الأساسية لهذه المؤسسات هي المحافظة على هذا الأصل أولاً، وكيفية استخدامه لتوليد منتج من اجل خلق القيمة وتحقيق الميزة التنافسية ثانياً، والواقع ان هاتين الكيبرتين هما جوهر إدارة الجودة الشاملة التي من خلالهما تساهم إدارة الجودة في تحقيق اهداف المؤسسة.
 - واعتبار المؤسسات الخدمية تنتج خدمات غير ملموسة ، كمؤسسة موبيليس مثلاً تسعى بشكل مستمر لإرضاء الزبون . هنا يدخل الابداع ليوفر للعاملين المناخ الذي يمكنهم من أداء العمل بنوعية عالية وكفاءة وفعالية كبيره وتحقيق الجودة.
- فالاهتمام بالأبداع الإداري في المؤسسات يتطلب الحرص على القدرات الإبداعية لقادتها وكافة مدخلاتها البشرية ، فيجب على المؤسسات الرائدة ان تغير أساليب وطرق عملها ، ومن هنا يمكن القول بأن إدارة الجودة الشاملة هي المصدر الرئيسي لخلق وتحقيق الابداع في المؤسسة.
- ونتيجة لما سبق تم طرح إشكالية الموضوع الرئيسية والتي تبلورت حول دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الابداع الإداري بمؤسسة موبيليس، وبناءً على محاور الإشكالية التي تم مناقشتها من خلال الفصول النظرية التي تناولها البحث كل من موضوعي إدارة الجودة الشاملة والابداع الإداري والعلاقة النظرية بينهما وكذلك من خلال الفصل التطبيقي الذي كان عبارته عن دراسة حاله لواقع دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الابداع الإداري تم التوصل الى ما يلي:

الخاتمة

دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الابداع الإداري

نتائج الجزء النظري

- تعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الحديثة واحد الوسائل الناجحة في تطوير الميزة التنافسية في المؤسسة
- مرتكزات إدارة الجودة الشاملة تتميز بالتكامل ، فلا يمكن تطبيق مبدأ والتخلي عن الآخر ، فكل مبدأ يكمل الآخر
- نجاح إدارة الجودة الشاملة مرهون بالموارد البشري ، والذي احتل مكانه هامة في ظل هذا المدخل الجديد
- الابداع الإداري يتحقق عن طريق التركيز على المورد البشري والاهتمام به
- الاستماع الى مقترحات والأفكار الجديدة للأفراد يزيد من احساسهم بالانتماء والمشاركة الإيجابية في المؤسسة
- للإبداع الإداري العديد من المعوقات التي لابد من تجاوزها وذلك بإتباع طرق التنميه؛
- تنمية مهارات الابداع الإداري لدى المدراء حتى يتمكنوا من تطبيق الجودة ، واستخلاص افصل النتائج في العملية الإنتاجية.

الخاتمة

دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الابداع الإداري

نتائج الجزء التطبيقي

بينت الدراسة الميدانية ما يلي:

➤ تقوم المؤسسة المبحوثة بإنتاج منتجات ذات جودة عالية؛

➤ وجود إيمان لدى الإدارة العليا بمبدأ التعاون بين العاملين ومشاركتهم في حل المشاكل في إطار العمل الجماعي؛

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الوكالة التجارية موبيليس

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة عن التزام الإدارة العليا وتحقيق الابداع الإداري داخل الوكالة التجارية موبيليس

التوصيات

دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الابداع الإداري

ان دراسة هذا الموضوع ولدت جملة من الأفكار والملاحظات مكنت من صياغة مجموعة من التوصيات التي تفيد في إثراء الإشكالية كما يلي:

✓ يعتبر المورد البشري هو الركيزة الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ، والتالي على المؤسسات استقطاب موظفين مؤهلين ، والاهتمام بالأفراد وتحفيزهم

✓ الاهتمام اكثر بجودة المنتج لنيل رضا الزبون فهذا الأخير هو مصدر ربحية المؤسسة.

✓ حث العمال وتشجيعهم على الأفكار الجديدة مهما كلف الامر من تكاليه مادية؛

✓ ضرورة الفهم الجيد لمفهوم الجودة والابداع ، وادارتهما من طرف الافراد العاملين والإدارات على حد سواء؛

✓ إعطاء فرصة للعاملين لطرح أفكارهم مهما كان نوعها.

افاق البحث

دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الابداع الإداري

- ان الالمام بجوانب الموضوع النظري فقط يمكن ان تولد أفكاراً لمشاريع بحث مستقبلية سواء في اطار مواصلة البحث الاكاديمي او المجال المهني ونقترح منها ماييلي:
- دور إدارة التغيير في تحقيق إدارة الجودة الشاملة .
- إجراء دراسات أخرى يتم فيها استخدام أدوات أخرى لتناول متغيرات بأبعاد أخرى في إدارة الجودة الشاملة
- اثر الابداع الإداري في تخفيض تكاليف الإنتاج.
- التحفيز المعنوي وعلاقته بالأبداع الإداري.
- تفويض السلطة وعلاقتها بالأبداع الإداري.

وشكراً

فيصل سليم