

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي في جامعة الامام
عبدالرحمن بن فيصل في الدمام

شروق علي علي عبدالله

222001580

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الثالث

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	4
1.1. المقدمة:	5
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	9
1.7. نموذج الدراسة	10
1.8. منهجية الدراسة	11
1.9. الدراسة الميدانية	12
1.10. مخطط المشروع المقترح	13
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.....	1
	4
2.1. المقدمة:	15
2.2. المتغير المستقل	15
2.3. المتغير التابع	15
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	15
2.5. الخاتمة	16

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
10	نموذج الدراسة	1
13	مخطط المشروع المقترح	2

قائمة الاشكال

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد إدارة الجودة الشاملة أحد أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي من خلال التركيز على الجودة في جميع جوانب العمل التنظيمي. وقد أصبحت هذه المنهجية ضرورة ملحة في المؤسسات التعليمية، خاصة الجامعات، التي تسعى إلى تحقيق التميز الأكاديمي والإداري في ظل التحديات المتزايدة والمتطلبات المتغيرة للبيئة التعليمية.

في قطاع التعليم العالي، تمثل الجودة حجر الأساس في بناء سمعة المؤسسة وتحقيق رضا المستفيدين من خدماتها، سواء كانوا طلابًا أو أعضاء هيئة تدريس أو جهات توظيف. وتُسهم إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الكفاءة الداخلية، وتحسين مخرجات التعليم، ورفع مستوى الخدمات الإدارية، مما ينعكس إيجابًا على الأداء المؤسسي بشكل عام.

تُعد جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل في الدمام من المؤسسات التعليمية الرائدة في المملكة العربية السعودية، حيث تسعى باستمرار إلى تطوير أنظمتها الأكاديمية والإدارية بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030. وقد تبنت الجامعة العديد من المبادرات المرتبطة بالجودة والاعتماد الأكاديمي، مما يجعلها نموذجًا مناسبًا لدراسة أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي.

رغم الجهود المبذولة في تطبيق مفاهيم الجودة داخل الجامعة، إلا أن هناك حاجة إلى تقييم مدى فاعلية هذه الجهود في تحسين الأداء المؤسسي. وتكمن المشكلة في غياب دراسات محلية كافية تربط بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين مؤشرات الأداء الفعلية داخل الجامعات السعودية، مما يستدعي إجراء دراسة تحليلية معمقة في هذا السياق.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، من خلال استكشاف العلاقة بين ممارسات الجودة ومؤشرات الأداء الأكاديمي والإداري. كما تسعى إلى تقديم توصيات عملية تدعم صناع القرار في تطوير السياسات الداخلية وتعزيز ثقافة الجودة المستدامة داخل الجامعة.

1.2. مشكلة الدراسة

تسعى مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية إلى تحقيق التميز المؤسسي من خلال تبني استراتيجيات إدارية حديثة، من أبرزها إدارة الجودة الشاملة (TQM)، التي تهدف إلى تحسين الأداء في مختلف الجوانب الأكاديمية والإدارية. ورغم الجهود المبذولة في هذا المجال، لا تزال هناك تساؤلات حول مدى فاعلية تطبيق هذه المنهجية في تحقيق نتائج ملموسة على مستوى الأداء المؤسسي، خاصة في الجامعات الحكومية التي تواجه تحديات متزايدة في ظل التحول الوطني ورؤية المملكة 2030.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الصعيد النظري، تُظهر مراجعة الأدبيات وجود تباين في تعريفات ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة، وكذلك في النماذج المستخدمة لقياس أثرها على الأداء المؤسسي. كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على قطاعات صناعية أو خدمية، بينما لا تزال الدراسات التي تتناول التعليم العالي – وخاصة في السياق العربي والخليجي – محدودة من حيث العمق والتحليل. إضافة إلى ذلك، هناك نقص في الأطر النظرية التي تربط بين مكونات الجودة الشاملة (مثل القيادة، التحسين المستمر، مشاركة العاملين) ومؤشرات الأداء المؤسسي في البيئة الجامعية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما من الناحية التطبيقية، فتُظهر الممارسات الحالية في بعض الجامعات السعودية تفاوتاً في مستوى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، سواء من حيث التخطيط أو التنفيذ أو التقييم. وفي حالة جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، ورغم تبنيها لعدد من مبادرات الجودة والاعتماد الأكاديمي، إلا أن هناك حاجة إلى دراسة تحليلية تقيس مدى انعكاس هذه المبادرات.

“ما أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام؟”

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من الحاجة المتزايدة إلى تحسين الأداء المؤسسي في الجامعات السعودية، بما يتماشى مع متطلبات الجودة والتميز في التعليم العالي، ومع توجهات رؤية المملكة 2030. وتُعد جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل نموذجًا مهمًا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، نظرًا لما تشهده من تطورات في بنيتها الأكاديمية والإدارية. تسهم هذه الدراسة في سد فجوة معرفية تتعلق بمدى فاعلية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في البيئة الجامعية، وتقديم مؤشرات عملية تساعد في تقييم الأداء المؤسسي وتحسينه. كما توفر نتائجها دعماً لصناع القرار في الجامعة لتطوير السياسات الداخلية، وتعزيز ثقافة الجودة، وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والرضا لدى المستفيدين من خدماتها التعليمية والإدارية.

1.3.1. على المستوى النظري:

تُسهم الدراسة في إثراء المعرفة حول إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، من خلال تقديم إطار نظري يربط بين مكوناتها ومؤشرات الأداء المؤسسي، خاصة في السياق السعودي الذي لا يزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات المتخصصة في هذا المجال.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

توفر الدراسة بيانات عملية تساعد جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل على تقييم فعالية تطبيق الجودة الشاملة، وتحديد فرص التحسين في الأداء الإداري والأكاديمي، مما يدعم اتخاذ قرارات تطويرية ويعزز ثقافة الجودة داخل الجامعة.

1.4. أسئلة الدراسة

1. ما مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الإدارية والأكاديمية داخل الجامعة؟
2. ما العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى الكفاءة التشغيلية في الجامعة؟
3. كيف يؤثر تطبيق الجودة الشاملة على رضا المستفيدين من خدمات الجامعة (طلاب، موظفين، أعضاء هيئة تدريس)؟
4. ما التحديات التي تواجه الجامعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بفعالية؟
5. ما مدى مساهمة القيادة العليا في دعم ثقافة الجودة وتحسين الأداء المؤسسي؟

1.5. أهداف الدراسة

1. تحليل مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الإدارية والأكاديمية داخل جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.
2. قياس أثر ممارسات الجودة الشاملة على مؤشرات الأداء المؤسسي، مثل الكفاءة التشغيلية ورضا المستفيدين.
3. تحديد التحديات والصعوبات التي تواجه الجامعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بفعالية.
4. استكشاف دور القيادة العليا في دعم ثقافة الجودة وتحسين الأداء المؤسسي.
5. تقديم توصيات عملية تساهم في تطوير السياسات الداخلية وتعزيز الخدمات التعليمية والإدارية.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الصفرية (h1):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

الفرضية البديلة (h2):

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

الفرضية الاتجاهية (h3)

يؤثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل إيجابي على تحسين الأداء المؤسسي في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

(تُستخدم عندما تتوقعين اتجاهًا محددًا للأثر، مثل "تحسين" أو "زيادة")

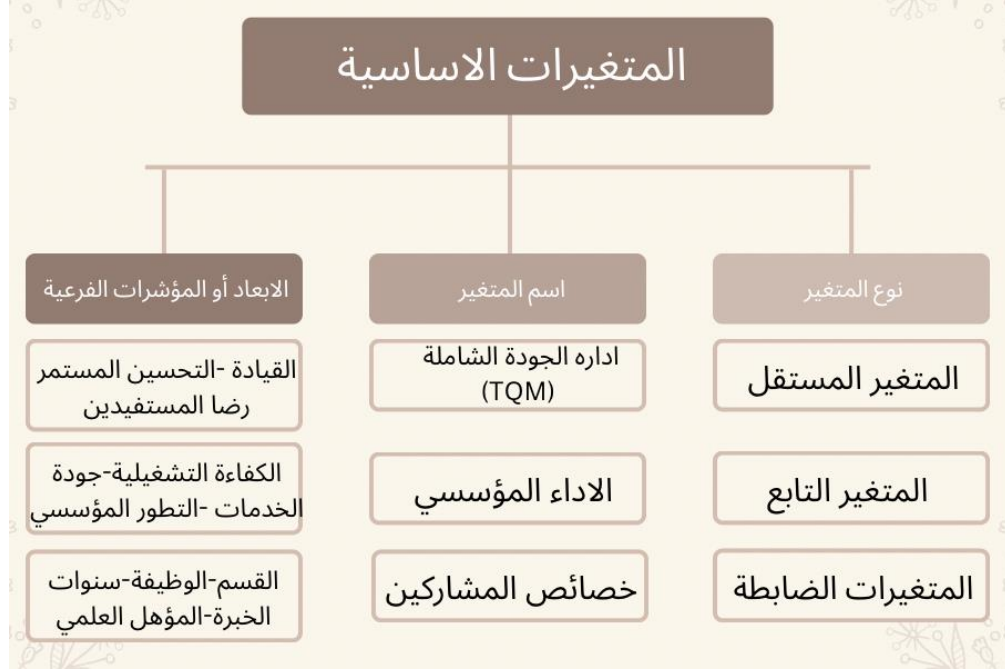
الفرضية الغير الاتجاهية (h4)

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء المؤسسي في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، دون تحديد اتجاه هذه العلاقة.

(تُستخدم عندما لا تحددين مسبقًا ما إذا كان الأثر إيجابيًا أو سلبيًا)

1.7. نموذج الدراسة

أولاً : المتغيرات الأساسية



الشكل 1 : نموذج الدراسة (اعداد الطالبة)

ثانياً: العلاقة المفترضة في نموذج

تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤثر بشكل إيجابي على تحسين الأداء المؤسسي في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، مع احتمال وجود فروق في هذا الأثر تعزى إلى خصائص ديموغرافية للمشاركين.

ثالثاً: الشكل التخطيطي للنموذج (وصف لفظي)

- إدارة الجودة الشاملة ← تؤثر على → الأداء المؤسسي
- العلاقة مدعومة بأبعاد فرعية لكل متغير.
- يتم اختبار العلاقة باستخدام أدوات قياس كمية (استبانة)، وتحليل إحصائي لتحديد دلالة الأثر.
- يتم ضبط تأثير المتغيرات الديموغرافية لتحديد الفروق المحتملة.

1.8. منهجية الدراسة

1- نوع الدراسة

دراسة وصفية تحليلية تهدف إلى قياس العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى الأداء المؤسسي، باستخدام أدوات كمية قابلة للتحليل الإحصائي.

2- منهج البحث

تم اعتماد المنهج الوصفي الارتباطي، لكونه الأنسب لتحليل العلاقة بين المتغيرات وتفسير أثر تطبيق الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي في البيئة الجامعية.

3- أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميمها لتشمل:

- أسئلة مغلقة تقيس مدى تطبيق مكونات إدارة الجودة الشاملة.
- مؤشرات الأداء المؤسسي كما يراها المشاركون.
- بيانات ديموغرافية (القسم، الوظيفة، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

4- مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، ويشمل:

- أعضاء هيئة التدريس
- الإداريين
- الفنيين

5- خامساً: عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة، لضمان تمثيل كافة الفئات الوظيفية، وتحقيق تنوع في البيانات.

6- الأساليب الإحصائية

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات، منها:

- المتوسطات والانحرافات المعيارية
- اختبار (T) للفروق
- تحليل التباين (ANOVA)
- معامل الارتباط (Pearson)
- تحليل الانحدار لقياس أثر المتغير المستقل على التابع

1.9. الدراسة الميدانية

تمثل الدراسة الميدانية الجانب التطبيقي من البحث، حيث تم تنفيذها داخل جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بهدف جمع بيانات واقعية من مجتمع الدراسة. وقد شملت الدراسة مجموعة من العاملين في الجامعة، من أعضاء هيئة التدريس والإداريين والفنيين، باعتبارهم الفئات الأكثر ارتباطاً بتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة وملاحظة أثرها على الأداء المؤسسي.

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم تصميمها لتقيس مدى تطبيق مكونات إدارة الجودة الشاملة، ومستوى الأداء المؤسسي، بالإضافة إلى جمع معلومات ديموغرافية تساعد في تحليل الفروق بين المشاركين. وقد تم توزيع الاستبانة إلكترونياً لضمان الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين، وتحقيق تمثيل متوازن للفئات المستهدفة.

بعد جمع البيانات، تم تحليلها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين، والانحدار، ومعامل الارتباط، وذلك بهدف اختبار الفرضيات وتحديد مدى قوة العلاقة بين المتغيرات المدروسة.

1.10. مخطط المشروع المقترح

مقدمة – مشكلة الدراسة- أهداف الدراسة- فرضيات الدراسة- منهجية الدراسة	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني: الإطار النظري
فلسفة البحث – منهجية البحث- استراتيجية البحث- نوع البحث- الأفق الزمني – طرق جمع تحليل البيانات	الفصل الثالث : منهجية البحث
تحليل البيانات- نتائج التحليل	الفصل الرابع : التحليل الإحصائي
مناقشة النتائج- التوصيات – الخاتمة	الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

الشكل 2 : مخطط المشروع المقترح (اعداد الطالبة)

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

- Al-Mutairi, M. A. (2020). The impact of TQM practices on institutional performance in Saudi universities. *International Journal of Educational Management*, 34(5), 1023–1040
- Alqahtani, A. M. (2022). Total Quality Management and its impact on academic performance: A case study of Imam Abdulrahman Bin Faisal University. Master's thesis, King Saud University
- Alshammari, M. (2021). Evaluating the effectiveness of quality management systems in Saudi public universities. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 43(4), 389–407
- Al-Zahrani, H. A. (2019). The role of leadership in implementing TQM in Saudi universities. *Journal of Management and Strategy*, 10(3), 55–70
- Alghamdi, A. H. (2017). Strategic planning and quality assurance in Saudi higher education. *Journal of Strategic Studies*, 9(2), 112–130
- Alharthi, F. S. (2020). Continuous improvement as a pillar of TQM in Saudi universities. *Journal of Educational Development*, 15(1), 33–49
- Alotaibi, R. M. (2016). Stakeholder satisfaction and institutional performance in Saudi universities. *Journal of Educational Research*, 11(3), 88–102

- Alenezi, M. (2023). The relationship between employee involvement and quality outcomes in Saudi academic institutions. *Journal of Organizational Excellence*, 42(1), 21–38
- Alshahrani, N. (2022). ISO 21001 and its application in Saudi higher education. *Arab Journal of Quality and Accreditation*, 5(2), 59–74
- Alabdulkarim, L. (2021). The effect of quality culture on institutional performance in Saudi universities. *Journal of Quality and Innovation*, 8(1), 66–83
- Aljohani, M. (2020). Academic accreditation and its role in enhancing performance in Saudi universities. *Journal of Higher Education Quality*, 7(3), 92–109
- Alqahtani, S. (2018). Measuring institutional performance through quality indicators in Saudi Arabia. *Journal of Performance Measurement*, 14(2), 47–63
- Alghamdi, M. (2021). Leadership commitment and its effect on quality outcomes in Saudi universities. *Journal of Educational Management and Leadership*, 6(2), 73–89

- Alnasser, B. (2020). The role of strategic planning in enhancing institutional performance in Saudi higher education. Journal of Planning and Development, 12(1), 55–70 •