

دراسات نقدية 2 – التسليم الرابع

المحاضرة: الرابعة

عنوان عرض النقد: أهداف الدراسة وفرضياتها والمصطلحات والمفاهيم

عنوان رسالة الماجستير: إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالميزة التنافسية "دراسة تطبيقية علي جامعة فلسطين"

إشراف: د. خالد طاهر

إعداد الباحث: أحمد صلاح الشيخ

عناصر نقد الرسالة:

1 - أهداف الدراسة:

تم تحديد أهداف الدراسة بكل دقة وبوضوح وتم ترتيبها بترتيب متنسق مع الإجراءات البحثية حيث:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1 - التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين.
- 2 - التعرف على مستوى تحقيق الميزة التنافسية في جامعة فلسطين.
- 3 - الكشف عن الفروق الإحصائية (إن وجدت) بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول إدارة الجودة الشاملة طبقاً للمتغيرات الشخصية: (النوع، التصنيف الوظيفي، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة، العمر) فلي متوسط التقديرات لمستوى تحقيق الميزة التنافسية لجامعة فلسطين.
- 4 - الكشف عن أثر متغيرات (النوع، التصنيف الوظيفي، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة، العمر) فلي متوسط التقديرات لمستوى تحقيق الميزة التنافسية لجامعة فلسطين.
- 5 - دراسة علاقة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بتحقيق الميزة التنافسية لجامعة فلسطين.
- 6 - تحديد أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة فلسطين.
- 7 - الوصول إلى مجموعة من التوصيات التي تفيد إدارة الجامعة في تحقيق الميزة التنافسية لها بناءً على العلاقة بينها وبين إدارة الجودة الشاملة.

كانت أهداف الدراسة قابلة للمعايرة حيث:

- 1 - حصل المتغير المستقل "إدارة الجودة الشاملة" على متوسط تقييم عام 74.389 % من قبل عينة البحث وهو ما يشير إلى أن هناك مستوى جيداً لتقييم إدارة الجودة الشاملة بشكل عام في الجامعة، ولكن لا يصل إلى حد التميز في تطبيق هذا المنهج في العمل الإداري في الجامعة، وقد يرجع ذلك إلى عدم التطبيق الشامل لإدارة الجودة الشاملة في جميع الوحدات الإدارية والأكاديمية في الجامعة.
- 2 - حصل المتغير التابع "الميزة التنافسية" على متوسط تقييم عام 75.040 % من قبل عينة البحث وهو ما يشير إلى أن هناك مستوى جيداً لتقييم لعناصر الميزة التنافسية المحددة في أداة الدراسة للجامعة.
- 3 - تفاوتت مستوى تقييمات المحاور المكونة لإدارة الجودة الشاملة بشكل محدود، فقلة برامج التدريب والتأهيل التي تنفذها الجامعة للعاملين فيها.
- 4 - حصول محور التزام ودعم الإدارة العليا على أعلى تقييم وهو ما يشير إلى أن إدارة جامعة فلسطين تسعى إلى تعزيز منهج إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وتوفير المتطلبات اللازمة لذلك، غير أن إدارة الجامعة لا تقوم بتوجيه إدارة الموارد البشرية في الجامعة لتصميم وتنفيذ برامج تدريب وتأهيل للعاملين لرفع قدراتهم في تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة.

متغيرات الدراسة حيث تم تحديدها بدقة وجاءت كالآتي:

المتغير المستقل هو إدارة الجودة الشاملة

حيث يشمل الأبعاد التالية:

1 – التزام ودعم الإدارة العليا والتحسين المستمر

2 – التركيز على الزبون (الطالب)

3 – التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة.

4 – مشاركة العاملين.

5 – تدريب وتأهيل العاملين.

المتغير التابع هو الميزة التنافسية

ويكون المتغيرات الضابطة وتشمل الآتي:

1 – العمر

2 – الجنس

3 – المستوى التعليمي (دكتوراه – ماجستير – بكالوريوس – أقل من جامعي)

4 – تصنيف الوظيفة (إداري – أكاديمي)

5 – المستوى الوظيفي (إدارة عليا - عميد - رئيس قسم - مدير - محاضر - إداري)

جاءت مصطلحات الدراسة واضحة ودقيقة بمنن البحث حيث وضحت مفهوم الجودة الشاملة والميزة التنافسية وهي

مفهوم الجودة الشاملة:

مفهوم الجودة الشاملة يعد من أحدث المفاهيم التي تقوم على مجموعة من المبادئ والأفكار التي يمكن لأي إدارة أن تتبناها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن وإن التحديات التي تشهدها منظمات الأعمال في المجتمع المعاصر تقتزن بالجوانب النوعية على الصعيدين السلعي والخدمي وتستخدم النوعية سلاحاً تنافسياً رئيسياً في هذا الاتجاه، ويشار لمفهوم الجودة الشاملة على أنه خلق ثقافة متميزة في مستوى الأداء بحيث للعمل بشكل دؤوب من جميع الإدارات لتحقيق توقعات العميل، والتأكد من أداء العمل بشكل صحيح. حيث تم تعريفها طبقاً للأدبيات المختلفة.

مفهوم الميزة التنافسية:

يعتبر مفهوم الميزة التنافسية ثورة حقيقية في عالم إدارة الأعمال على المستوى الأكاديمي والعلمي حيث تهدف إلى معالجة مشاكل المؤسسات لتحقيق التفوق المستمر حيث تم تعريفها طبقاً للأدبيات المختلفة مع تحديد خصائصها ومؤشراتها وأهميتها.