

أثر إدارة الجودة في تحقيق الأداء التنظيمي
بالتطبيق على شركه همة الكفاءة في الدمام

أسم الطالب

رانيا احمد الجوجو

2021205421

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1. المقدمة:	3
1.2. مشكلة الدراسة	4
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	4
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	4
1.3. أهمية الدراسة	5
1.3.1. على المستوى النظري:	5
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	5
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	6
1.6. فرضيات الدراسة	6
1.7. نموذج الدراسة	6
1.8. منهجية الدراسة	7
1.9. الدراسة الميدانية	7
1.10. مخطط المشروع المقترح	7
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	8
2.1. المقدمة:	9
2.2. المتغير المستقل	9
2.3. المتغير التابع	9
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	9
2.5. الخاتمة	10
قائمة المراجع	11

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

دارة الجودة تمثل عنصراً حاسماً في استراتيجيات النجاح التنظيمي في العصر الحديث. تتركز إدارة الجودة على تحسين العمليات الداخلية وتطوير المنتجات والخدمات لضمان تلبية توقعات العملاء بأفضل شكل ممكن. يعتبر تحقيق الأداء التنظيمي الفعال نتيجة مباشرة لتطبيق واستخدام الإدارة الفعالة للجودة في جميع أنحاء المنظمة (Deming, 1986) إن فهم كيفية تأثير إدارة الجودة على الأداء التنظيمي يعد موضوعاً محورياً للعديد من الأبحاث والدراسات الحديثة. فهذه العلاقة لها تأثيرات عميقة على مختلف جوانب العمل التنظيمي بما في ذلك الكفاءة، الفعالية، والابتكار (Garvin, 1983) يهدف هذا البحث إلى استكشاف وتحليل كيفية تأثير إدارة الجودة على تحقيق الأداء التنظيمي في سياقات مختلفة، ومناقشة الآليات والعوامل التي تؤثر في هذه العلاقة. سيتم تقديم نظرية متكاملة وأدلة علمية تدعم العلاقة بين إدارة الجودة والأداء التنظيمي، مع التركيز على الدراسات السابقة والنتائج المستخلصة منها. (Oakland 2003)

من خلال هذا البحث، يمكن للمنظمات والباحثين أن يفهموا أفضل كيفية تحسين ممارساتهم في إدارة الجودة لتحقيق أداء تنظيمي متميز ومستدام. سيساهم هذا البحث في تعزيز الفهم والمعرفة في مجال إدارة الجودة والأداء التنظيمي، وستعزز نتائجه قدرة المنظمات على الابتكار والتكيف في سوق المنافسة الحالي. (Yusof, 2000) بالإضافة إلى ذلك، تساهم إدارة الجودة في تقليل التكاليف التشغيلية من خلال تقليل الأخطاء والعيوب وتقليل الفاقد، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة وزيادة الربحية (Deming, 1986). تشير الأبحاث إلى أن المنظمات التي تتبنى استراتيجيات إدارة الجودة تتمكن من تحسين عملياتها وتقليل الفاقد، مما يؤدي إلى تحقيق توفير مالي كبير (Hendricks & Singhal, 1997) (Crosby, 1979) علاوة على ذلك، فإن إدارة الجودة تدعم الابتكار والتطوير المستمر داخل المؤسسات، حيث تشجع على التحسين المستمر للعمليات والمنتجات من خلال تغذية مرتدة بناءة وتحليل البيانات (Crosby, 1979). ومن ثم، فإن المؤسسات التي تتبنى استراتيجيات إدارة الجودة تكون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات السوقية والبيئية وتحقيق أداء تنظيمي متفوق. تدل البحوث على أن الابتكار والتحسين المستمر هما عنصران أساسيان لتعزيز الأداء التنظيمي على المدى الطويل (Powell, 1995) (Anderson 1994)

على سبيل المثال، تشير دراسة أجرتها Nair (2006) إلى أن تبني ممارسات إدارة الجودة يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء المالي والتشغيلي للشركات، مما يعزز من قدرتها التنافسية في السوق. وتؤكد دراسة أخرى بواسطة Oakland (2014) أن تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين الجودة والإنتاجية بشكل ملحوظ، مما ينعكس إيجاباً على الأداء التنظيمي بشكل عام. (Dale, 2013) لذلك، يُعتبر تحليل تأثير إدارة الجودة على الأداء التنظيمي مجالاً مهماً للبحث والدراسة، إذ يساهم في فهم كيفية تحسين العمليات الداخلية لتحقيق نتائج أفضل على المدى الطويل. يعتبر هذا الموضوع ذو أهمية خاصة في بيئة الأعمال الحالية التي تتسم بالتغيرات السريعة والتنافس الشديد، حيث يصبح التركيز على الجودة ضرورة للبقاء والنمو (Nair, 2006)

مشكلة الدراسة

في ظل التنافس الشديد والبيئة الاقتصادية المتغيرة، أصبحت الجودة عاملاً حاسماً لنجاح المنظمات وتحقيقها لأداء تنظيمي متميز. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين تطبيق معايير الجودة وتحسين الأداء التنظيمي. على الرغم من وجود دراسات متعددة تناولت هذا الموضوع، إلا أن الفجوات لا تزال قائمة في فهم التأثيرات المتبادلة بين مختلف جوانب الجودة والأداء التنظيمي

فجوات على المستوى النظري

1. نقص التوافق بين الأطر النظرية المختلفة: هناك العديد من الأطر والنظريات التي تتناول الجودة والأداء التنظيمي، لكن هذه الأطر قد لا تتفق دائماً على كيفية تأثير الجودة على الأداء بشكل مباشر أو غير مباشر.
2. التنوع في تعريفات الجودة والأداء التنظيمي: تختلف الدراسات في تعريفها لمفاهيم الجودة والأداء التنظيمي، مما يصعب عملية المقارنة بين النتائج المختلفة.
2. البحوث المركزة على قطاعات محددة: معظم الدراسات تركز على قطاعات صناعية أو جغرافية محددة، مما يجعل من الصعب تعميم النتائج على جميع أنواع المنظمات.

فجوات على المستوى التطبيقي

1. تطبيقات محدودة للجودة الشاملة: بالرغم من أهمية إدارة الجودة الشاملة، إلا أن العديد من المنظمات لم تتمكن بعد من تطبيقها بشكل كامل وفعال.
2. قلة الدراسات التطبيقية: يوجد نقص في الدراسات التي تقوم بتحليل البيانات الفعلية من المنظمات لفهم كيف يمكن لتطبيق معايير الجودة أن يؤثر على الأداء التنظيمي بشكل ملموس.
3. تحديات قياس الأداء: تعاني العديد من المنظمات من صعوبة في قياس الأداء التنظيمي بشكل دقيق وموضوعي، مما يعيق القدرة على تقييم تأثير تحسين الجودة.

أهمية الدراسة

تحسين الأداء التنظيمي*: يمكن أن يوضح كيف تساهم إدارة الجودة في تحسين كفاءة وفعالية العمليات داخل المنظمة، مما يؤدي إلى تحقيق أداء أفضل

زيادة رضا العملاء*: إدارة الجودة تركز على تلبية توقعات العملاء وتحسين جودة المنتجات والخدمات، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء والاحتفاظ بهم.

لتنافسية: من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة، يمكن للمنظمات تحسين منتجاتها وخدماتها بشكل مستمر، مما يعزز قدرتها التنافسية في السوق.

قليل التكاليف*: يمكن لإدارة الجودة أن تساهم في تقليل الأخطاء والهدر في العمليات، مما يؤدي إلى تخفيض التكاليف التشغيلية وزيادة الربحية.

الابتكار والتطوير*: البحث في هذا المجال يمكن أن يساعد في تحديد كيفية تعزيز الابتكار وتطوير المنتجات والخدمات

على المستوى النظري:

فهم العلاقات السببية يساعد البحث في تحديد وفهم العلاقات السببية بين ممارسات إدارة الجودة ومؤشرات الأداء التنظيمي. يمكن أن يكشف عن كيفية تأثير مختلف عناصر إدارة الجودة على جوانب محددة من الأداء مثل الكفاءة، الفعالية، والابتكار. تحديد المتغيرات الوسيطة والمعدلة البحث النظري يمكن أن يكشف عن المتغيرات الوسيطة (مثل ثقافة الجودة) والمتغيرات المعدلة (مثل حجم المنظمة أو القطاع الصناعي) التي تؤثر على العلاقة بين إدارة الجودة والأداء التنظيمي.

تحديد أفضل الممارسات يمكن أن يساهم البحث في تحديد أفضل الممارسات في إدارة الجودة التي يمكن أن تعتمد عليها المنظمات لتحقيق أداء متميز

تعزيز الفهم المتكامل يساهم في تعزيز الفهم المتكامل للعلاقة بين مختلف وظائف المنظمة (مثل التسويق، الإنتاج، الموارد البشرية) وكيفية تفاعلها مع إدارة الجودة لتحقيق أهداف الأداء التنظيمي.

على المستوى التطبيقي:

تحسين العمليات التشغيلية من خلال دراسة كيفية تطبيق مبادئ إدارة الجودة، يمكن للمنظمات تحسين العمليات التشغيلية وزيادة كفاءتها، مما يؤدي إلى تحقيق أداء أفضل وتقليل الفاقد

تعزيز رضا العملاء والموظفين من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة، يمكن للمنظمات تحسين رضا العملاء بتلبية توقعاتهم وتحسين تجربتهم، بالإضافة إلى تعزيز رضا الموظفين من خلال تحسين بيئة العمل والمشاركة في عمليات التحسين المستمر

تحسين الاستجابة لمتطلبات السوق من خلال الاستفادة من إدارة الجودة، يمكن للمنظمات تحسين قدرتها على التكيف مع التغيرات في متطلبات السوق والمنافسة بفعالية أكبر

تحقيق التكاليف وزيادة الربحية عبر تقليل الهدر وتحسين كفاءة العمليات، يمكن للمنظمات تحقيق تقليل في التكاليف وزيادة الربحية، مما يعزز من استدامتها وقدرتها على النمو.

2.1. أسئلة الدراسة

2.2. أهداف الدراسة

2.3. فرضيات الدراسة

2.4. نموذج الدراسة

2.5. منهجية الدراسة

2.6. الدراسة الميدانية

2.7. مخطط المشروع المقترح

3. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

3.1. المقدمة:

3.2. المتغير المستقل

3.3. المتغير التابع

3.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

3.5. الخاتمة

Deming, W. E. (1986). Principles for transformation. *Out of the Crisis*, 18, 96.

<https://www.torrossa.com/en/resources/an/5671534#page=62>

Garvin, D. A. (1988). *Managing quality: The strategic and competitive edge*. Simon and Schuster.

[https://books.google.com.sa/books?hl=ar&lr=&id=K-LWY2qgSHwC&oi=fnd&pg=PR9&dq=+Garvin,+D.+A.+\(1983\).+Quality+on+the+line.+Harvard+Business+Review,+61\(5\),+64-75.&ots=2x2moPfZNo&sig=F51rofBsrxl5vD0QfJQl86a7y4Q&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.sa/books?hl=ar&lr=&id=K-LWY2qgSHwC&oi=fnd&pg=PR9&dq=+Garvin,+D.+A.+(1983).+Quality+on+the+line.+Harvard+Business+Review,+61(5),+64-75.&ots=2x2moPfZNo&sig=F51rofBsrxl5vD0QfJQl86a7y4Q&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Oakland, J. S. (2014). *Total quality management and operational excellence: text with cases*. Routledge.

<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315815725/total-quality-management-operational-excellence-john-oakland>

Yusof, S. R. M., & Aspinwall, E. (2000). Total quality management implementation frameworks: comparison and review. *Total quality management*, 11(3), 281-294.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0954412006801>

Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. (No Title).

<https://cir.nii.ac.jp/crid/1130282269111748480>

Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of marketing*, 58(3), 53-66.

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299405800304>

Dale, B. G., Van Der Wiele, T., & Van Iwaarden, J. (2007). *Managing quality*. John Wiley & Sons.

[https://books.google.com.sa/books?hl=ar&lr=&id=V-IBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA127&dq=Dale,+B.+G.,+Van+der+Wiele,+T.,+%26+Van+Iwaarden,+J.+\(2013\).+Managing+Quality.+Wiley.&ots=wp0-Htzfn7&sig=bw9M8ImcjeCW70IZDEceRTfysP4&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.sa/books?hl=ar&lr=&id=V-IBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA127&dq=Dale,+B.+G.,+Van+der+Wiele,+T.,+%26+Van+Iwaarden,+J.+(2013).+Managing+Quality.+Wiley.&ots=wp0-Htzfn7&sig=bw9M8ImcjeCW70IZDEceRTfysP4&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Nair, A. (2006). Meta-analysis of the relationship between quality management practices and firm performance—implications for quality management theory development. *Journal of operations management*, 24(6), 948-975.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0272696305001440>