

جامعة ميدأوشن



تخصص الادارة

عنوان البحث

دور القيادة في تطبيق اسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة

إعداد الطالب/ألاء غالب الشريف

إشراف/

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

لقد اثار مصطلح الجودة جدلاً واسعاً في الاوساط الادارية على المستوى العالمى، وليس سراً القول ان نجاح هذا المصطلح يعود الى المبادئ الادارية التى يركز عليها ومن هذا المنظور فإن استثماره في قطاع الادارة العامة يتحقق من خلال المبادئ الإدارية التى يقوم عليها مصطلح الجودة والتى أثبتت فعاليتها ونجاحها في القطاع الاداري، (الخطيب، 2006).

إلا أن البعض يخلط بين الجودة الشاملة وإدارة الجودة الشاملة وينبغي الإشارة هنا الى ان الجودة تشير الى المواصفات اما ادارة الجودة الشاملة فتعني جميع الانشطة التى يبذلها مجموعة الافراد المسؤولين عن تسيير شؤون المؤسسة والتى تشمل التخطيط والتنفيذ والتقييم او بعبارة اخرى هي عملية التنسيق التى تتم داخل المؤسسة بغرض التغلب على ما فيها من مشكلات والمساهمة بشكل مباشر في تحقيق النتائج المرجوة وبالتالي فهي عملية لتحسين الجودة والمحافظة عليها، (مروان المصري، بدون تاريخ)

تعددت تعريفات الجودة الشاملة التى قدمها العلماء والباحثون تبعاً لتعدد نظريته ومداخلهم لهذا الاتجاه وتبعاً لتعدد مواقع اعمالهم التى ينتمون اليها،

تسعى الادارة الواعية بالمنظمات بكافة انواعها خاصة او عاملة ربحية او لا تهدف للربح سلبية او خدمية التى تحقيق الجودة في اعمالها وقد سبق استخدام مصطلحات تشير الى الجودة في المنظمات مثل مصطلحات الكفاءة الانتاجية والفاعلية وغيرها من المصطلحات للإشارة الى نجاح الادارة في الابحاث وفي ممارسة مختلف الوظائف وقد جاء مصطلح الجودة بمفاهيم شمولية تستوعب ما عداها من مصطلحات ذلك لان الادارة في سعيها لتحقيق الجودة تتضمن كافة تلك الجوانب، لانها تشكل متطلبات لتحقيق الجودة.

مشكلة الدراسة:

تتعدد الكتابات حول موضوع الجوانب الواجب على الادارة في منظمات الاعمال مراعاتها لتحقيق جودة وتحسين خدماتها ومنتجاتها فمنهم من يركز على منهج على شمولي يقوم على التقييم لمعايير تقويم لوجود الخدمات ومن ثم اتخاذ الاجراءات الفعالة للتحسين ورفع مستوى الجودة في اطار ابعاد او مبادئ تفيد في تحقيق ذلك ومنهم من يركز محور اهتمامه على العمل وحده ومنهم من اهتم بكل من العميل الخارجي والداخلي كما ان البعض اتبع اسلوب او منهج تجارب النجاح والفشل من الشركات العالمية الكبيرة للاستفادة من الدروس المستخلصة منها .

فالجودة الشاملة عملية استراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقتها من المعلومات التى نتمكن في اطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو ابداعي لتحقيق الجودة والتحسين المستمرين للمؤسسة،

ان استخدام مبادئ خطط التجميع في تقديم الخدمات دون الخدمة على المستوى الفردي والشخصي صعوبة وضع تعريف محدد للجودة وبالتى صعوبة قياس مستوياتها مقاومة التغيير لتطبيق برامج الجودة والاعتقاد بتحقيق النتائج في الاجل القصير واخيراً المبالغة في الوعود بالنسبة للخدمة المقدمة دون الوفاء .

أهمية الدراسة:

ان اسلوب ادارة الجودة الشاملة هو من الموضوعات التي زاد الاهتمام بها بشكل كبير في العقدين الاخيرين فانتشرت الدراسة والابحاث والكتابات والانشطة الاخرى مثل الندوات والمؤتمرات وان كان ها الاهتمام المتزايد يتعلق بالمؤسسات العلمية والاكاديمية ومراكز البحث العلمي فإنه في مجال التطبيق ايضا شاعات شعارات تطبيق الجودة الشاملة في كثير من المنظمات وتسابقت الشركات للحصول على شهادات الجودة المختلفة.

ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات المختلفة سوف يؤدي الى تحقيق بعض النتائج المرعوبة من اهمها بناء ثقافة بالمنظمة لدعم عملية تطبيق الجودة الشاملة والمساعدة على نجاحها,

ومن هنا يمكن القول ان اهمية الدراسة تمكن في كونها تتناول موضوعاً غاية في الاهمية ألا وهو تطبيق أسس ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الانتاجية من حيث تسليط الضوء على القيادة الفعالة واتخاذ القرارات على اساس الحقائق التخطيط الاستراتيجي والمشاركة والعمل الجماعي المجتمع التحسين المستمر في الاداء والسعي الى تحقيق رضا العملاء وبالتالي يعتبر هذا الموضوع في ضوء الفكر الاداري المعاصر المتمثل في تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة.

أهداف الدراسة:

يهدف البحث الى تحقيق هدف اساسي وهو التعرف على دور القيادة في تطبيق اسس ومبادئ ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات ومنها يمكن الوصول الى الاهداف التالية؛

التعرف على مفهوم ادارة الجودة الشاملة.

التعرف على الروائد الاوئل لادارة الجودة الشاملة

التعرف على مبادئ ادارة الجودة الشاملة وتطبيقها.

تساؤلات الدراسة

ما هو دور القيادة في تطبيق اسس ومبادئ ادارة الجودة الشاملة ؟

ما هو مفهوم ادارة الجودة الشاملة؟

ما هي مبادئ ادارة الجودة الشاملة وفوائد تطبيقها؟

فروض الدراسة:

تركز دراسة دور القيادة في مبادئ إدارة الجودة الشاملة على فهم كيفية تأثير القيادة الفعالة على تحقيق مبادئ وأهداف إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسات. تتضمن فروض البحث ما يلي:

التزام القيادة العليا بمبادئ إدارة الجودة الشاملة يساهم بشكل كبير في نجاح تطبيق هذه المبادئ في المؤسسة.

التواصل الفعال بين القيادة والعاملين يعزز من فهم وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ويؤدي إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة.

الدراسات السابقة:

دراسة فهد الغزي (2005) بعنوان مدى امكانية تطبيق الجودة الشاملة على ادارة المرور بمدينة الرياض

هدفت الدراسة الى مدى المام ضباط المرور بفهوم الجودة الشاملة وتحديد متطلبات ومجالات ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة في ادارة المرور بمدينة الرياض واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استبانات على عينة عشوائية ممثلة لمجتمع الدراسة وتوصلت الدراسة الى كشف الدراسة عن وجود المام قوى لدى ضباط ادارة المرور بمدينة الرياض بنفهوم الجودة الشاملة كما ان ادارة المرور تشمل على مجالات مهمة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة وخصوصاً في اقسام المخالفات والحاسب الآلي وغيرها وكشف كذلك عن ضرورة توفير متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في ادارة المرور بمدينة الرياض بما في ذلك التخلص من الاساليب القديمة في العمل والتحسين المستمر للعمليات والمشاركة في صناعة القرارات,

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد دراسة دور القيادة في مبادئ إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من الأطر النظرية التي تساعد في فهم العلاقة بين القيادة الفعالة وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسات. تشمل هذه الأطر النظرية ما يلي:

1. نظرية القيادة التحويلية :

- تركز هذه النظرية على قدرة القادة على إلهام وتحفيز الموظفين لتحقيق أداء أعلى وتبني التغيير الإيجابي. يمكن استخدام هذه النظرية لفهم كيف يمكن للقادة التحويليين تعزيز مبادئ إدارة الجودة الشاملة من خلال التأثير الإيجابي على سلوك الموظفين وثقافة المؤسسة.

2. نظرية القيادة التبادلية :

- تركز هذه النظرية على العلاقة التبادلية بين القادة والتابعين من خلال المكافآت والعقوبات. يمكن تحليل دور القيادة التبادلية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من خلال التأكيد على الامتثال للمعايير والإجراءات وتقديم المكافآت لتحقيق الأهداف المتعلقة بالجودة.

المنهجية وطرق البحث:

سيعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي بغية تقديم ركائز تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات باعتبارها اسلوباً حديثاً يهدف الى تطوير وتحسين الادارة ونجاح المنظمة وتحقيق اهدافها من خلال التغطية الاكاديمية والتقديم النظري لمختلف جوانبها.

أدوات الدراسة:

سبتم استخدام الاستبيان لامكانية تحقيق النتائج

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: دور القيادة في تطبيق اسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة

الحدود الزمانية: 2024

الحدود المكانية: الرياض

المراجع:

احمد شاكر العسكري: التسويق الصناعي "مدخل استراتيجي دار وائل للطباعة والنشر عمان ، 2000

